

ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KNOWLEDGE SHARING TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PT. BANK SUMUT KANTOR PUSAT MEDAN

Hilma Harmen^{1)*}, Riza Indriani²⁾

^{1 & 2)} Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan,

Penulis Korespondensi: * hilmaharmen@unimed.ac.id, rizaindriani@unimed.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis Pengaruh Kecerdasan emosional dan *Knowledge Sharing* terhadap Stres Kerja Karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Populasi adalah karyawan tetap PT. Bank Sumut Medan, diambil Sampel sebanyak 116 Karyawan. Teknik sampel menggunakan teknik *Cluster Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden kemudian diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda. Ditemukan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap Stress Kerja. *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh positif terhadap Stres Kerja. Kecerdasan Emosional (X_1) dan *Knowledge Sharing* (X_2) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif terhadap Stress Kerja (Y). Untuk mengurangi stres kerja karyawan PT. Bank Sumut Medan diberikan beberapa saran dalam penelitian ini.

Keywords: *Kecerdasan Emotional, Knowledge Sharing, Stres Kerja*

Article Information:

Received Date: 21 Agustus 2023

Revised Date: 20 September 2023

Accepted Date: 29 Oktober 2023

PENDAHULUAN

Banyaknya organisasi yang muncul pada era globalisasi menyebabkan sebuah perusahaan harus memperhatikan beberapa aspek agar mampu bertahan dan berkembang dalam lingkungan pasar yang semakin kompetitif. Adapun aspek yang penting diperhatikan dalam perusahaan yaitu teknologi, ilmu pengetahuan, sistem perusahaan dan yang paling penting ialah sumber daya manusia dalam perusahaan (Zainal, 2015:66). Strategi dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan akan berhasil apabila perusahaan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

Keahlian dan kemampuan sumber daya manusia sangat memberikan pengaruh besar pada keberhasilan sebuah instansi, oleh sebab itu kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk kesuksesan perusahaan dalam mewujudkan tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2017:3-4). Tidak terkecuali kepada organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan jasa keuangan, salah satunya perbankan.

Bank Sumut dalam mengupayakan keunggulan dalam persaingan harus mampu melakukan perbaikan secara terus menerus. Pembentukan keunggulan dan perbaikan tersebut harus aktif, berproses, dan berfungsi dan senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya. Untuk berproduksi secara optimal maka Bank Sumut harus menerapkan sistem yang sinergik dan dinamis sehingga dalam menerapkan sistem tersebut mengikutsertakan sumber daya manusia yang efisien dan kebijakan dari perusahaan juga dapat mendukung hubungan antar sumber daya manusia dan teknologi.

Persaingan yang semakin ketat mengharapakan karyawan dapat menghasilkan pekerjaan dengan kualitas dan kuantitas lebih baik dengan jangkauan waktu lebih singkat. Persaingan dan tuntutan yang tinggi akan menyebabkan banyak tekanan yang harus dihadapi para karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan dalam lingkungan pekerjaan. Persaingan dan perubahan tersebut

membuat setiap individu akan mengalami stres terutama pada karyawan yang kurang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan tersebut. Beberapa situasi yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja yaitu kondisi ketidaknyamanan fisik, selalu berada di bawah tekanan, tuntutan dari konsumen, ketidakpahaman dan ketidakjelasan tugas serta tuntutan tugas yang tinggi. Dampak dari permasalahan tersebut akan mempengaruhi kondisi fisik karyawan sehingga dapat menimbulkan stres kerja pada karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Tekanan yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan menjadi pemicu terjadinya suatu ketidakseimbangan antara kemampuan individu para karyawan dan tuntutan dalam pekerjaan. Dengan terjadinya ketidakseimbangan tersebut dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan di Bank Sumut. Tuntutan yang diberikan Bank Sumut Kantor Pusat kepada karyawannya yaitu setiap bulannya harus memenuhi target yang sudah ditentukan dan skill komunikasi yang baik.

Stres juga mengakibatkan kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan dalam jangka waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Pada situasi tersebut dapat mengganggu produktivitas seorang karyawan dan organisasi sehingga pekerjaan dan tujuan yang ingin dicapai menjadi terhambat. Dalam penelitian (Ismail et al., 2009) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh signifikan pada kinerja karyawan sehingga karyawan yang bisa mengontrol stres dengan baik merupakan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu meraih kesuksesan dalam bekerja bekerja (Chiva & Alegre, 2008; Côté & Miners, 2006; O'Boyle et al., 2011, dalam Newton et al., 2016). Menurut Hur. (2011,

dalam Jung, 2016) karyawan yang memiliki kecerdasan emosional mampu menghadapi tekanan kerja (stress) dan meningkatkan energi positif dalam mencapai tujuan.

