

KECERDASAN EMOSI, STRES KERJA DAN KINERJA KARYAWAN

*Reni Hidayati*¹
*Yadi Purwanto*²
*Susatyo Yuwono*³

^{1,2,3}*Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Jl. Ahmad Yani, Pabelan, Kartasuraa 57102, Jawa Tengah*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi kecerdasan emosi dan stres kerja pada kinerja karyawan. Hipotesis penelitian ini adalah adanya korelasi antara kecerdasan emosi dan stres kerja pada kinerja karyawan. Subjek penelitian adalah karyawan PT. BRI Kebumen dengan usia minimum 22 tahun, berpendidikan minimal SMA, dan memiliki pengalaman kerja minimal 1 tahun. Subjek penelitian diperoleh dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa korelasi yang signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja ($R = 0.580$ dan $F_{regresi} = 11.909$, $p < .01$) serta dapat digunakan sebagai prediktor kinerja karyawan. Ketika diuji secara terpisah, muncul pula korelasi positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja karyawan ($r = 0.527$, $p < .01$), dan korelasi negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan ($r = -0.391$, $p < .01$).

Kata Kunci: *kinerja, kecerdasan emosi, stres kerja*

EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORK STRESS, AND EMPLOYEE JOB PERFORMANCE

Abstract

The aims of this research are to know relationship between emotional intelligence and work stress with employee's job performance. The hypothesis of this research are there is relationship emotional intelligence and work stress with employee's job performance. Subject in this research is employee's PT. BRI Kebumen with technique purposive non random sampling with characteristic such as the minimum age marking 22 year, mount the minimum education of SLTA, minimum year of service 1 year. Based on analysis result with two predictor regression technique, its value $R = 0.580$ and $F_{regresi} = 11.909$, $p < .01$. This result showed significant relation between emotional intelligence and work stress with employee's job performance. It means that emotional intelligence and work stress variable can be applied being predictor to predict employee's job performance. From the partial analysis correlation $r = 0.527$ with $p < .01$. It means there is positive relation which so significant between emotional intelligence with employee's job performance. Another result correlation $r = -0.391$; with $p < .01$, it means there is negative relation which so significant between work stress with employee's job performance.

Key Words: *job performance, emotional intelligence, work stress*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi karena merupakan sumber daya yang mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu diperhatikan, dijaga, dan dikembangkan.

Suatu badan organisasi atau badan usaha yang diharapkan dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal yang positif artinya mampu menunjukkan kinerja yang baik dimata pihak luar khususnya masyarakat. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. Kinerja karyawan yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi untuk bekerja, bekerja dengan merasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas yang tinggi pula.

Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari semua perusahaan. Namun fakta yang ada sekarang memperlihatkan bahwa belum semua karyawan memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Masih banyak terdapat karyawan yang memiliki kinerja yang rendah. Berdasarkan peringkat indeks kinerja yang telah dilakukan World Investment Report (WIR) tahun 2003, indeks kinerja Indonesia menempati urutan ke 138 dari 140 negara. Peringkat ini dengan memperhatikan indikator tingkat kehadiran, kualitas pekerjaan (profesionalisme dalam bekerja), dan kuantitas pekerjaan karyawan Indonesia yang masih tergolong rendah. (Yuli, 2004)

Salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor

tenaga kerja atau manusia (individu itu sendiri). Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan kinerja, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosional. Kualitas-kualitas tersebut antara lain empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, serta sikap hormat.

Damasio (dalam Goleman, 1997) mengatakan bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan "rasional". Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk pada mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat.

Masalah stres kerja di dalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien di dalam pekerjaan. Setiap tenaga kerja bekerja sesuai dengan perannya dalam organisasi, artinya setiap tenaga kerja mempunyai kelompok tugasnya yang harus dilakukan sesuai dengan aturan-aturan yang ada dan sesuai dengan yang diharapkan oleh atasannya. Namun demikian tenaga kerja tidak selalu berhasil untuk memainkan perannya tanpa menimbulkan masalah. Kurang baik berfungsinya peran, yang merupakan pembangkit stress yaitu meliputi konflik peran dan ketaksaan peran (*role ambiguity*).

