

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN
BANK SYARIAH
(STUDI KASUS PADA BANK MADINA SYARIAH YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI
DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

**OLEH:
Junita Indriastuti
NIM. 16820035**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA DAN
KONFLIK KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN
BANK SYARIAH**

(STUDI KASUS PADA BANK MADINA SYARIAH YOGYAKARTA)



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI**

OLEH:

**Junita Indriastuti
NIM. 16820035**

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI:

**Hasan Al Banna, SEL., ME
NIP. 19900312 000000 1 301**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1319/Un.02/DEB/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK MADINA SYARIAH YOGYAKARTA)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : JUNITA INDRIASTUTI
Nomor Induk Mahasiswa : 16820035
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Agustus 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Hasan Al Banna, SEI., M.E
SIGNED

Valid ID: 64e881d7cfeba



Penguji I
Dr. Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi, M.M
SIGNED

Valid ID: 64e8747743e04



Penguji II
Mahfud Asyari, S.E., M.M.
SIGNED

Valid ID: 64e0624e4aed4



Yogyakarta, 18 Agustus 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Afdawaiza, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 64ec1d4821218



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FE-UINSK-BM-05-03/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Junita Indriastuti

Lamp : 1

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menimbang, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Junita Indriastuti

NIM : 16820035

Judul Skripsi : "PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK MADINA SYARIAH YOGYAKARTA)"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu ekonomi islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 2 Agustus 2023

Pembimbing

HASAN AL BANNA, S.E.I, M.E.

NIP. 19900312 000000 1 301

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junita Indriastuti

NIM : 16820035

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Madina Syariah Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saluran dari orang lain kecuali pada harapan yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Yogyakarta, 2 Agustus 2023



Junita Indriastuti

NIM 16820035

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junita Indriastuti
NIM : 16820035
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta hak bebas royalti non eksklusif (*non exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Bank Syariah (Studi Kasus pada Bank Madina Syariah Yogyakarta)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Yogyakarta

Pada Tanggal: 2 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Junita Indriastuti

MOTTO

الَّذِينَ ءَامَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ

“(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka manjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah hati menjadi tenteram.” (Ar-Ra’d: 28)

فَاصْبِرْ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar...” (Ar-Ruum: 60)

“When life gives you a hundred reason to cry, remember that Allah has given you a thousand reason to smile.”

-Junita Indriastuti-

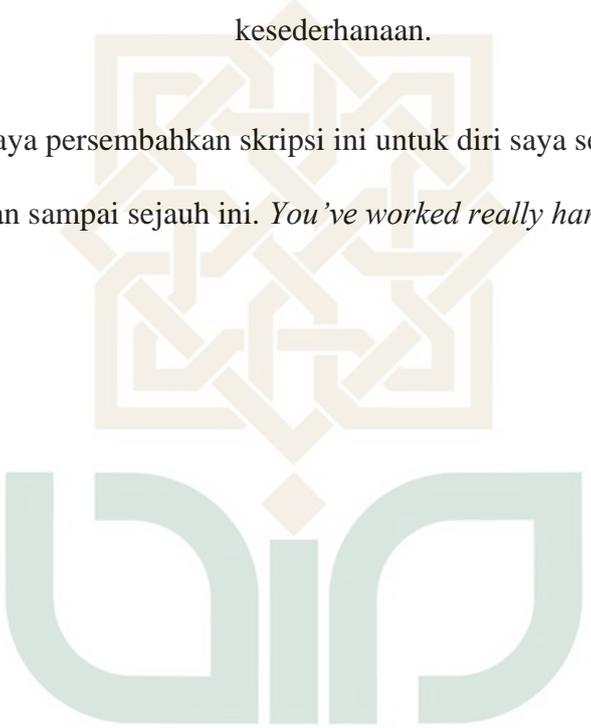
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini untuk:

Kedua orang tua saya, Bapak M. Sudrajat dan Ibu Nanik Sri Wuryani, beserta adik saya Muhamad Zaqi Mubarak yang tidak henti-hentinya mencintai, menyayangi, mengasihi dan mengajarkan pentingnya kesabaran dan kesederhanaan.

Kemudian saya persembahkan skripsi ini untuk diri saya sendiri, terimakasih sudah berjalan sampai sejauh ini. *You've worked really hard, Ju! Well done ♥*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 tahun 1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	Sa'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	Ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ذ	Dzal	z	zet
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Shad	sh	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	dh	de (dengan titik di bawah)
ط	Tha'	th	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha'	zh	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge

ف	Fa'	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Min	m	em
ن	Nun	n	en
و	Waw	w	we
ه	Ha'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostref
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta'Marbutah

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>Hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
الأولياء كرامة	ditulis	<i>karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang "al"). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

--- َ ---	Fathah	ditulis	A
-----------	--------	---------	---

--- ◌ ---	Kasrah	ditulis	i
--- ◌ ---	Dammah	ditulis	u

فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
يذهب	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	A
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + ya' mati	ditulis	<i>ā</i>
تنسى	ditulis	<i>tansā</i>
3. kasrah + ya' mati	ditulis	i
كريم	ditulis	<i>karim</i>
4. dhammah + wawu mati	ditulis	u
فروض	ditulis	<i>furud</i>

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wawu mati	ditulis	<i>au</i>
قول	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostof

أَنْتُمْ	ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدَّتْ	ditulis	<i>u'iddat</i>
شَكَرْتُمْ لَنَا	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”

القرآن	Ditulis	<i>Al-Quran</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السَّمَاء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah serta karunia-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat. Setelah melalui proses yang cukup panjang, Alhamdulillah skripsi atau tugas akhir ini dapat diselesaikan meskipun masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penyusunannya, skripsi ini tidak lepas dari bantuan, petunjuk serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun merasa perlu untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang tersebut di bawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, M.A., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Dr. Afdawaiza, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Ruspita Rani Pertiwi, S.Psi., M.M. selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Bapak Rosyid Nur Anggara Putra, S.Pd., M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan pengarahan, masukan, dan membimbing selama menempuh pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Bapak Hasan Al Banna, S.E.I., M.E. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, dan dukungan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan dan arahan dari beliau, skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat luas selama menempuh pendidikan.