Penelitian dilakukan oleh Sari & Oktariani, (2021) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh terhadap stres kerja. Demikian juga penelitian yang dilakukan oleh Tenrisau, (2011) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memberikan dampak positif signifikan terhadap stres kerja. Sebaliknya penelitian yang dilakukan oleh Steven & Sahrah, (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja. Pada penelitian tersebut dinyatakan juga bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional tidak menunjukkan semakin rendah stres kerja dan masih banyak karyawan yang belum mempunyai kemampuan kecerdasan emosional yang memadai.

Knowledge sharing merupakan upaya yang perlu dilakukan perusahaan dilingkungan karyawan guna mengembangkan kemampuan dalam menghasilkan dan menciptakan sebuah inovasi (Setiarso 2017). Tanpa tindakan dan Interaksi dari para karyawannya, perusahaan tidak akan bisa menciptakan pengetahuan yang selanjutnya akan dapat menciptakan perilaku yang inovatif dan bermanfaat bagi perusahaan (Andrawina, 2018).

Knowledge Sharing adalah seseorang yang memiliki perilaku keinginan untuk berbagi pengetahuan dengan seseorang. Berbagi pengetahuan secara sukarela oleh karyawan perindividu dapat berkontribusi pada penyebaran pengetahuan dan mengarah pada perolehan pengetahuan dari orang lain di perusahaan (Sutanto & Gunawan, 2013). Organisasi dapat membuat karyawan bekerja secara *teamwork* sehingga lebih mudah dalam berbagi informasi, sehingga perusahaan tersebut akan mendapatkan kinerja sumber

daya manusia yang lebih baik dan dapat lebih mengembangkan kinerja dalam perusahaan.

Kegiatan *knowledge sharing* adalah penting didalam *knowledge management process* karena pengalaman dan keahlian orang-orang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk menciptakan pengetahuan baru dan dibagikan kepada sesama anggota organisasi untuk keuntungan mereka (Probst, Raub et al. 2000).

Diketahui masih kurangnya kesadaran karyawan melakukan *knowledge Sharing* dengan sukarela karena kurang peduli dengan sekitar dan merasa bukan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Menurut Rose dan Veiga (2015:167) dalam Wijono, ada beberapa cara yang digunakan untuk mengelola stres dalam organisasi, diantaranya dengan meningkatkan komunikasi dan Partisipasi Karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Stres Kerja

Stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting, stres lebih sering dikaitkan dengan tuntutan (*demand*) dan sumber daya (*resources*). Robbins dan Judge (2018 : 429)

Kemudian Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Hm et al., 2012). Menurut King (dalam Gusti Y.A., Hardani W., R Dewi, 2018:2) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*job stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Menurut Hamali (2016 : 246) gejala – gejala stres yang terjadi di tempat kerja meliputi:

1. Gejala Stres pada tingkat individu

Gejala stress pada tingkatan individu terdiri menjadi beberapa bagian yaitu:

a. Reaksi Fisiologis

Gejala fisiologis berkaitan dengan masalah rendahnya kekebalan tubuh, punggung, masalah jantung, hipertensi.

b. Reaksi Emosional

Gejala emosional berkaitan dengan gangguan tidur, depresi, rasa benci, mudah marah, hipokondria, kelelahan, masalah terkait rumah tangga, merasa terasing.

c. Reaksi kognitif

Reaksi kognitif berkaitan dengan sulit berkonsentrasi, sulit dalam mengingat sesuatu, sulit mempelajari hal-hal baru, sulit dalam membuat keputusan.

d. Reaksi tingkah laku

Reaksi tingkah laku seperti penyalahgunaan dalam obat-obatan, konsumsi rokok dan alkohol, dan perilaku yang merusak.

2. Gejala stress pada tingkatan organisasi

Gejala stres pada tingkatan organisasi, terdiri dari tingkat absensi karyawan, fluktuasi staf yang tinggi, masalah disiplin, kesalahan jadwal, produktivitas rendah, kesalahan dan kecelakaan kerja, biaya-biaya yang dinaikkan dari kompensasi atau perawatan kesehatan.

Ada banyak sumber-sumber stres menurut para ahli, diantaranya adalah menurut Sondang P.Siagian (2014 : 301) antara lain :

a. Berasal dari pekerjaan

Hal – hal yang dapat menjadi sumber stress yang berasal dari pekerjaan antara lain :

1. Beban tugas yang terlalu besar
2. Iklim kerja yang menimbulkan rasa tidak nyaman dan kurangnya informasi dari umpan balik tentang kinerja
3. Tidak seimbang antara wewenang dan tanggung jawab

4. Frustrasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa tegangan konsentrasinya

5. Konflik antar karyawan dengan pihak lain di dalam dan di luar pekerjaan.

b. Berasal dari luar pekerjaan

Situasi lingkungan luar pekerjaan dapat juga menjadi sumber stress antara lain :

1. Masalah keluarga.
2. Perilaku negatif anak-anak
3. Kehidupan keluarga tidak atau kurang harmonis.
4. Pindah tempat tinggal dan adanya anggota keluarga yang meninggal.
5. Kecelakaan, dan lain sebagainya.

