

## KONFLIK KERJA, STRES KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS PEKERJAAN UMUM DAN PENATAAN RUANG KOTA DENPASAR

<sup>a</sup>IGA Wirati Adriati, <sup>b</sup>Ni Luh Leoziana Agustin

<sup>a,b</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Nasional (Undiknas) Denpasar

<sup>a</sup>wiratiadriati@gmail.com, <sup>b</sup>leoziana@yahoo.com

### ABSTRACT

***Work Conflict, Work Stress, Emotional Intelligence and Staff Performance at Public Works and Spatial Planning Agency Denpasar.***

*Government agencies serving in community service must have good employee performance. This study aimed to analyze the effect of work conflicts, work stress, emotional intelligence, and employee performance in the department of public works and spatial planning of Denpasar city. The technique of collecting samples in this study was simple random sampling with total 40 respondents. The research method used is the method of quantitative data with the help of SPSS 20.00. Data analysis were included validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination (R<sup>2</sup>), t test and F test. The result of multiple correlation analysis  $R = 0.705$ , simultaneously showed that there was strong positive relationship between the independent variables to the dependent variable. The result of coefficient of determination (R<sup>2</sup>) was equal to 0,455 that 45,5% independent variable influence to dependent variable in the department of public works and spatial planning of Denpasar city, while the rest equal to 54,5% were caused by other variables which were not included in this research. The result of t test, conflict variable of regression coefficient coefficient obtained value equal to -0,315 and significance value 0,047 show work conflict variable have significant negative effect to employee performance. Work stress obtained value of -0.450 and a significance value of 0.007 showing work stress variable had a significant negative effect on employee performance. Emotional intelligence variable obtained value of 0.600 and a significance value of 0,000 which showed the emotional intelligence variable had a significant positive effect on employee performance. The calculation results obtained the value of F count work conflict variable (X1), work stress (X2), emotional intelligence (X3) had a positive effect simultaneously on the performance of employees in the Public Works Department and Spatial Planning Denpasar.*

**Keywords:** *work conflicts, work stress, emotional intelligence, employee performance*

### PENDAHULUAN

Kota Denpasar tidak luput dari keberadaan instansi pemerintah. Instansi pemerintah ini mempunyai visi, misi serta tujuan yang beragam. Dalam pelaksanaan program kerja harus dengan tugas, pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Tujuan dari instansi pemerintah dapat terwujud dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mendayagunakan manusia atau proses memperoleh,memajukan, pengembangan, dan pemeliharaan tenaga kerja sampai

sedemikian rupa sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien (Fauji: 2013). Masih banyaknya permasalahan yang ada pada sumber daya manusia dapat menghambat kemajuan instansi pemerintah.

Pertama, Konflik kerja dapat menimbulkan ketegangan, perkelahian dan frustrasi jika tidak dapat diselesaikan. Konflik kerja Hasibuan (2012) adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan. Konflik muncul akibat adanya komunikasi yang kurang baik antar rekan kerja dan terdapat perbedaan karakter, pendapat dan persepsi. Kedua, Stres Kerja muncul akibat adanya tuntutan pengetahuan teknologi yang baru, target ketepatan waktu, hasil kerja, perubahan waktu kerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai: 2011). Penyebab stres kerja yaitu pelimpahan tugas yang bukan merupakan wewenang dan tanggung jawab pegawai, minimnya pengetahuan pegawai mengenai penggunaan teknologi. Ketiga, Kecerdasan emosional menurut Goleman dalam Wibowo (2011) mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Masih banyak pegawai yang membawa masalah pribadi dalam bekerja dalam artian pegawai kurang profesional dalam tugas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut 1) Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar? 2) Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar? 3) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar? 4) Apakah konflik kerja, stres kerja, kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar?

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Konflik Kerja**

Konflik organisasi adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka harus membagi sumber daya—sumber daya yang terbatas atau kegiatan-kegiatan kerja dan/atau karena kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, atau persepsi (Handoko: 2016). Rivai, et.al (2013) menyatakan bahwa konflik adalah pertentangan dalam hubungan kemanusiaan (*intrapersonal* atau *interpersonal*) antara satu pihak dengan pihak lain dalam mencapai suatu tujuan, yang timbul akibat adanya perbedaan kepentingan, emosi atau psikologi dan nilai.

### **Stres Kerja**

Sunyoto (2012) mengatakan bahwa stres kerja (*job stress*) adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik secara berlebihan pada seseorang. Rivai dan Mulyadi (2010) Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang karena adanya tekanan—tekanan yang terlalu besar dari sesama rekan kerja atau lingkungan kerja.