7. Seluruh Pegawai Staf Tata Usaha Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Seluruh Karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua tercinta, bapak M. Sudrajat dan ibu Nanik Sri Wuryani serta Adik Muhamad Zaqi Mubarak yang selalu mendoakan, memberi nasihat dan dukungan kepada saya.
10. Seluruh teman-teman Perbankan Syariah 2016 yang sudah berproses bersama.
11. Teman-teman LP2KIS Yogyakarta, khususnya Angkatan INVINCIBLE EIGHTEENANGER yang sudah berproses bersama selama 2,5 tahun.
12. Temanku tercinta Isnaeni Fajrin yang selalu mendukung dan berada di samping saya di masa-masa aktif kuliah, dan *my human diary* Fitrana Dwi Minarti yang selalu menyediakan telinga untuk mendengar keluh-kesah dan bahu untuk bersandar saat lelah.
13. Anggota grup “Wani Perih” Lani, Wulan, Darul, Reza, Ryan, Ainun, Dewi, Resita, dan Evi yang selalu menemani, berjuang dan berbagi semangat bersama hingga *the last minute of injury time*.

Akhir kata, panjang umur orang-orang baik. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua jasa kebaikan mereka dengan nikmat yang lebih berkah dan sempurna serta mencatat sebagai amal kebaikan. Aamiin.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, Agustus 2023

Hormat Penyusun,

Junita Indriastuti

NIM 16820035

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	14
C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	15
D. SISTEMATIKA PENULISAN.....	16
BAB II	18
LANDASAN TEORI	18
A. LANDASAN TEORI.....	18
1.STRES KERJA	18
2.KECERDASAN EMOSIONAL	27
3.BEBAN KERJA.....	30
4.KONFLIK KERJA.....	33
B. PENELITIAN TERDAHULU	37

C.	PENGEMBANGAN HIIPOTESIS	43
1.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja	43
2.	Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja.....	44
3.	Pengaruh Konflik Kerja terhadap Stres Kerja	45
D.	KERANGKA PEMIKIRAN.....	46
	BAB III METODE PENELITIAN	47
A.	JENIS PENELITIAN.....	47
B.	SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	47
C.	POPULASI DAN SAMPEL.....	49
D.	VARIABEL PENELITIAN.....	49
E.	TEKNIK ANALISIS DATA	52
1.	Uji Instrmen Penelitian	53
2.	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.	Uji Hipotesis	55
	BAB IV PEMBAHASAN.....	57
A.	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	57
B.	KARAKTERISTIK RESPONDEN	57
C.	HASIL PENELITIAN	60
1.	Uji Instrumen Penelitian	60
2.	Uji Asumsi Klasik.....	67
3.	Uji Hipotesis	70
D.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	75
	BAB V PENUTUP.....	86
A.	KESIMPULAN.....	86
B.	KETERBATASAN PENELITIAN	87
C.	SARAN.....	87
	DAFTAR PUSTAKA	xcii
	LAMPIRAN.....	xcviii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	46
------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekening DPK BPRS	4
Tabel 1.2 Tenaga Kerja Perbankan Syariah.....	4
Tabel 1.3 Besar Aset Bank Madina Syariah Yogyakarta.....	13
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu terkait Stres Kerja	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2 Lama Bekerja Responden	58
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden	59
Tabel 4.4 Usia Responden.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Kerja.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	74
Tabel 4.17 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Kecerdasan Emosional	77
Tabel 4.18 Detail Jawaban Kuesioner Variabel Beban Kerja.....	80
Tabel 4.19 Jawaban Kuesioner Variabel Konflik Kerja	83

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	xcviii
LAMPIRAN 2 HASIL OLAH DATA SPSS	cvi
LAMPIRAN 3 DATA JAWABAN KUESIONER	cviii
LAMPIRAN 4 OUTPUT HASIL SPSS	cxvi
LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI PENELITIAN	cxxx
LAMPIRAN 6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	cxxxi



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional, beban kerja dan konflik kerja terhadap stres kerja karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta. Variabel dependen dari penelitian ini adalah stres kerja. Sedangkan variabel independen dari penelitian ini adalah kecerdasan emosional, beban kerja dan konflik kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta yang berjumlah 41 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau seluruh anggota populasi. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja, dan konflik kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, sedangkan beban kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja.

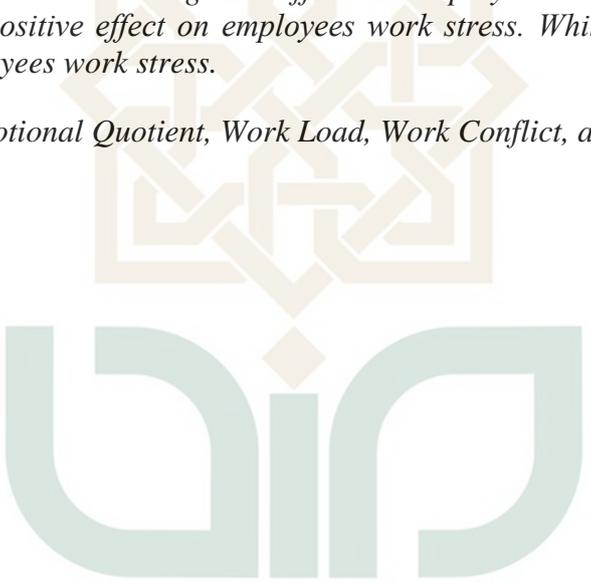
Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Beban Kerja, Konflik Kerja dan Stres Kerja.



ABSTRACT

This study aims to explain the influence of emotional quotient, work load and work conflict on employees work stress at Yogyakarta Madina Syariah Bank. The dependent variable in this study is work stress, while the independent variables are kecerdasan emosional, work load and work conflict. The population on this study were all employees of Yogyakarta Madina Syariah Bank. The sampling method used was saturated samples which is all members of the research population. Data collection was carried out through questionnaires. The analysis used is multiple linear regression techniques. The results of the analysis show that Emotional Quotient have negative effect on employees work stress, and work conflict have positive effect on employees work stress. While work load doesn't affect on employees work stress.