Alur pemikiran diatas dapat ditarik suatu perumusan masalah yaitu : "Apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja dengan kinerja karyawan?". Berdasarkan rumusan masa-

lah tersebut, maka peneliti mengambil judul “Hubungan antara Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan”. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah: untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan stres kerja dengan kinerja karyawan.

METODE PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. BRI Cabang Kebumen dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *non random sampling*, yaitu dengan pengambilan sampel atau pemilihan sekelompok subyek berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan sebelumnya. Adapun ciri-ciri subjek yaitu (1) subyek berusia minimal 22 tahun, (2) tingkat pendidikan minimal SMU, dan (3) mempunyai masa kerja minimal 1 tahun.

Pengumpulan data menggunakan tiga macam skala, yaitu (1) Skala Kecerdasan Emosi, (2) Skala Stres kerja, dan (3) Skala Penilaian kinerja. Adapun teknik atau metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu analisis regresi dua prediktor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis diperoleh nilai koefisien korelasi $R = 0.580$, $F_{regresi} = 11.909$, $p < .01$. Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja. Oleh karena itu, variabel kecerdasan emosi dan stres kerja dapat digunakan sebagai prediktor (variabel bebas) untuk memprediksikan kinerja.

Hasil analisis $r_{xy} = 0.527$, $p < .01$, berarti ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kinerja karyawan.

Patton (dalam Setiyawan, 2005) memberi definisi mengenai kecerdasan

emosional adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun produktif dan meraih keberhasilan. Menggunakan emosi secara efektif individu akan lebih bertanggung jawab, lebih mampu memusatkan perhatian pada tugas, tidak impulsif, lebih bisa mengendalikan diri yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja.

Goleman (1997), menyatakan bahwa kecerdasan emosi yang ada pada seseorang adalah mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Hal ini sesuai dengan pendapat Salovey (dalam Goleman, 1999), bila seseorang dapat memotivasi diri sendiri memungkinkan kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Di sisi lain bahwa individu yang mempunyai ketrampilan kecerdasan emosi yang lebih produktif dan efektif dalam hal apapun akan menghasilkan kinerja yang lebih baik.

Kecerdasan emosi menentukan potensi individu untuk mempelajari keterampilan praktis yang didasarkan pada lima unsur yaitu kesadaran diri, motivasi, pengaturan diri, empati, dan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kecakapan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi dan karena itu menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan. Inti kecakapan ini adalah dua kemampuan yaitu empati, yang melibatkan kemampuan membaca perasaan orang lain; dan ketrampilan sosial, yang berarti mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik.

Menurut Cooper dan Sawaf (1999), berbagai penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional menyumbang persentase yang lebih besar dalam kemajuan dan keberhasilan masa depan seseorang, dibandingkan dengan kecerdasan intelektual yang biasanya diukur dengan *Intelligent Quotient* (IQ). Penelitian yang dilakukan oleh Yen, Tjahjoanggoro dan

Atmadji (2003) tentang hubungan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja *Multi Level Marketing*, menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja *Multi Level Marketing*. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi prestasi kerja distributor tersebut dan sebaliknya.

Kecerdasan emosional bekerja secara sinergi dengan keterampilan kognitif, orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Tanpa adanya kecerdasan emosional maka orang tidak akan mampu menggunakan keterampilan kognitif mereka sesuai dengan potensinya yang maksimal. Hal ini sesuai seperti yang diungkapkan oleh Shapiro (1997) bahwa kecerdasan emosional akan memengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang muncul pada diri sendiri termasuk dalam permasalahan kerja. Kecerdasan emosional lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.