Lim dkk (2017) menyatakan bahwa faktor risiko stres atau stresor adalah seperti karakteristik pekerjaan, kondisi lingkungan kerja, kurangnya pengawasan, peran kerja, jam kerja panjang, konflik interpersonal, sumber daya yang kurang memadai, sistem penghargaan buruk, struktur atau komunikasi yang kurang dan juga adanya kekerasan dalam kerja. Hal-hal yang menjadi sumber stress akan menghambat proses kerja dan produksi yang maksimal oleh individu.

Pada dasarnya berbagai macam bentuk stress disebabkan oleh kekurangan pemahaman manusia akan keterbatasan yang dimilikinya. Ketidakmampuan dalam mengatasi keterbatasan tersebut yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang mendasari timbulnya stress.

Indikator stress kerja menurut Stephen P. Robbins (2008 : 375) antara lain :

▪ Indikator pada psikologis, meliputi :

- a. Cepat tersinggung
- b. Banyak melamun
- c. Lelah mental

▪ Indikator pada fisik, meliputi :

- a. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah
- b. Mudah lelah secara fisik
- c. Pusing kepala

- d. Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur)
- Indikator pada perilaku, meliputi :
 - a. Merokok berlebihan
 - b. Menunda atau menghindari pekerjaan
 - c. Perilaku sabotase
 - d. Perilaku makan yang tidak normal

2. Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman (2016:43), kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan 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.

Kemudian Goleman (2018: 50) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri dan kemampuan mengelola emosinya dengan pada diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain. Menurut Sumiyarsih et al. (2012) kecerdasan emosional berkaitan dengan pengarahan tindakan seseorang dalam kehidupan pribadi maupun sosial.

Kecerdasan emosi dapat diukur dari berbagai aspek yang ada. Menurut Goleman (2009: 58) terdapat lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosional yang menjadi indikator, yaitu:

- a. Mengenali emosi diri
Mengenali emosi diri sendiri merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu akan terjadi.
- b. Mengelola emosi
Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.
- c. Memotivasi diri sendiri

Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.

- d. Mengenali emosi orang lain
Mengenali emosi orang lain disebut juga sebagai empati. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
- e. Membina hubungan
Kemampuan dalam membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi.

3. Knowledge Sharing

Knowledge Sharing menurut Budihardjo (2017) adalah suatu rangkaian berbagi atau bertukar pikiran, misalnya dalam hal pengetahuan dan keahlian yang bertujuan untuk organisasi agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. *Knowledge Sharing* merupakan proses pertukaran pendapat, ide, teori, prinsip dan model di antara organisasi termasuk percobaan dan kesalahan, umpan balik, dan penyesuaian timbal balik antara pengirim dan penerima pengetahuan.

Kemudian Tobing (2011:24) menyatakan bahwa *knowledge sharing* merupakan suatu proses pengiriman, penyebaran informasi dan pengetahuan berdasarkan pengalaman dari seseorang kepada orang lain yang dilakukan untuk membantu menambah informasi dan pengetahuan secara langsung atau melalui berbagai media dan dibagikan secara sukarela.

Terdapat dua indikator yang dapat digunakan dalam mengukur *Knowledge Sharing* (Tobing, 2016:14), yaitu sebagai berikut :

1. *Tacit Knowledge Sharing*
Tacit knowledge bersifat subjektif, diperoleh melalui pengalaman, dan sulit untuk

disampaikan. Pengetahuan yang berasal dari pengalaman pribadi atau individu dikenal sebagai *Tacit Knowledge*. Pengalaman yang diperoleh setiap orang dalam perusahaan tergantung keadaannya. Yang termasuk kepada *Tacit Knowledge Sharing* yaitu:

- a. Ketrampilan, kemampuan menyampaikan serta mengumpulkan ketrampilan yang dimiliki.
- b. Pengalaman, kemampuan dalam menyampaikan serta mengumpulkan pengetahuan dalam bentuk pengalaman pribadi.
- c. Ide/gagasan, kemampuan mahasiswa dalam menyampaikan dan mengumpulkan ide atau gagasan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

2. *Explicit Knowledge Sharing*

Explicit Knowledge informasi yang dapat dipelajari dan disampaikan secara efektif, baik secara lisan maupun tertulis. *Explicit Knowledge* bersifat sistematis sehingga tidak sulit untuk dibagikan. Yang termasuk pada *Explicit Knowledge Sharing* yaitu:

- a. Dokumen, kemampuan dalam mengumpulkan menyampaikan informasi dalam bentuk dokumen.
- b. Laporan, kemampuan untuk mengumpulkan dan menyampaikan pengetahuan dalam bentuk laporan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai tetap yang ada di Bank Sumut sebanyak 320 orang. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2015:118).