### **Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa (Goleman dalam Masaong dan

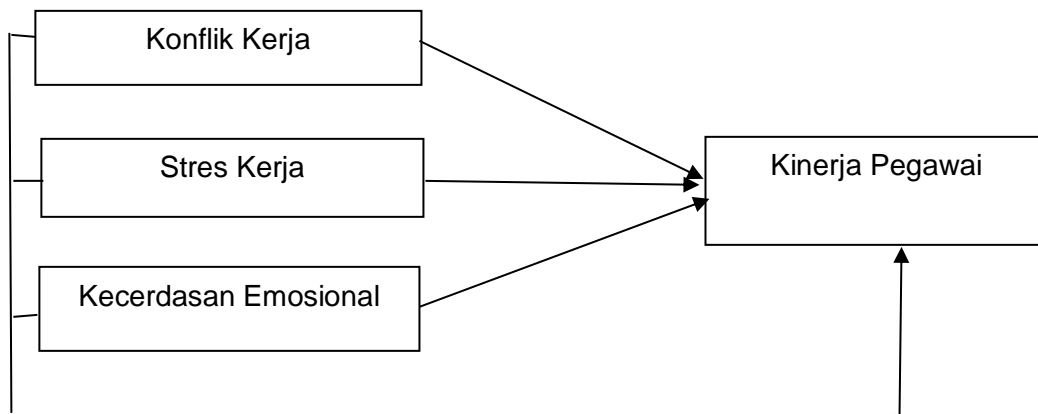
Tilomi: 2011). Menurut Salovey dan Mayer dalam Saptoto (2010) Kecerdasan Emosi digunakan untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan, dan meraih tujuan kehidupan.

### Kinerja Pegawai

Kinerja berasal dari kata-kata *job performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang pegawai (Moeheriono: 2012). Akdon (2011) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja suatu organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan strategik, kepuasan pelanggan dan kontribusi terhadap lingkungan strategik.

### Hipotesis

Berdasarkan kajian pustaka di atas terhadap variabel-variabel yang dibahas data penelitian ini mengenai "Konflik Kerja, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar". Maka dapat ditampilkan kerangka pemikiran pada gambar 2.2, sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

- H1: Konflik Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.
- H2: Stres Kerja berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.
- H3: Kecerdasan Emosional berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.
- H4: Konflik Kerja, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

### Definisi Operasional Variabel

#### Konflik Kerja (X1)

Pertentangan yang terjadi antara dua belah pihak atau lebih di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar. Konflik ini dilatarbelakangi adanya perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status dan terdapat kesalahpahaman.

### **Stres Kerja (X2)**

Stres Kerja merupakan suatu kondisi individu tidak bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

### **Kecerdasan Emosional (X3)**

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang yang berhubungan dengan mengatur pikiran dan emosi dalam melakukan pelayanan masyarakat di Dinas Pekerjaan dan Penataan Ruang Kota Denpasar

### **Kinerja Pegawai (Y)**

Kinerja Pegawai adalah hasil kerja yang dicapai pegawai sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab di masing – masing bidang pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

## **METODE**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar yang beralamat di Jalan Gatot Subroto VI / J No 22 Denpasar. Adapun hal yang menjadi pertimbangan memilih instansi pemerintahan tersebut sebagai tempat penelitian adalah karena dengan banyaknya jumlah aktivitas instansi serta masih banyaknya pegawai yang kurang memahami tugas masing – masing maka dibutuhkan pelayanan yang optimal, sehingga diperlukan pegawai yang memiliki perilaku kerja yang baik

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar sebanyak 157 orang. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto: 2010). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kota Denpasar. Metode sampel yang akan digunakan adalah *Simple Random Sampling*, yaitu karena pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu..

Pada penentuan ukuran sampel responden, Untuk menentukan besarnya sampel apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar dapat diambil antara 20-25%. Peneliti mengambil 25% dari jumlah populasi, sehingga banyaknya responden yang digunakan untuk sampel adalah 40 responden.

### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas merupakan ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono: 2013). Hasil dari uji validitas , terdapat beberapa item pernyataan yang hasilnya tidak valid karena *Corrected Item – Total Correlation* berada yang seharusnya 0,30. Pada variabel konflik kerja item pernyataan nomor 4 dan 7 tidak valid, variabel stres kerja item pernyataan nomor 1,5, dan 6 tidak valid. Item pernyataan yang tidak valid ini akan dihilangkan karena tidak layak untuk dilakukan pengujian kepada responden. Pada hasil uji validitas tahap 2, Semua item pernyataan sudah memiliki nilai diatas 0,30, maka instrument layak menjadi alat ukur.