Adanya kecerdasan emosional yang tinggi, individu akan memiliki kestabilan emosi. Kestabilan merupakan kemampuan individu dalam memberikan respon yang memuaskan dan kemampuan dalam mengendalikan emosinya sehingga mencapai suatu kematangan perilaku. Seseorang yang memiliki kestabilan emosi akan mempunyai penyesuaian diri yang baik, mampu menghadapi kesukaran dengan cara obyektif serta menikmati kehidupan yang stabil, tenang, merasa senang, tertarik untuk bekerja dan berprestasi, mampu memotivasi diri terhadap kritik, tidak melebih-lebihkan kesenangan

ataupun kesusahan sehingga ia dapat mengelola kebutuhan-kebutuhan primitif yang lebih banyak dipengaruhi emosi belaka.

Hasil analisis $r_{x2y} = -0.391$, $p < .01$ yang berarti ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara stres kerja dengan kinerja. Semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja karyawan.

Menurut Selye (dalam Adi, 2000), stres dapat bersifat positif maupun negatif. Stres yang bersifat positif disebut "*eustres*" yakni mendorong manusia untuk lebih dapat berprestasi, lebih tertantang untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya, meningkatkan kinerja dan lain-lain. Sebaliknya, stres yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut "*distress*" menimbulkan berbagai macam gejala yang umumnya merugikan kinerja karyawan. Gejala-gejala "*distress*" melibatkan baik kesehatan fisik maupun psikis. Beberapa contoh gejala "*distress*" antara lain adalah gairah kerja menurun, sering membolos atau tidak masuk kerja, tekanan darah tinggi, gangguan pada alat pencernaan, dan lain sebagainya.

Hal yang sama dinyatakan oleh Rosidah (2003) dalam temuannya yang menunjukkan ada korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja pada karyawan, yang berarti semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Adi (2000) yang dipublikasikan dalam jurnalnya yang menunjukkan bahwa stres kerja yang sangat tinggi dapat berakibat negatif terhadap kinerja.

Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi-kondisi tersebut dapat ditimbulkan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan di luar diri individu.

Di dalam organisasi kerja, individu selalu berinteraksi dengan lingkungannya, tetapi interaksi tersebut tidak selalu

menguntungkan. Interaksi yang pas akan menghasilkan performansi tinggi, kepuasan dan tingkat stres yang rendah, sebaliknya ketidakharmonisan interaksi menyebabkan performansi kerja yang buruk, ketidakpuasan dan tingkat stres yang tinggi. (Muchinsky dalam Diahsari, 2001).

Seringkali stres timbul karena adanya perubahan sehingga mengganggu keseimbangan tubuh manusia atau dapat pula karena adanya tekanan-tekanan baik yang bersifat fisik maupun psikologis. Hal ini akan berakibat negatif terhadap kinerja karyawan apabila yang terjadi adalah *distress* (stres kerja negatif).

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja karyawan. Peranan atau sumbangan efektif kecerdasan emosi terhadap kinerja sebesar 27.77% dan sumbangan efektif stres kerja terhadap kinerja sebesar 5.85%. Total sumbangan efektif sebesar 33.63% yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 0.336. Hal ini berarti masih terdapat 66.36% faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja di luar variabel kecerdasan emosi dan stres kerja misalnya lingkungan kerja, tingkat pendidikan, pengalaman dan kemampuan karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan rerata empirik kecerdasan emosi (RE) = 126.60 dan RH = 110 yang berarti kecerdasan emosi tergolong sedang. Rerata empirik stres kerja (RE) = 54.46 dan rerata hipotetik (RH) = 95 yang berarti stres kerja tergolong sangat rendah. Rerata empirik kinerja (RE) = 65.94 dan rerata hipotetik (RH) = 57 yang berarti kinerja tergolong sedang.

Penelitian ini masih terdapat kelemahan, penelitian akan lebih bagus bila menggunakan lokasi penelitian lain yang lebih sesuai dengan tujuan penelitian, memperluas populasi serta memperbanyak subyek penelitian. Generalisasi dari hasil-hasil penelitian ini terbatas pada