Teknik Sampling yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Cluster Random Sampling* yaitu teknik sampling daerah yang digunakan untuk menentukan sampel apabila objek

yang akan diteliti sangat luas, misalnya penduduk suatu negara, provinsi atau kabupaten (Sugiyono, 2012 : 94). Menurut Ridwan (2004 : 60) bahwa area sampling (*cluster sampling*) adalah teknik sampling yang dilakukan dengan cara mengambil wakil dari setiap wilayah/kelompok yang ada. Teknik ini digunakan dengan cara menentukan area yang lebih luas sampai wilayah yang lebih terkecil. Menurut Arikunto (2017:173) yang mengatakan bahwa “Apabila subjeknya kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Selanjutnya jika subjeknya lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih”. Oleh karena itu dalam penelitian ini mengambil kriteria sampling sebanyak 116 orang.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan melalui buku-buku, artikel, jurnal dan literature lainnya yang bertujuan untuk melengkapi teori-teori yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan mengadakan wawancara dengan beberapa responden yakni karyawan tetap untuk memperoleh data yang lebih akurat dan lengkap, selanjutnya akan disebarakan melalui kuesioner.

3. Angket/ Kuesioner

Angket merupakan salah satu alat pengumpulan data dengan membuat sejumlah pertanyaan tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Dengan kuesioner ini maka peneliti akan mengetahui seberapa besar kecilnya kepuasan kerja karyawan. Skala penelitian yang digunakan untuk setiap responden adalah skala likert dengan ketentuan untuk pernyataan positif diberi

nilai 5 dan negatif diberi nilai 1, seperti berikut :

Tabel 1.
Skala Likert

No	Pertanyaan	Bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

4. Studi Pustaka Wawancara

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabel yang dianalisis adalah :

- Variabel Stres Kerja (Y) adalah suatu kondisi pikiran, fisik, dan emosional manusia atau karyawan dalam melakukan dan menghadapi suatu pekerjaan dengan banyak tuntutan sehingga dapat menyebabkan ketidakstabilan antara fisik dan psikis.
- Variabel Kecerdasan Emosional (X_1) adalah sesuatu kemampuan seseorang dalam mengendalikan atau mengontrol perasaan dan emosinya serta dapat berhubungan baik terhadap diri sendiri dan ke orang lain untuk mencapai kehidupan yang lebih efektif.
- *Knowledge Sharing* (X_2) merupakan kegiatan atau proses berbagi oleh antar dua orang atau lebih yang memiliki tujuan membagi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki secara sukarela guna mencapai tujuan perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai tetap PT Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Sampel dalam penelitian ini

berjumlah 116 orang dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1.	Laki-laki	67	58%
2.	Perempuan	49	42%
Total		116	100%

Pada tabel diatas jumlah karakteristik responden laki-laki sebanyak 67 orang dengan presentase sebesar 58 %, sedangkan jumlah karakteristik responden perempuan sebanyak 49 orang dengan presentase sebesar 42%. Oleh karena itu, dapat diamati bahwa frekuensi jenis kelamin laki-laki lebih dominan.

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Responden	Persentase
1.	20 - 25 Tahun	29	25%
2.	26 - 30 Tahun	46	40%
3.	31 - 40 Tahun	33	28%
4.	41 - 50 Tahun	8	7%
Total		116	100%

Berdasarkan tabel 3 bahwa responden yang berusia 20 – 25 tahun sebanyak 29 responden dengan presentase sebesar 25%, pada usia 26 – 30 tahun sebanyak 46 orang dengan presentase sebesar 40 %, usia 31 – 40 tahun sebanyak 33 orang dengan presentase 28 %, dan pada usia 41 – 50 tahun sebanyak 8 responden dengan presentase sebesar 7 %. Sehingga berdasarkan

pada karakteristik responden usia yang lebih dominan yaitu pada usia 26 – 30 tahun.

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1.	SLTA	1	1%
2.	Diploma	27	23%
3.	Sarjana	88	76%
Total		116	100%

Pada tabel 4 diketahui responden dengan tingkat pendidikan akhir SMU/SMK/SLTA sebanyak 1 responden dengan tingkat presentase sebesar 1 %, tingkat pendidikan Diploma sebanyak 27 orang dengan presentase sebesar 23 %, dan pada tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 88 responden dengan tingkat presentase sebesar 76 %. Berdasarkan karakteristik responden pada pendidikan akhir pada penelitian ini lebih dominan pada tingkat pendidikan Sarjana.