#### **Uji Reliabilitas**

Menurut Saifuddin (2012), reliabilitas adalah instrumen yang digunakan dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach alpha > 0,60 (Ghozali: 2012). Hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel berada pada titik diatas 0,60 yang ditunjukkan pada

hasil *Cronbach's Alpha*, maka dapat dikatakan seluruh instrumen telah memenuhi syarat reliabilitas.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali: 2011). Berdasarkan hasil uji normalitas data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya gangguan multikolinieritas dilihat dari besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance* (Gujarati: 2012). Kriteria suatu model regresi memiliki masalah multikolinieritas jika memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 dan nilai *Tolerance* mendekati > 0,10. Dari hasil uji multikolinieritas, terlihat koefisien VIF berkisar dari 1,073 s.d 1.237 < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10, dinyatakan persamaan regresi terbebas dari masalah multikolinieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Santoso: 2012). Berdasarkan gambar 4.2 di atas, terlihat titik-titik menyebar tidak berpola di kanan dan kiri angka 0 (nol) serta di atas dan dibawah angka 0 (nol), dapat dinyatakan bahwa persamaan regresi terbebas dari masalah heterokedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pola pengaruh dari variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat Kinerja Pegawai (Y).  
Persamaan regresi (Sugiyono: 2014):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 17,369 - 0,315 X_1 - 0,450 X_2 + 0,600 X_3$$

Dengan interpretasinya sebagai berikut :

- Konstanta 17,369 menunjukkan bahwa jika tidak ada konflik kerja, stres kerja dan kecerdasan emosional maka terdapat kinerja pegawai sebesar 17,369 di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.
- Koefisien regresi konflik kerja sebesar -0,315 artinya apabila ada kenaikan variabel konflik kerja sebesar satu satuan akan menyebabkan terjadinya penurunan terhadap kinerja pegawai sebesar -0,315 dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Koefisien regresi stres kerja sebesar -0,450 artinya apabila ada kenaikan variabel stres kerja sebesar satu satuan akan menyebabkan terjadinya penurunan terhadap kinerja pegawai sebesar -0,450 dengan asumsi variabel yang lain tetap.
- Koefisien regresi kecerdasan emosional sebesar 0,600 artinya apabila ada kenaikan variabel kecerdasan emosional sebesar satu satuan akan menyebabkan terjadinya kenaikan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,600 dengan asumsi variabel yang lain tetap.

### Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk menerangkan kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Sugiyono: 2012). Dengan hasil korelasi berganda yaitu secara simultan terdapat hubungan positif yang kuat antara variabel bebas Konflik Kerja ( $X_1$ ), Stres Kerja ( $X_2$ ), dan Kecerdasan Emosional ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat Kinerja Pegawai ( $Y$ ) di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

### Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase besarnya pengaruh variabel yaitu variabel bebas terhadap variabel terikat dengan melihat nilai koefisien determinasinya (Ghozali: 2013). Besarnya  $R^2$  dapat dilihat pada tabel model summary di hasil output spss yang besarnya 0,455.

Koefisien determinasi sebesar 45,5% dari variasi Kinerja Pegawai ( $Y$ ) dapat dijelaskan oleh variabel Konflik Kerja ( $X_1$ ), Stres Kerja ( $X_2$ ) dan Kecerdasan Emosional ( $X_3$ ). Sisanya sebesar  $100\% - 45,5\% = 54,5$  berarti dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

### Uji Hipotesis

#### Pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial (uji-t)

##### 1. Pengaruh konflik kerja terhadap kinerja pegawai

###### a. Perumusan Hipotesis

$H_0$  :  $b_1 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel konflik kerja terhadap variabel kinerja pegawai.

$H_1$  :  $b_1 \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan variabel konflik kerja terhadap variabel kinerja pegawai.

###### b. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$   
atau

$H_0$  diterima jika nilai sig  $> 0,05$

$H_0$  ditolak jika nilai sig  $< 0,05$

###### c. Kesimpulan

Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ , diketahui bahwa  $t_{hitung}(-2,054) < t_{tabel}(2,028)$  dan nilai probabilitas  $0,047 < 0,05$  (taraf signifikansi 5%), maka untuk variabel konflik kerja hipotesis  $H_0$  ditolak artinya bahwa secara parsial Konflik Kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar, ini berarti peningkatan konflik kerja secara parsial dapat menurunkan kinerja pegawai.