Keywords: *Emotional Quotient, Work Load, Work Conflict, and Work Stress.*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Lingkungan mengalami perubahan yang sangat cepat, hal ini ditandai dengan selera pasar yang berubah, teknologi informasi berkembang pesat, perubahan demografi, perekonomian yang mengalami fluktuasi, dan kondisi dinamis lainnya, menuntut sebuah organisasi untuk memberikan respon terhadap perubahan yang terjadi agar bisa bertahan dalam persaingan global. Suatu organisasi tidak jarang harus mengubah tampilan dan strukturnya agar dapat menyesuaikan sebagai respon perubahan yang terjadi. Terjadinya perubahan pada organisasi tersebut akan mempengaruhi individu yang berbeda dalam organisasi. Setiap individu yang menjadi bagian dari organisasi dituntut untuk berkembang dan mencapai potensinya secara maksimal (Hatmawan, 2015).

Persaingan sengit yang terjadi antar organisasi ibarat dua sisi mata uang yang berbeda. Di satu sisi dapat mendorong motivasi dan kreatifitas karyawan, berdampak positif bagi keberlangsungan organisasi, namun di sisi lain kompetisi ini menjadi filter bagi organisasi dengan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas rendah dan tidak efektif, tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat. (Tenrisau, 2000).

Dalam menghadapi persaingan, suatu organisasi dituntut untuk memiliki keunggulan kompetitif tertentu atas para pesaingnya. Salah satu

kebutuhan dasar suatu organisasi dalam rangka mengembangkan keunggulan kompetitif adalah sumber daya manusia (SDM) yang mampu menguasai bidang keahlian ilmu pengetahuan dan teknologi, mampu menciptakan produk yang berkualitas untuk meningkatkan produktivitas organisasi. Selain hal yang telah disebutkan, sebuah organisasi pun memerlukan sumber daya manusia yang tangguh dan tidak mudah stres untuk memenuhi kebutuhan profesional yang menjadi ciri era globalisasi (Tenrisau, 2000).

Sumber daya manusia (SDM) yang merupakan salah satu bagian paling penting dari sebuah organisasi, yang mana sumber daya itu sendiri tidak bisa diprediksi karena memiliki kreativitas dan pekerjaan seperti bakat, dan energi. Peran SDM tidak dapat diremehkan bahkan ketika suatu organisasi telah menggunakan teknologi atau alat yang modern, canggih dan otomatis. Memang, SDM memiliki peran terbesar dan terpenting bagi bisnis, menentukan strategi untuk mencapai tujuan organisasi. (Pramudia et al., 2019).

Persaingan yang ketat dalam dunia perbankan menuntut industri perbankan untuk dapat meningkatkan daya saingnya. Semakin meningkatnya persaingan di dunia perbankan maka semakin dibutuhkan sumber daya manusia yang baik. Meningkatnya persaingan dan tuntutan profesional dari karyawan menciptakan tekanan yang perlu dihadapi oleh karyawan di lingkungan kerjanya. Selain datang dari lingkungan termpatnya bekerja, tekanan juga kerap datang dari lingkungan sosial (Amrianah, 2019).

Industri perbankan Indonesia sudah melihat perubahan arah. Sebelumnya, tahun 1980-an, bank di Indonesia masih berupa lembaga yang

memiliki orientasi pada produk. Orang yang memerlukan layanan bank harus datang ke bank secara langsung. Kualitas pelayanan perbankan masih belum baik seperti sekarang karena bank umum masih mengikuti konsep penjualan produk dan jasa. Pada saat itu kepuasan nasabah bank bukan merupakan orientasi operasional bank. Namun, berbeda dengan saat kondisi setelah paket kebijakan (Pakjun) Juni 1983, perbankan mengalami pertumbuhan yang kuat baik dari segi jumlah bank, cabang bank ataupun produk dan jasa yang ditawarkan. Dengan hal tersebut, orientasi pelayanan yang lebih tinggi dan pengembangan produk dan jasa perbankan harus dilakukan oleh bank (Mahriani, 2018).

Perbankan syariah telah memperlihatkan pertumbuhan yang positif dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Secara khusus yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). BPRS sendiri telah memperlihatkan pertumbuhan yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut terlihat dari beberapa faktor antara lain perkembangan aset, pertumbuhan modal, perkembangan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan beberapa lainnya. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada tahun 2019 jumlah rekening tabungan DPK sebanyak 1.550.371, tahun 2020 sebanyak 1.716.971, kemudian tahun 2021 meningkat menjadi 1.871.611, tahun 2022 sebanyak 2.121.450 dan per April 2023 sebanyak 2.264.934 menyimpan akun tabungan.

Tabel 1.1 Rekening DPK BPRS

Jumlah Rekening	2019	2020	2021	2022	Apr-23
Giro	-	-	-	-	-
Tabungan	1.550.371	1.716.971	1.871.611	2.121.450	2.264.934
Deposito	51.717	61.226	65.521	70.918	72.751

Sumber: Statistik Perbankan Syariah April 2023

Evolusi BPRS juga tercermin dalam evolusi rasio keuangan. Per April 2023, rasio NPF (*Non Profit Finance*) sebesar 7,71%, rasio CAR (*Capital Adequacy Ratio*) sebesar 22,5%, rasio ROA (*Return on Assets*) sebesar 22,5%, 1,82%, BOPO (Beban Operasional Pendapatan Operasional) sebesar 85,15% dan FDR (*Financial to Deposit Ratio*) sebesar 113,03% (www.ojk.go.id).