Tabel 5
Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Jumlah Responden	Persentase
1.	1 – 5 Tahun	43	38%
2.	6 – 10 Tahun	55	47%
3.	>10 Tahun	18	15%
Total		116	100%

Berdasarkan tabel diatas karakteristik responden masa kerja selama 1 – 5 tahun sebanyak 43 orang dengan 38 %, masa kerja 6 – 10 tahun sebanyak 55 responden dengan presentase sebesar 47 %, dan masa kerja > 10

tahun sebanyak 18 responden dengan presentase sebesar 15 %. Maka, berdasarkan karakteristik responden pada masa kerja yang lebih dominan yaitu pada masa kerja 6 – 10 tahun.

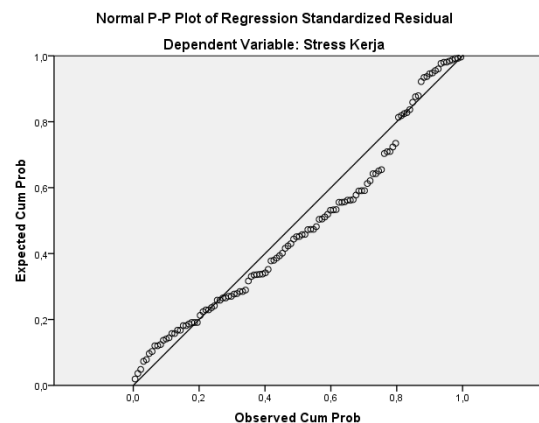
Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil observasi berdistribusi normal atau tidak. Data yang berdistribusi normal artinya data sampel tersebut mewakili populasi. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Grafik 1
Grafik Normal P-Plot



Melihat tampilan gambar Probability Plot diatas, dapat disimpulkan bahwa grafik data memberikan pola distribusi yang memenuhi asumsi normalitas, dimana sebaran data berada disekitar dan mengikuti garis diagonal.

Uji Multikolinearitas Data

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antara variabel independen. Untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, maka perlu dilakukan yaitu dengan cara melihat Variance Inflation Factor (VIF). Dan

toleransi. Dimana nilai VIF lebih kecil dari 5 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,05.

Tabel 6
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	34,864	4,999		6,974	,000		
Kecerdasan Emosional	-,428	,094	-,395	-4,540	,000	,977	1,024
Knowledge Sharing	,068	,160	,037	,425	,672	,977	1,024

a. Dependent Variable: Stress Kerja

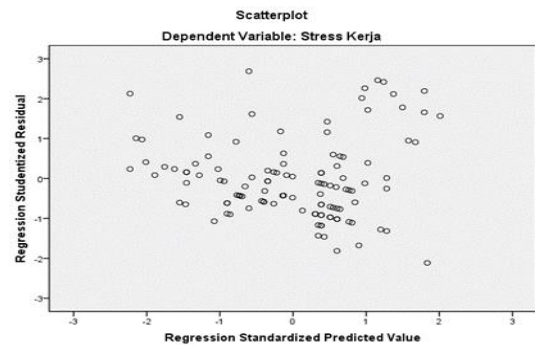
Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai tolerance sebesar $0,977 > 0,10$ berarti tidak ada korelasi antara variabel Kecerdasan Emosional (X_1) dan Knowledge Sharing (X_2). Nilai VIF diperoleh sebesar $1,024 < 10,00$, berarti dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas diantara ketiga variabel bebas tersebut.

Uji Heterokedastisitas

Suatu model regresi linear berganda dapat dikatakan bebas dari permasalahan heterokedastisitas jika:

- Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitaran angka 0.
- Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Grafik 2.
Scatterplot



Berdasarkan grafik 2 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* menyebar secara acak baik dibawah maupun diatas angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola yang jelas. Dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas apabila titik-titik tersebar secara acak baik dibawah maupun diatas angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu atau spesifik. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model regresi berganda dengan 1 variabel dependen (Y) yaitu Stres Kerja dan 2 variabel independen (X) yaitu variabel Kecerdasan Emosional (X_1) dan *Knowledge Sharing* (X_2) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) dan *Knowledge Sharing* (X_2) terhadap Stres Kerja (Y) digunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34,864	4,999		6,974	,000
Kecerdasan Emosional	-,428	,094	-,395	-4,540	,000
Knowledge Sharing	,068	,160	,037	,425	,672