##### 2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai

###### a. Perumusan Hipotesis

$H_0$  :  $b_2 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel stres kerja terhadap variabel kinerja pegawai.

$H_1$  :  $b_2 \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan variabel stres kerja terhadap variabel kinerja pegawai.

###### b. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $H_0$  diterima jika nilai sig  $> 0,05$   
 $H_0$  ditolak jika nilai sig  $< 0,05$

###### c. Kesimpulan

Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  diketahui bahwa  $t_{hitung}(-2,850) < t_{tabel}(2,028)$  dan nilai probabilitas  $0,007 < 0,05$  (taraf signifikansi 5%), maka untuk variabel stres kerja hipotesis  $H_0$  ditolak artinya bahwa secara parsial Stres Kerja ( $X_2$ ) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar, ini berarti peningkatan stres kerja secara parsial dapat menurunkan kinerja pegawai.

### 3. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai

#### a. Perumusan Hipotesis

$H_0 : b_3 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh yang signifikan variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja pegawai.

$H_1 : b_3 \neq 0$ , artinya ada pengaruh yang signifikan variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja pegawai.

#### b. Kriteria pengujian

$H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$

atau

$H_0$  diterima jika nilai sig  $> 0,05$

$H_0$  ditolak jika nilai sig  $< 0,05$

#### c. Kesimpulan

Dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  diketahui bahwa  $t_{hitung}(4,407) > t_{tabel}(2,028)$  dan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$  (taraf signifikansi 5%), maka untuk variabel Kecerdasan Emosional kerja hipotesis  $H_0$  ditolak artinya bahwa secara parsial Kecerdasan Emosional ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar, maka hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya, ini berarti peningkatan kecerdasan emosional secara parsial dapat meningkatkan kinerja pegawai.

### Uji Statistik F (F-test)

#### a. Perumusan Hipotesis

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$ , berarti bahwa tidak ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara konflik kerja, stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ , berarti ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara konflik kerja, stres kerja, kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

#### b. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$

$H_0$  ditolak apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$

#### c. Kesimpulan

Hasil uji F dengan bantuan program SPSS versi 20.00 membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  diketahui bahwa  $F_{hitung}(11,848) > F_{tabel}(2,87)$  dan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, ini berarti ada pengaruh secara simultan antara konflik kerja, stres kerja, kecerdasan emosional dan kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil analisis data, pada hasil uji asumsi klasik bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, hasil uji multikolinearitas menunjukkan persamaan regresi terbebas dari

masalah multikolinearitas bahwaterlihat dari koefisien VIF berkisar dari 1,073 s.d 1.237 < 10 dan nilai tolerance > 0,10. Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa persamaan regresi terbebas dari masalah heterokedastisitas terlihat dari titik-titik menyebar tidak berpola di kanan dan kiri angka 0 (nol) serta di atas dan dibawah angka 0 (nol). Hasil penelitian pengaruh Konflik Kerja ( $X_1$ ) dan Stres Kerja ( $X_2$ ), Kecerdasan Emosional ( $X_3$ ) terhadap Kinerja Pegawai ( $Y$ ) pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar diperoleh persamaan regresi linier berganda  $Y = 17,369 - 0,315 X_1 - 0,450 X_2 + 0,600 X_3$ .

**a. Pengaruh konflik kerja dengan kinerja pegawai**

Hasil perhitungan variabel Konflik Kerja ( $X_1$ ) memiliki pengaruh negatif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar, dapat ditunjukkan nilai  $t_{hitung} (-2,054) < t_{tabel}(2,028)$  dan nilai probabilitas  $0,047 < 0,05$  (taraf signifikansi 5%).

**b. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai**

Terdapat pengaruh negatif dan signifikan secara parsial antara Stres Kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar,  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  diketahui bahwa  $t_{hitung}(-2,850) < t_{tabel} (2,028)$  dan nilai probabilitas  $0,007 < 0,05$  (taraf signifikansi 5%).