populasi tempat penelitian dilakukan sehingga penerapan pada ruang lingkup yang lebih luas dengan karakteristik yang berbeda kiranya perlu dilakukan penelitian lagi dengan menggunakan atau menambah variabel-variabel lain yang belum disertakan dalam penelitian ini ataupun dengan menambah dan memperluas ruang lingkup penelitian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu (1) terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja, (2) terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja di mana semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kinerja karyawan, dan (3) terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara stres kerja dengan kinerja di mana semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bagi manajemen perusahaan untuk mendorong agar karyawan mencapai kinerja yang tinggi, memberikan pelatihan ketrampilan serta membuat *team work* yang bisa meningkatkan kecerdasan emosional. Sedangkan bagi karyawan diharapkan selalu melakukan pekerjaan dengan nyaman, dapat menyesuaikan diri terhadap pekerjaan maupun dengan rekan kerja yang ada, serta bekerjasama dengan kelompok sehingga dapat meningkatkan hasil pekerjaan yang lebih baik dan tujuan kelompok akan tercapai.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya memperluas populasi, memperbanyak sampel, atau menambah variabel-variabel lain misalnya lingkungan kerja, tingkat pendidikan, pengalaman dan kemampuan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, W.A. 2000 "Analisis stres dan pengaruhnya terhadap kinerja pengusaha industri kecil (studi kasus pada sentra industri konveksi di kecamatan Wedi kabupaten Klaten)" *KOGNISI Majalah Ilmiah Psikologi* Vol 4 10-19.
- Anoraga, P. 2000 *Psikologi dalam perusahaan* PT. Rineka Cipta Jakarta
- Cooper, R.K., dan Sawaf, A. 1999 *Executive EQ: kecerdasan emosional dalam kepemimpinan dan organisasi* Alih Bahasa: Widodo Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Diahsari, Y.E. 2001 "Kontribusi stres pada produktivitas kerja" *Jurnal ANIMA* vol 16 pp 55-65.
- Fuani, A. 2006 Hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi kerja dengan performansi kerja *Skripsi* (Tidak diterbitkan) Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Goleman, D. 1997 *Emotional intelligence* Alih Bahasa: Termaya T Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- Goleman, D. 1999 *Kecerdasan emosional untuk mencapai puncak prestasi*. Alih Bahasa: Widodo Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Koesmono. 2005 *Pengaruh budaya organisasi terhadap motivasi dan kepuasan kerja serta kinerja karyawan pada sub sektor industri pengolahan kayu skala menengah di Jawa Timur*. <http://puslit.petra.ac.id/puslit/journals> diunduh 6 Juni 2007
- Kwelju, J. 2004 "Pengaruh motivasi, perilaku pemimpin, dan kesempatan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan pada dinas pendapatan daerah kabupaten Pulau Buru" *Jurnal Ekonomi UNMER* vol 8 pp. 501-516.
- Novitasari. 2005 *Pengaruh stres kerja terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan PT. H.M. Sampoerna Tbk*. <http://www.damandiri.or.id>. diunduh 6 Juni 2007.
- Rivai, V. 2005 *Performance appraisal* Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Rosidah. 2003 *Pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja PT. Cheil Jedang Indonesia di Jombang Jawa Timur* <http://www.damandiri.or.id>. diunduh 6 Juni 2007
- Ruky, S.A. 2001 *Sistem manajemen kinerja* Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Setiyawan, E. 2005 Hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja. *Skripsi* (Tidak diterbitkan) Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Shapiro, L.E. 1997 *Mengajarkan emotional intelligence pada anak* Alih Bahasa: AI. Kanjoro Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Wahyudin, & Narimo. 2005 "Faktor-faktor penentu produktifitas kerja pegawai kantor sekretariat daerah Kabupaten Karanganyar (Pendekatan LPM dan Multinomial Logistic Model)" *Jurnal BENEFIT* vol. 9 pp 40-50..
- Widhiastuti, H. 2002 "Studi meta analisis tentang hubungan antara stres kerja dengan prestasi kerja" *Jurnal Psikologi* vol 1 pp. 28-42.
- Yen, I., Tjahjoanggoro, A.J., & Atmaji, G. (2003). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja distributor Multi Level Marketing (MLM). *Jurnal Psikologi*, 8.
- Yuli, S. (2004). *Kinerja aparatur pemerintah masih memprihatinkan*. <http://www.suamerdeka.com>.