Dalam rangka menunjang pelayanan yang unggul, harus dimulai dari SDM yang bekerja di sektor perbankan syariah itu sendiri. Perkembangan SDM yang ada di sektor perbankan syariah sendiri cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1.2 Tenaga Kerja Perbankan Syariah

Bank	2019	2020	2021	2022	Apr-23
BUS	49.654	50.212	50.708	50.708	50.708
UUS	51.86	5.326	5.590	5.590	5.590
BPRS	6.620	6.750	6.964	7.491	7.735
Total	61.460	62.288	63.262	63.789	64.033

Sumber: Statistik Perbankan Syariah April 2023

Dari data pada tabel atas terlihat bahwa banyaknya jumlah pegawai di sektor perbankan syariah cenderung meningkat dalam 5 tahun ke belakang. Pada tahun 2019, jumlah karyawan industri perbankan syariah sebanyak 61.460 orang meningkat menjadi 62.288 orang pada tahun 2020. Kemudian pada tahun 2021 menjadi 63.262 orang dan meningkat menjadi 63.789 orang

pada tahun 2022. Peningkatan terakhir adalah 64.033 orang pada bulan April 2023.

World Health Organization (WHO) menunjukkan bahwasannya sekitar 450 juta penduduk di seluruh dunia menderita stres. Di Indonesia sendiri terdapat sekitar 10% dari total seluruh penduduk di Indonesia mengalami stres. Dari data Riset Kesehatan Dasar (Riskedas) tahun 2013 menunjukkan sebanyak 1,33 juta orang di DKI Jakarta mengalami stres. Jumlah ini mencapai angka 14% dari jumlah populasi dengan 1-3% mengalami stres akut dan 7-10% mengalami stres berat. Di Provinsi Jawa Tengah tercatat 704.000 penduduk menderita gangguan psikis, sekitar 96.000 gila dan 608.000 mengalami stres. Di Kalimantan Timur dilaporkan 0,5% atau hampir 13.000 orang mengalami stres dimana-mana, dan Kabupaten Kutai Kartanegara memperkirakan 1.500 orang mengalami stres (Zulkifli et al., 2020).

Data Riset Kesehatan Dasar (Riskedas) Kemenkes Indonesia tahun 2018, menunjukkan bahwa lebih dari 19 juta penduduk yang berusia lebih dari 15 tahun telah mengalami gangguan mental emosional. Lebih dari 12 juta penduduk yang berusia lebih dari 15 tahun mengalami kecemasan. Untuk wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), hasil Riskedas tahun 2013 menunjukkan angka gangguan jiwa berat di DIY 2,3 per mil, namun pada kurun waktu 5 tahun berikutnya yaitu pada tahun 2018, mengalami kenaikan tajam menjadi 10 per mil. Artinya setiap 1000 penduduk terdapat satu penderita gangguan jiwa berat/psikosis di masyarakat, menjadikan DIY provinsi

peringkat 2 nasional untuk gangguan jiwa berat setelah Provinsi Bali (BKKBN Yogyakarta, 2022).

Dinas kesehatan kota Yogyakarta mencatat setidaknya sepertiga warga Yogyakarta saat ini mengalami gangguan kejiwaan seperti depresi. Gangguan kejiwaan di sini memiliki kompleksitas lebih luas, seperti depresi atau tertekan, sering marah-marah, darah tinggi dan gangguan kesehatan akibat psikosomatis. Untuk mengatasi persoalan ini, pemerintah saat ini menggalakkan program dengan mengerahkan ratusan personel puskesmas untuk mendata keluarga di wilayah Yogyakarta untuk mengetahui para warga yang mengalami gangguan kejiwaan (nasional.tempo.co).

Orang dengan stres menjadi cemas dan cemas secara kronis, hal itu dapat mengakibatkan mereka sering menjadi mudah marah, agresif, tidak bisa bersantai, atau menjadi tidak kooperatif (Hasibuan, 2012). Orang yang stres cenderung tidak termotivasi, tidak sehat, kurang produktif, dan tidak nyaman dalam bekerja, akibatnya karyawan bisa meminta izin atau cuti kerja karena kondisi badan yang kurang baik akibat stres. Hal tersebut bisa berdampak pada produktivitas organisasi yang menurun.

Faktor penyebab stres kerja dibagi menjadi tiga kategori yaitu faktor lingkungan, faktor organisasional dan faktor intrapersonal. Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi stres kerja bisa berasal dari ketidakpastian lingkungan ekonomi, politik dan teknologi. Perubahan keadaan ekonomi dan politik dapat menjadi penyebab stres kerja berkaitan dengan perubahan kebijakan yang mempengaruhi keadaan perusahaan sehingga dapat

memunculkan perubahan. Selain itu ada faktor organisasional yang dapat menyebabkan stres kerja antara lain tuntutan tugas, tuntutan peran dan tuntutan intrapersonal.

Menurut Khan dan Quin (1982) menunjukkan bahwa stresor utama di tempat kerja adalah lingkungan kerja yang negatif, termasuk beban kerja yang berlebihan. Robbinson (2006) menyatakan salah satu faktor stres yang bisa memunculkan stres kerja adalah faktor organisasional seperti tuntutan tugas yang berlebihan dan tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu. Beban kerja adalah salah satunya faktor yang mempengaruhi suatu organisasi dikarenakan beban kerja bisa membuat karyawan merasa stres dalam bekerja. Ketika tuntutan yang dibebankan kepada seseorang melebihi kemampuan yang dimiliki maka akan membuat seseorang mengalami stres yang berlebihan (Breal, 2009). Sedangkan menurut Griffin (2013) menyebutkan bahwa akibat akhir dari struktur jabatan yang lemah adalah banyaknya beban kerja yang berlebihan yang terjadi ketika ekspektasi peran melebihi kemampuan individu. Saat seorang pemimpin membebani banyak pekerjaan penting kepada seorang karyawan pada saat yang sama sambil meningkatkan beban kerja harian karyawan, hal itu dapat menyebabkan karyawan terlalu banyak bekerja.