**c. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai**

Pada hasil perhitungan untuk variabel kecerdasan emosional ( $X_3$ ) diperoleh nilai  $t_{hitung} (4,407) > t_{tabel} (2,028)$  dan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$  (taraf signifikansi 5%), artinya bahwa secara parsial Kecerdasan Emosional ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $11,848 > 2,87$ ) dan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, ini berarti model yang digunakan dalam penelitian ini sudah layak. Dengan penelitian ini diperoleh manfaat penelitian ini untuk Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar adalah untuk mengukur seberapa konflik dan stres kerja yang bisa ditangani oleh pemimpin di instansi dan dengan adanya penerapan kecerdasan emosional kepada pegawai maka kinerja pegawai makin baik sehingga terwujudnya visi, misi dan tujuan dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.

## SIMPULAN

### Simpulan

1. Terdapat pengaruh negatif signifikan dari variabel konflik kerja terhadap kinerja pegawai.
2. Terdapat pengaruh negatif signifikan dari variabel stres kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.
4. Berdasarkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$   $11,848 > 2,87$  dengan nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$  berarti ada pengaruh secara simultan antara konflik kerja, stres kerja, kecerdasan emosional dan kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar.



## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis akan memberikan saran-saran sebagai bahan pertimbangan sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kinerja pegawai, diharapkan pemimpin dapat memperhatikan variabel konflik kerja. Penanganan konflik kerja untuk tercapainya kinerja pegawai yang baik adalah introspeksi terhadap diri sendiri, rasa saling menghormati bila ada rekan kerja yang memiliki perbedaan persepsi, tidak memaksakan kepentingan pribadi daripada kepentingan orang lain, menciptakan suasana kerja yang nyaman di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar
2. Stres tidak selalu membahayakan instansi pemerintah, bila stres yang muncul berada pada tingkat yang rendah. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan instansi pemerintah dalam mengatasi stres kerja yaitu diperlukan adanya evaluasi kerja di masing-masing pegawai untuk memacu semangat dan prestasi kerja adanya pelatihan dan pengembangan dalam penguasaan teknologi di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Denpasar
3. Dalam meningkatkan kinerja pegawai juga harus memperhatikan kecerdasan emosional pegawai, terutama pada saat proses pelayanan administrasi masyarakat. Pegawai yang sedang melakukan pelayanan administrasi jika memiliki masalah pribadi hendaknya tidak dibawa saat bekerja, karena jika masyarakat merasa pelayanan tidak ramah maka akan terjadi teguran dan juga adanya penghargaan terhadap pegawai yang sudah bisa berprestasi, pemberian insentif atau kompensasi dan pelatihan motivasi sehingga pegawai akan merasakan kenyamanan dalam melakukan pekerjaan dan mengurangi konflik kerja dan stres kerja.

## REFERENSI

- Akdon. 2011. *Strategic Manajement For Educational Manajement*, CV.Afabeta Bandung
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Edisi Revisi, Cetakan 14, Rineka Cipta, Jakarta
- Fauji, H. 2013. *Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Karya Mandiri Environment. Skripsi* (Tidak diterbitkan). Program Strata Satu, Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan Bandung, Bandung.
- Goleman, D. 1997. *Emotional intelligence*, Alih Bahasa: Termaya T, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Working With Emotional Intelligence*, Terjemahan Alex Tri Kantjono W. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- \_\_\_\_\_ 2005. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*, Terjemahan oleh T Hermaya, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Ghozali I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*, UNDIP, Semarang
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketujuh, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Gujarati, D.N. 2012. *Dasar-dasar Ekonometrika*, Terjemahan Mangunsong, R.C., Salemba Empat, buku 2, Edisi 5, Jakarta
- Handoko, T. H. 2016. *Manajemen*, Edisi kedua, Cetakan Kedua puluh Delapan, BPFE UGM, Yogyakarta, September
- Hasibuan, M.S.P. 2012. *Manajemen Sumber daya Manusia*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Masaong, A. K., & Tilomi, A.A. 2011. *Kepemimpinan berbasis multiple intelligence*, CV.Afabeta, Bandung

- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rivai, V. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, Rajawali Press, Jakarta
- Rivai, V., dan Mulyadi, D. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Edisi Ketujuh, : Rajawali Pers, Jakarta
- Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Cetakan Kesepuluh, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Saifuddin, A. 2012. *Reliabilitas dan Validitas*, Edisi 4, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Salovey. P & Mayer. J. 1990. *Emotional Intellidence, Imagination, cognition and personality*,PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Santoso, S. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Saptoto. 2010. *Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kemampuan Coping Adaptif*, Jurnal Psikologi, Vol.37, No. 1, Juni
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CAPS, Yogyakarta
- Wibowo. A. 2011. *Manajemen Kinerja*, Cetakan. 4, Rajawal.