a. Dependent Variable: Stress Kerja

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 34,864 - 0,428X_1 + 0,068X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diinterpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta positif sebesar 34,864, ini menunjukkan tingkat konstan dimana jika variabel Kecerdasan Emosional (X_1) dan Knowledge Sharing (X_2) adalah nol (0), maka Stress Kerja (Y) akan tetap 34,864 dengan asumsi variabel lain tetap.
2. Nilai koefisien Kecerdasan Emosional (X_1) sebesar -0,428 terhadap Stress Kerja (Y) dengan koefisien regresi sebesar -0,428. Ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Kecerdasan Emosional (X_1) satu satuan, maka Stress Kerja (Y) akan berpengaruh mengambang sesuai dengan peningkatan nilai X_1 dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Nilai koefisien Knowledge Sharing (X_2) sebesar 0,068 terhadap Stress Kerja (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,068. Ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Knowledge Sharing (X_2) satu satuan, maka Stress Kerja (Y) akan berpengaruh mengambang sesuai dengan peningkatan nilai X_2 dengan asumsi variabel lain tetap.

Uji Hipotesis

Uji t (Parsial)

Metode dalam penentuan t_{tabel} menggunakan ketentuan tingkat signifikansi 5%, dengan $df = n-k-1$ (pada penelitian ini $df = 116 - 3 = 113$), sehingga didapat nilai t_{tabel} sebesar 1,981. Hasil dari pengujian parsial adalah sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34,864	4,999		6,974	,000
Kecerdasan Emosional	-,428	,094	-,395	-4,540	,000
Knowledge Sharing	,068	,160	,037	,425	,672

Berdasarkan hasil uji T pada tabel diatas diperoleh:

1. Hasil T_{hitung} untuk variabel Kecerdasan Emosional sebesar -4,540 dan nilai T_{tabel} 1.981 maka dapat disimpulkan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ (-4,540 < 1.981) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Stress Kerja.
2. Hasil T_{hitung} untuk variabel Knowledge Sharing sebesar 0,425 dan nilai T_{tabel} 1.981 maka dapat disimpulkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ (0,425 < 1.981) dengan nilai signifikan sebesar $0,672 > 0,05$ sehingga berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Stress Kerja.

Uji F (Simultan)

Dalam menentukan tabel F_{tabel} didasarkan pada beberapa kriteria, yaitu:

1. Derajat pembilang = $k - 1 = 3 - 1 = 2$

2. Derajat penyebut = $n - k = 116 - 3 = 113$
 Nilai F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 3.076. Sedangkan nilai F_{hitung} akan di peroleh dengan menggunakan bantuan SPSS 18 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9
 Hasil Uji F

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai F_{hitung} 10,941 dan nilai sig. adalah 0,000. Diketahui nilai F_{hitung} 10,941 > F_{tabel} 3.076 dan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka Kecerdasan Emosional (X_1) dan Knowledge Sharing (X_2) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stress Kerja (Y)

Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen mampu menjelaskan pengaruh variabel dependen.

Tabel 10
 Koefisien determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,403 ^a	,162	,147	3,80862
a. Predictors: (Constant), Knowledge Sharing, Kecerdasan Emosional				
b. Dependent Variable: Stress Kerja				

Berdasarkan hasil olah data ditampilkan pada tabel diatas diketahui bahwa:

Diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,403, dimana hal ini berarti terdapat hubungan antar variabel Kecerdasan Emosional (X_1) dan Knowledge Sharing (X_2) terhadap Stress Kerja (Y) sebesar 40,3%. Sehingga hubungan antar variabel tersebut dapat dikategorikan erat.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,147 ataupun nilai koefisien determinan menampilkan bahwa variabel Kecerdasan Emosional (X_1) dan Knowledge Sharing (X_2) terhadap Stress Kerja (Y) sebesar 14,7 % sedangkan 85,3% sisanya

dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dibahas di dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	317,424	2	158,712	10,941	,000 ^a
Residual	1639,128	113	14,506		
Total	1956,552	115			

a. Predictors: (Constant), Knowledge Sharing, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Stress Kerja

pengaruh Kecerdasan Emosional dan Knowledge *Sharing* terhadap Stress Kerja pada PT Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka pembahasan mengenai penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Stress Kerja (Y) di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stress Kerja Karyawan pada PT Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Di ketahui bahwa t_{hitung} Kecerdasan Emosional sebesar -4,540 dan nilai T_{tabel} 1.981 maka dapat disimpulkan bahwa $T_{hitung} < T_{tabel}$ (-4,540 < 1.981) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 sehingga berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh negatif terhadap Stress karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari, Oktariani (2021) yang menyatakan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja berpengaruh signifikan yang negatif (berlawanan arah). Dari hasil penelitian tersebut yang dimaksud dengan berlawanan arah artinya semakin tinggi kecerdasan emosional yang ada pada karyawan maka

semakin rendah stres kerja yang dialami oleh karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Begitu juga dengan penelitian Kumar Sunil (2009) yang memiliki hasil penelitian yang sama yaitu berpengaruh signifikan negatif dan menunjukkan bahwa rendah tingginya tingkat kecerdasan emosional akan membangun hubungan sampai batas tertentu stres kerja karyawan.