Menurut Sunyoto (2014) Stres kerja bisa timbul karena beratnya beban kerja yang membebani seseorang sehingga dapat memunculkan stres kerja. Karyawan diharapkan dapat bekerja secara maksimal dan mampu menyelesaikan tugas dalam jangka waktu yang telah ditetapkan oleh

perusahaan. Beban kerja yang berlebihan dapat membuat stres bagi karyawan (Shafira, Yuliana, Supardi, 2019). Dalam penelitian Zulkifli dkk (2020) disebutkan bahwa beban kerja memiliki efek yang negatif yaitu stres kerja.

Di era yang semakin kompetitif saat ini, karyawan diharuskan untuk mengerjakan tugas pekerjaannya dengan sempurna. Tuntutan pekerjaan di perusahaan merupakan salah satu dari penyebab karyawan mengalami stres karena tuntutan yang tinggi (Tamping et al., 2021). Beban kerja masing-masing karyawan tidak sama menurut bidangnya, sehingga masing-masing bidang memiliki masalah beban kerja yang juga berbeda-beda. Pekerjaan yang ditugaskan tidak sesuai dengan posisi yang dipegang dan memiliki kecenderungan tidak sesuai lagi dengan pekerjaan yang ditugaskan (Maryanti, Nasution dan Syahputra, 2021).

Dalam penelitian Tamping dkk (2021) dijelaskan bahwa beban kerja memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap tingkat stres kerja yang dialami karyawan. Dengan meningkatnya nasabah di PT Bank Sulawesi Tengah Cabang Luwuk Banggai maka meningkat pula beban kerja yang dialami karyawan. Karyawan mengeluhkan banyaknya beban pekerjaan, terutama pada posisi CS dan teller. Keluhan karyawan tentang beban pekerjaan yang tinggi, jam kerja yang Panjang, serta tenggat waktu yang ketat, memaksa karyawan untuk bekerja lembur. Hal tersebut sering terjadi, sehingga membuat mereka bosan, pusing, panik, bingung, sehingga mereka mengalami stres. Sedangkan dalam penelitian oleh Setiabudi dan Nurjanah (2022) dijelaskan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja

pada karyawan di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Depok. Beban pekerjaan yang dirasakan oleh karyawan memberikan dampak yang dapat terlihat secara langsung seperti kelelahan fisik. Beban kerja yang dirasakan beberapa unit kerja seperti Teller, CSO dan Back Office saat Semakin banyak kunjungan dari nasabah, maka akan semakin banyak pula tugas yang harus dilakukan. Sering kali mereka melayani para nasabah ketika jam layanan mereka telah berakhir. Di sisi lain, banyak pekerjaan lembur yang mengharuskan karyawan untuk bekerja lembur. Dan jika lembur terlalu sering, karyawan akan diperingatkan oleh atasannya.

Selain tuntutan tugas, ada pula tuntutan intrapersonal. Tuntutan intrapersonal adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain maupun pemimpin. Konflik yang terjadi dalam melakukan pekerjaan dan beban pekerjaan karyawan yang lebih dari kemampuan karyawan dapat menyebabkan stres kronis, yaitu suatu keadaan atau kondisi yang tidak nyaman yang dialami semua orang, baik pada kondisi fisik maupun mental (Hatmawan, 2015). Adanya perbedaan kepribadian dengan mudah menimbulkan konflik dalam perusahaan dan hal ini tidak bisa dihindari. Konflik di dalam sebuah perusahaan datang dalam berbagai pola maupun bentuk, yang mengganggu hubungan antar-individu dengan kolektif atau suatu kelompok yang lebih besar. Berurusan dengan orang lain dengan sudut pandang berbeda seringkali dapat menyebabkan perselisihan, sakit hati, dan banyak lagi. Konflik juga dapat menyebabkan stres (Fahmi, 2017).

Konflik kerja di dalam perusahaan sering muncul. Konflik dapat muncul jika pekerjaan yang terlibat tidak dilakukan dengan benar. Banyak hubungan buruk di antara rekan kerja juga dapat membuat karyawan berada di bawah banyak tekanan. Kesalahpahaman antara atasan dan bawahan membuat bawahan selalu merasa tertindas dan nyaman (Julvia, 2016). Dalam penelitian Juwita dan Arintika (2018) konflik peran berdampak pada peningkatan stres karyawan, yang berarti semakin sering terjadi konflik akan meningkatkan stres kerja karyawan. Sedangkan dalam penelitian Lestari dan Utama (2017) menyebutkan bahwa konflik intrapersonal memiliki pengaruh positif signifikan pada stres kerja karyawan, yang berarti semakin banyak konflik yang dialami oleh seorang karyawan maka stres yang timbul akan semakin besar.

Faktor terakhir yang dapat menyebabkan stres kerja adalah faktor pribadi. Faktor pribadi yang signifikan mempengaruhi stres adalah watak dasar dari seseorang. Dalam sebuah riset disebutkan bahwa gejala stres yang pada pekerjaan sebenarnya berpangkal dari dalam kepribadian seseorang. Untuk mampu bersaing dengan yang lainnya, seorang karyawan tidak hanya memerlukan pengetahuan teknis saja tetapi juga kekuatan mental, keteguhan hati dan emosi. Menurut Goleman mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual menyumbang hingga 20% penentu kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% sisanya ditentukan oleh faktor lain, antara lain kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*) yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan saat berhadapan dengan kondisi frustrasi,

mengendalikan dorongan dari hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana yang ada dalam hati dan mencegah stres yang melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa, menjaga hubungan baik dengan orang lain, menyelesaikan konflik dan memimpin (Kristiyanti, 2017). Karyawan dianggap profesional adalah karyawan yang handal yaitu mempunyai kualitas diri yang seimbang antara kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional (Bambang & Lumbanraja, 2013).

Menurut hasil sejumlah studi di University of Vermont yang melibatkan analisis struktur saraf otak manusia dan studi perilaku LeDouX (1970) menunjukkan bahwa selama peristiwa kehidupan yang penting, hanya emosi yang selalu mendahului kecerdasan intelektual. Hasil studi terhadap 62 CEO dan tim manajemen perusahaan, termasuk Fortune 500, serta perusahaan terkemuka di Amerika Serikat (seperti perusahaan konsultan dan akuntansi), organisasi nirlaba, dan lembaga pemerintah. Riset telah menemukan bahwa semakin positif suasana hati keseluruhan anggota tim manajemen, semakin kuat kerja sama tim dan semakin baik perjalanan penjualan perusahaan (Ariyanto & Handayani, 2021).

Kecerdasan emosional adalah proses khusus dari kecerdasan emosi yang meliputi kemampuan mengungkapkan perasaan seseorang kepada orang lain, kemampuan mengatur emosi diri sendiri untuk mencapai tujuan. Kecerdasan emosi yang tinggi dapat membantu karyawan menyelesaikan konflik dan membuat kondisi kerja yang menjadi baik, sedangkan kecerdasan emosi yang rendah dapat memiliki dampak negatif ketika mereka tidak dapat

mengambil keputusan dan menangani konflik dengan tepat. Dalam beberapa riset telah dijelaskan bahwa karyawan sangat membutuhkan kecerdasan emosional untuk mengurangi stres di tempat kerja. Kecerdasan emosional yang tinggi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam dunia kerja sebab menjadikan karyawan untuk mengelola emosi dengan baik, sehingga karyawan tersebut bekerja dengan baik dan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran perusahaan (Andewi et al., 2016).

Kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap pengembangan karir individu. Di dunia kerja, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi sangat diperlukan dalam sebuah tim untuk mencapai tujuan tim dan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dunia perbankan kecerdasan emosional yang tinggi sangat dibutuhkan. Dengan kecerdasan emosional seorang karyawan bank dapat belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikan secara efektif dan tepat. Karyawan bank dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena dalam melakukan tugasnya setiap hari hampir selalu melibatkan emosi dan perasaan. Secara khusus kecerdasan emosional yang tinggi sangat dibutuhkan oleh karyawan bank karena mereka sebagai perwakilan perusahaan tempatnya bekerja untuk berkomunikasi dengan banyaknya orang, baik di dalam maupun di luar perusahaan, khususnya interaksi dengan nasabah. Karyawan bank dituntut memiliki empati yang tinggi sehingga dapat memahami keadaan dan kebutuhan nasabah sehingga dapat memberikan solusi yang konstruktif.

Penelitian Nuraningsih dan Putra (2015) menyebutkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap stres kerja. Kecerdasan emosional adalah komponen penting yang menjadikan seseorang pandai dalam mengatur emosinya. Karyawan yang dapat memanfaatkan dengan baik kecerdasan emosionalnya tidak akan merasa stres dalam bekerja.

Bank Madina Syariah Yogyakarta adalah bank syariah tahun 2018 yang mendapatkan sebuah penghargaan dari Infobank sebagai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dengan predikat sangat baik atas kinerja keuangan tahun 2017. Hasilnya dapat dilihat kinerja keuangan Bank Madina Syariah Yogyakarta dari besarnya aset yang dimiliki oleh bank. Berikut tabel besaran aset yang dimiliki oleh Bank Madina Syariah Yogyakarta antara tahun 2015-2020:

Tabel 1.3 Besar Aset Bank Madina Syariah Yogyakarta

No	Tahun	Besar Aset
1	2015	Rp 41,438,118,000.00
2	2016	Rp 52,466,508,164.24
3	2017	Rp 70,410,743,766.06
4	2018	Rp 73,951,249,726.05
5	2019	Rp 86,139,804,314.00
6	2020	Rp 78,173,325,318.00

Sumber: <https://www.bankmadinasyariah.com/>

Dari data di atas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2015-2019 aset yang dimiliki Bank Madina Syariah Yogyakarta mengalami kenaikan. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar Rp. 86.139.804.314 menjadi Rp 78.173.325.318. Kinerja karyawan yang kurang

baik dapat menjadi faktor penyebab menurunnya kinerja keuangan sebuah bank, yang mana akan berdampak pada besar aset yang dimiliki bank tersebut. Menurunnya kinerja karyawan salah satunya dipengaruhi oleh stres kerja yang dialami karyawan. Menurut penelitian Amrianah (2019) pada karyawan Bank Sulselbar Cabang Barru menyebutkan bahwa stres memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, jika stres yang dialami karyawan meningkat maka kinerja karyawan yang dihasilkan akan menurun.

Berasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melanjutkan penelitian sebelumnya serta melakukan penelitian kembali dengan judul **“PENGARUH *KECERDASAN EMOSIONAL*, BEBAN KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN BANK SYARIAH”**.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pengaruh *kecerdasan emosional* terhadap Stres Kerja pada Karyawan Bank Syariah?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan bank syariah?
3. Bagaimana pengaruh konflik kerja terhadap Stres Kerja pada karyawan bank syariah?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

- a. Mengetahui pengaruh *kecerdasan emosional* terhadap Stres kerja pada karyawan bank syariah.
- b. Mengetahui pengaruh beban kerja terhadap Stres Kerja pada karyawan bank syariah.
- c. Mengetahui pengaruh konflik kerja terhadap Stres Kerja pada karyawan bank syariah.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

- a. Bagi Akademisi

Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi pengetahuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *kecerdasan emosional*, Beban Kerja, Konflik Kerja terhadap Stres Kerja di masa mendatang.

- b. Bagi Praktisi

Bagi perusahaan, penelitian ini semoga mampu menjadi bahan evaluasi terhadap tingkat stres karyawan dan yang mempengaruhinya, sehingga dapat mengelola tingkat stres karyawan.

D. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang isi penelitian. Sistem teks dalam penelitian ini meliputi:

Bab pertama merupakan pendahuluan yang berisi penjelasan umum tentang penelitian ini. Pokok bahasan pada bab ini adalah latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta pembahasan mengenai sistematika penulisan.

Bab kedua adalah landasan teori. Bab ini memuat teori-teori yang digunakan penulis untuk memecahkan rumusan masalah yang telah disusun pada bab sebelumnya. Pokok-pokok bahasan dalam bab ini adalah landasan teori, telaah pustaka, pengembangan hipotesis dan kerangka berfikir.