Pengaruh *Knowledge Sharing* (X₂) terhadap Stres Kerja Karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh *knowledge sharing* terhadap Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Di ketahui bahwa t_{hitung} *knowledge sharing* sebesar sebesar 0,425 dan nilai T_{tabel} 1.981 maka dapat disimpulkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($0,425 < 1.981$) dengan nilai signifikan sebesar $0,672 > 0,05$ sehingga berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel *Knowledge Sharing* memiliki pengaruh positif terhadap Stress Kerja.

Knowledge Sharing menurut Tobing (2011:24) merupakan suatu proses pengiriman, menyebarkan informasi dan pengetahuan berdasarkan pengalaman dari seseorang kepada orang lain yang dilakukan untuk membantu menambah informasi dan pengetahuan secara langsung atau melalui berbagai media dan dibagikan secara sukarela. Berbagi pengetahuan secara sukarela oleh karyawan perindividu dapat berkontribusi pada penyebaran pengetahuan dan mengarah pada perolehan pengetahuan dari orang lain di perusahaan (Sutanto & Gunawan,2013).

Selanjutnya berdasarkan hasil jawaban responden di ketahui bahwa mayoritas karyawan enggan membagi pengetahuan berdasarkan pengalaman pribadi dan pengetahuannya kepada rekan kerjanya. Namun Apabila seluruh pemimpin dalam perusahaan mencontohkan dengan menerapkan

Knowledge Sharing pada bawahannya maka karyawan secara tidak langsung karyawan akan ikut menerapkan *Knowledge Sharing* kepada rekan kerjanya karena merasa merupakan kewajiban karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan memiliki kesadaran untuk berbagai pengetahuan dengan sukarela, perusahaan juga dapat membuat karyawan bekerja secara *teamwork* sehingga terjalin kedekatan antara karyawan dan lebih mudah dalam berbagi informasi serta perusahaan harus sering melakukan pelatihan-pelatihan khusus untuk meningkatkan pengetahuan karyawan. Perilaku *Knowledge Sharing* sangat penting diterapkan oleh karyawan dalam sebuah organisasi agar dapat meningkatkan pemanfaatan informasi, memajukan perusahaan, serta dengan membantu karyawan lain dalam membagikan tips penyelesaian tugas agar lebih cepat selesai dapat membuat aktifitas perusahaan lebih efisien. Jika karyawan memiliki kesadaran melakukan *Knowledge Sharing* kepada rekan kerja maka semakin rendah stress kerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:

1. Dari hasil penelitian uji t pada PT Bank Sumut kantor Pusat Medan diperoleh hasil bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif terhadap Stres Kerja. Hal ini berarti apabila Kecerdasan Emosional yang ada pada karyawan semakin tinggi maka semakin rendah stres kerja yang dialami oleh karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan
2. Dari hasil penelitian uji t pada PT Bank Sumut kantor Pusat Medan diperoleh hasil bahwa *Knowledge Sharing* berpengaruh positif terhadap Stres Kerja karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.

3. Dari hasil uji F diperoleh bahwa variabel Kecerdasan Emosional dan *Knowledge Sharing* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Stres Kerja karyawan PT.Bank Sumut kantor Pusat Medan.

Saran

Saran yang disampaikan dari keseluruhan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian ini pada variabel kecerdasan emosional, saran yang dapat peneliti berikan kepada PT.Bank Sumut Kantor Pusat Medan yaitu agar perusahaan dapat memberikan pengenalan – pengenalan mengenai tentang kecerdasan emosional kepada karyawan. Perusahaan dapat menciptakan kegiatan untuk memperkuat hubungan baik kekeluargaan antar karyawan dengan menciptakan lingkungan yang lebih baik seperti mengadakan kegiatan atau acara-acara lomba yang berkelompok secara terus menerus agar para karyawan semakin erat pertemanannya dan makin saling memahami antar karyawan lainnya.
2. Berdasarkan penelitian ini pada variabel *Knowledge Sharing* saran yang dapat di berikan agar eluruh pemimpin dalam perusahaan mencontohkan dengan menerapkan *Knowledge Sharing* pada bawahannya sehingga secara tidak langsung karyawan akan ikut menerapkan *Knowledge Sharing* kepada rekan kerjanya karena merasa merupakan kewajiban karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan memiliki kesadaran untuk berbagai pengetahuan dengan sukarela. Pimpinan juga dapat membuat karyawan bekerja secara teamwork sehingga terjalin kedekatan antara karyawan dan lebih mudah dalam berbagi pengetahuan. Kemudian perusahaan harus sering melakukan pelatihan-pelatihan khusus untuk meningkatkan pengetahuan dan membentuk hubungan yang baik antara karyawan dengan organisasi agar setiap karyawan terbuka kepada rekan kerjanya.
3. Berdasarkan variabel Stres Kerja, saran yang dapat diberikan kepada PT. Bank Sumut Kantor Pusat yaitu perusahaan dapat

memperhatikan bagaimana kondisi hubungan antar karyawan, mengevaluasi kesulitan dan keluhan yang menjadi kendala karyawan dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