Bab ketiga adalah metode penelitian. Bab ini berisi tentang metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian meliputi jenis penelitian, jenis dan teknik pengumpulan data, objek penelitian (populasi dan sampel), definisi variabel operasional dan teknik analisis data.

Bab keempat yaitu hasil dan pembahasan. Dalam bab ini berisi tentang pembahasan dan analisis dari pengolahan data yang didapat selama melakukan penelitian, baik secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang dilakukan. Analisis tersebut diinterpretasikan terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori.

Bab kelima selesai. Bab ini merupakan bab terakhir dari proses penyusunan skripsi. Bab ini menyajikan kesimpulan dan penelitian,

keterbatasan penelitian seta saran dari hasil analisis yang berkaitan dengagn penelitian.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional, beban kerja dan konflik kerja terhadap stres kerja karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin rendah stres kerja yang dialami oleh karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan mampu mengelola dan mengendalikan emosinya dengan baik sehingga dapat mengelola stres kerja dengan baik pula.
2. Variabel beban kerja tidak berpengaruh terhadap stres kerja karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta. Artinya tinggi rendahnya beban kerja yang didapat oleh karyawan tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Hal ini dikarenakan beban kerja yang diberikan perusahaan sudah sesuai dengan kapasitas yang dimiliki oleh karyawan.
3. Variabel konflik kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja pada karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta. Hal ini menunjukkan semakin tinggi konflik kerja maka akan berpengaruh meningkatkan stres kerja, begitu pula sebaliknya.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Sampel penelitian ini hanya berjumlah 41 orang. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih banyak dan fokus penelitian yang lebih luas.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen (kecerdasan emosional, beban kerja dan konflik kerja) untuk mengetahui pengaruh terhadap stres kerja karyawan.

C. SARAN

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, terdapat saran dari peneliti yang dapat memberikan manfaat bagi para pemangku kepentingan yang terlibat dalam hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi Bank Madina Syariah Yogyakarta

Akan dimungkinkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya yang diselenggarakan melalui manajemen yang lebih baik. Karyawan juga diharapkan mampu mengatasi stres kerja yang melekat sehingga mereka dapat menghilangkan stres ekstra yang mungkin dirasakan oleh pekerjaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan jumlah responden penelitian dapat ditingkatkan untuk meningkatkan reliabilitas penelitian. Selain itu, ada

rencana untuk kemungkinan menambah jumlah variabel untuk memperkuat hubungan antara variabel independen dan dependen seperti lingkungan kerja, komunikasi, efikasi diri, kepuasan kerja dan lainnya. Selain dapat menggunakan analisis dengan model yang berbeda untuk dapat membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R., & Rahmat, A. D. I. (2017). Kecerdasan Emosional dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*.
- Abdullah, W., & Utomo, T. (n.d.). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Wilayah Sulawesi Selatan Tenggara dan Barat Sektor Pembangkitan Bakaru Pusat Listrik Bakaru. *UIN Alauddin Makassar*, 146–158.
- Agung Harsanto Eko Siswoyo dan Lilis Sulistyani. (2020). Dampak Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi. *Jurnal of Marketing and Commerce*, 5(1), 25–38.
- Akila. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Duta Karya (Jasa Parkir). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(1), 85–101.
- Amrianah, H. (2019). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 13–34.
- Andewi, N. M. A. Y., Supartha, W. G., & Putra, M. S. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 5.7, 7, 2231–2260.
- Aristantya Dewi, I., & Wibawa, I. (2016). Pengaruh Konflik Interpersonal Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(8), 253990.
- Ariyanto, O. Y., & Handayani, W. P. P. (2021). Pengaruh Konflik Interpersonal, Beban Kerja, Mutasi, Dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja Pegawai Sekretariat Dprd Kabupaten Madiun. *JRMA / Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 9(2), 96–108.
- Bambang, B., & Lumbanraja, P. (2013). Analisis Pengaruh Emotional Quotient (Eq) Dan Stres Kerja Terhadap Performa Kerja Karyawan Pada Pt. Bank

- Mestika Dharma Medan. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI*, 9(1), 1.
- BKKBN Yogyakarta. (2022). *Kesehatan Mental Keluarga*.
<https://yogya.bkkbn.go.id/kesehatan-mental-keluarga/>
- Calvin, C., & Edalmen, E. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Adversitas dan Efikasi Diri terhadap Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 4(4), 979–986.
- Ceven, M., Sayinti, A. B., & Dincer, H. (2009). *IP Header Reduction for APCO Project-25 data links*. 1(3), 724–727.
- Danarsih, R. U., Wiyono, G., & Kirana, K. C. (2021). Analisis Kinerja Berbasis Beban Kerja Dan Konflik Kerja Dengan Mediator Stres Kerja. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 18(2), 126–141.
- Delia. (2015). Pengaruh Komponen Kecerdasan Emosional Terhadap Tingkat Stres Kerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik (Kap) Di Pekanbaru Dan Medan). *Jom Fekon*, 2(2).
- Devi, R. R. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel Ibis *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 1–18.
- Endang, E., Lestari, D., Ratnasari, S. L., Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Kepulauan, U. R., & Indonesia, B. (2018). *PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL , BEBAN KERJA , DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PT . VIKING ENGINEERING BATAM* Program Studi Magister Manajemen , Program Pascasarjana , Universitas Riau
- Fahmi, I. (2017). Pengaruh Sumber-Sumber Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Tekonologi*, 1(1), 59–67.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariate SPSS 21*. Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence: Mengapa EI Lebih Penting dari IQ*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Halawa, S., & Surbakti, M. N. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan Pada PT. Wijaya Riskismas Tunggal Medan.

- Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3924–3932.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE-Yogyakarta.
- Hardi, B., Suriono, H., & Manurung, heri prasuhanda. (2018). *Pengaruh Konflik, Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada CV Honda Karya Utama Kisaran*. 5(1), 1–13.
- Hasby, M., Hendriani, S., & Indarti, S. (2017). Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja dan Komunikasi terhadap Stres Kerja Perawat Bagian Rawat Inap (pada RSUD. Petala Bumi Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 884–898.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hatmawan, A. A. (2015). PENGARUH KONFLIK KERJA, BEBAN KERJA SERTA LINGKUNGAN KERJA TERHADAP STRES PEGAWAI PT. PLN (Persero) AREA MADIUN RAYON MAGETAN. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 4(1), 91.
- Iresa, A. (2015). PENGARUH KONFLIK KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 23(1), 85958.
- Irwan, M. (2017). *Pengaruh Stress Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kalla Kakao Industri di Kota Makassar*. 94.
- Julvia, C. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), 97770.
- Juwita, K., & Arintika, D. (2018). Dampak Konflik Peran pada Stres dan Kepuasan Kerja Karyawan IMPACT OF ROLE CONFLICT ON JOB SATISFACTION , MEDIATING JOB STRESS IN PT . JOMBANG INTERMEDIA PERS (Jawa Pos RADAR JOMBANG). *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 99–113.
- Khairiah, S., A, N., & Shabri, M. (2019). Pengaruh Manajemen Komplain Dan

- Beban Kerja Terhadap Stress Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Aceh Barat. *Ejournal.Staindirundeng*, 191–200.
- Kristiyanti, L. (2017). PENGARUH EMOTIONAL QUOTIENT DAN SELF EFFICACY TERHADAP KINERJA AUDITOR (Studi Kasus Kantor Akuntan di Surakarta dan Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 16(01),
- Lengkong, V., Kojo, C., & Giovanni, T. (2015). Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Air Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 90–98.
- Lestari, N., & Utama, I. (2017). Pengaruh Konflik Interpersonal dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Pusat Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(12), 247366.
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35(October 2015), 674–682.
- Moorhead, G., & Griffin, R. W. (2013). *Perilaku Organisasi: Manaemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi* (D. Angelica (ed.); 9th ed.). Penerbit Salemba Empat.
- Nuraningsih, N., & Surya Putra, M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Pada the Seminyak Beach Resort and Spa. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(10), 252579.
- Panggabean, Y. L., Lie, D., Efendi, E., & Halim, F. (2019). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Siantar Simalungun. *Maker: Jurnal Manajemen*, 5(1), 117–129.
- Paramita, D. P. (2019). *Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja yang Berdampak pada Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Kasus di PT. La Luna Semarang)*.
- Pramesthi, R. A. J., Hartati, A. S., & Rahatmawati, I. (2020). PENGARUH BEBAN KERJA DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA (Studi Pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta).

Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen, 17(1), 47–60.

- Pramudia, A., Samdin, Yusuf, Budi, N., Mokodompit, E. A., & I., F. R. (2019). Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 11(2), 1–11.
- Prasetyo, S. A., Hermawan, H., & Guspul, A. (2020). PENGARUH KONFLIK PERAN, AMBIGUITAS PERAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI MELALUI STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada PT. Astra Motor, Tbk Banjarnegara Cabang Yogyakarta). *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 1(2), 343–351.
- Rahmi, S., & Kasmiruddin. (2018). Pengaruh Stres dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Panam). *JOM FISIP2*, 5(2).
- Ratnasari, S. L., & Purba, W. C. (2019). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Mutiara Utama Sukses. *Jurnal Bening*, 6(1), 180.
- Rizki, F. (2021). *The effect of self-efficacy, communication and emotional intelligence of nurses on the work stress of inpatient nurses at rokan hulu regency hospital*. 03(01), 203–218.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi* (R. Saraswati & F. Sirait (eds.); 16th ed.). Penerbit Salemba Empat.
- ROSYIA WARDANI. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Puskesmas Kediri Lombok Barat Ntb. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah - ALIANSI*, 3(1), 90–105.
- Setiabudi, A., & Nurjanah, R. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan di PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Utama Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(19), 1–10.
- Shafira Yuliana, Supardi, M. W. (2019). Analisis Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Penerbit Erlangga Cabang Yogyakarta.

- Journal Ilmu Manajemen*, 5(1), 1689–1699.
- Sholiha, M. (2019). Pengaruh Emotional Quotient dan Spriritual Quotient Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Malang Melalui Engagement sebagai Variabel Intervening. *JIMMU - Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 46–55.
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta.
- Suryani, N. K., & Maha Yoga, G. A. D. (2018). Konflik Dan Stres Kerja Dalam Organisasi. *Widya Manajemen*, 1(1), 99–113.
- Sylvy, Goh, T. S., Subianto, N., & Syawaluddin. (2022). The Effect of Conflict, Workload and Work Facilities on Employee Work Stress at PT Multi Lorus Technology. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 2463–2472.
- Tamping, N. U., Taroreh, R. N., & Jan, A. H. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Kompensasi Dan Rotasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Stres Kerja Pada Pt. Bank Sulteng Luwuk Banggai. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(2), 619.
- Tempo. (2020). *Survei Dinas Kesehatan: Sepertiga Warga Kota Yogya Depresi*. <https://nasional.tempo.co/read/904267/survei-dinas-kesehatan-sepertiga-warga-kota-yogya-depresi>
- Tenrisau, M. A. (2000). *HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN STRES KERJA KARYAWAN PT . INDUSTRI KAPAL INDONESIA (PERSERO) MAKASSAR. 1*, 317–329.
- Utama, S. (2012). *Aplikasi Analisis Kuantitatif* (6th ed.). Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Utami, S. T. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan. *Nasional*, 58.
- Yulianti, N. K. R., & Putra, M. S. (2021). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Mediasi Stres Kerja Di Kantor Pertanahan Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(7), 694.
- Yuwono, S. (2010). Mengelola Stres dalam Perspektif Islam dan Psikologi. *Jurnal*

Nasional UMP, 8(2), 14–26.

Zulkifli, Z., Rahayu, S. T., & Akbar, S. A. (2020). Hubungan Usia, Masa Kerja dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada Karyawan Service Well Company PT. ELNUSA TBK Wilayah Muara Badak. *KESMAS UWIGAMA: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 46.