REFERENSI

- Andrawina, L., & Suwarsono, L. W. (2018). Analisis Beban Kerja Dosen Bidang Pendidikan dan Penunjang Menggunakan Metode Knowledge Conversion 5C-4C. *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 4(2), 73–84.
- Arikunto, S. 2017. Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budihardjo, A. (2017). *Knowledge Management Efektif Berinovasi Meraih Sukses*. Jakarta: Prasetya Mulya Publishing.
- Goleman, Daniel. 2009. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional* (Alih Bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2016. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional* (Alih Bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2018. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional* (Alih Bahasa: T. Hermaya). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gusti Y.A., Hardani W., R Dewi. 2018. Stres Kerja. Semarang: Semarang University Press.
- Hamali, Arif Yusuf. 2016. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS.
- Hm, M., Syariah, F., Islam, E., Sultan, I., & Gorontalo, A. 2012. Stres Kerja Dan Kinerja Dalam Perspektif Teori Dan Bukti Empirik. *Jurnal Ekonomika Bisnis*, 03(02).
<https://doi.org/10.22219/jekobisnis.v3i2.2234>
- Ismail, A., Yao, A., & Yunus, N. K. Y. 2009. Relationship Between Occupational Stress and Job Satisfaction: An Empirical Study in Malaysia. *Romanian Economic Journal*, 34(4), 3–29.
<http://www.rejournal.eu>

- Jung, H. S., & Yoon, H. H. 2016. Why is employees' emotional intelligence important? The effects of EI on stress-coping styles and job satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1649-1675. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2014-0509>
- Lim, X. J., Mohd Radzol, A. R. bt, Cheah, J.-H. (Jacky), & Wong, M. W. 2017. The Impact of Social Media Influencers on Purchase Intention and the Mediation Effect of Customer Attitude. *Asian Journal of Business Research*, 7(2), 18–36. <https://doi.org/10.14707/ajbr.170035>
- Newton, C., Teo, S. T., Pick, D., Ho, M., & Thomas, D. 2016. Emotional Intelligence as a buffer of occupational stress. *Personnel Review*, 45(5), 1010-1028.
- Raub, S. P., & Probst, G. J. (2000). Knowledge Management und Electronic Business. *Handbuch Electronic Business: Informationstechnologien—Electronic Commerce—Geschäftsprozesse*, 403-427.
- Ridwan. 2004. Belajar Mudah Peneliti Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula. Bandung: Alfabeta
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. Perilaku Organisasi Edisi ke-12. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. 2018. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, N., & Oktariani. 2021. Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja Karyawan DiPT. Karya Delka Maritim Medan. *Fakultas Psikologi*, 2(1), 54–61.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiarso, A. F. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT. Istana Argo Kencana Sanken Semarang). *Students' Journal of Economic and Management*, 6. <https://doi.org/13.05.51.0075>
- Sondang P. Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, E. M., & Gunawan, C. (2013). Kepuasan kerja, komitmen organisasional dan turnover intention. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 4(1), 76-88.
- Steven, W., & Sahrah, A. 2019. Pengaruh Kecerdasan Emosi Dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Nu Imej Agency and Event Organizer Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Pakar*, 1–6. <https://doi.org/10.25105/pakar.v0i0.4237>
- Sumiyarsih, Wiwik, et al. 2012. Hubungan antara kecerdasan emosional dengan organizational citizenship behavior (OCB) pada karyawan CV. Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro*, Vol. 11, No.1. doi:10.14710/jpu.11.1.9.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung. CV.Alfabeta.
- Sunil, K. 2009. *Role of Emotional Intelligence in Managing Stress and Anxiety at workplace*. 16(1).
- Tenrisau, M. A. 2011. Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja Karyawan Pt . Industri Kapal Indonesia (Persero) Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 8(3), 317–329.
- Tobing, P. L. (2011). *Manajemen Knowledge Sharing Berbasis Komunitas*. Bandung: Knowledge Management Society Indonesia
- Tobing, P. L. (2016). *Knowledge Management: Konsep, Arsitektur dan Implementasi*. Bandung: KMSI.
- Wijono, S. 2015. Psikologi Industri dan Organisasi: Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Zainal, R. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.