
Peran Kecerdasan Emosi dalam Mengurangi Stres Kerja pada Karyawan

Adam Alamsyah

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mamang Efendy

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Herlan Pratikto

Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

E-mail: adamalmsyh31@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the relationship between emotional intelligence and job stress. This research employs a quantitative approach with a correlational quantitative method. The sampling technique used in this study was the Krejcie technique, with a total of 181 respondents. Data analysis was conducted using Spearman's Rho technique with the assistance of SPSS version 16 for Windows. The statistical analysis results on the relationship between the emotional is indicating a significant negative relationship between emotional intelligence and job stress. This means that the higher the level of emotional intelligence in employees, the lower the level of job stress. Conversely, the lower the level of emotional intelligence in employees, the higher the level of job stress experienced by employees.

Keyword: Emotional Intelligence; Job Stress

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan metode kuantitatif dengan metode kuantitatif korelasional. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Krejcie* dengan total partisipan 181 responden. Teknik analisi data menggunakan teknik *Spearman's Rho* dengan bantuan program *SPSS versi 16 for Windows*. Hasil uji analisis statistik hubungan variabel kecerdasan emosi dengan variabel stres kerja yaitu terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Artinya, semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi pada karyawan maka akan semakin rendah tingkat stres kerja. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kecerdasan emosi pada karyawan maka semakin tinggi tingkat stres kerja pada karyawan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosi; Stres Kerja

Pendahuluan

Dalam dunia kerja yang persaingannya semakin ketat ini, membuat perusahaan merancang sistem yang sedemikian rupa untuk melakukan perbaikan agar perusahaannya berjalan dengan baik, termasuk sistem kerja karyawan. Sistem kerja yang efektif menjadi salah satu elemen penting untuk kemajuan perusahaan serta menjadi kunci utama dalam meningkatkan produktivitas, mengurangi risiko kecelakaan kerja, mencegah penyakit akibat kerja, dan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Dengan sistem kerja yang semakin baik, diharapkan para karyawan dapat melakukan yang terbaik untuk perusahaan dan menjadi produktif terhadap pekerjaannya. Meski begitu, sistem kerja yang dirancang sedemikian baik oleh perusahaan dengan tujuan meningkatkan produktivitas kerja masih menimbulkan celah, pada restoran X masih menunjukkan ciri-ciri karyawan yang mengalami stres kerja, diantaranya karyawan menyebutkan ketidakpuasannya terhadap cara memimpin kepala toko yang kurang baik dalam membagikan tugas, lalu beban kerja yang dianggap berlebihan juga menjadi topik yang sering dibicarakan diantara karyawan. Selain itu, restoran X juga mengalami kemunduran pada penilaian *food safety* tahunan, 2 dari 11 restoran mengalami kegagalan dalam penilaian.

Penelitian dari Christy dan Amalia (2020) menyebutkan bahwa pengaruh yang negatif signifikan terlihat antara stres kerja dan hasil kerja pegawai produksi di perusahaan Catur Kartika Jaya. Selain merugikan perusahaan, level stres kerja yang terlalu buruk juga memberikan dampak negatif pada individu tersebut, sesuai yang dijelaskan oleh Hendrawan (2020) mengenai Stres di tempat kerja dapat memiliki efek merugikan, termasuk keluarnya respon kecemasan, kesulitan untuk fokus, pengambilan keputusan yang buruk, penyalahgunaan zat, serta peningkatan tekanan darah dan kadar gula. Pada akhirnya, konsekuensi ini dapat mengakibatkan produktivitas yang rendah dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan.

Menurut Goleman (2021) kecerdasan emosi adalah keterampilan untuk mengenali, memahami, dan mengontrol emosinya sendiri serta mengerti dan memengaruhi emosi orang sekitarnya. Enjelita et al. (2020) mendefinisikan kecerdasan emosional digunakan sebagai serangkaian keterampilan yang memungkinkan individu memotivasi dirinya sendiri, mengelola emosinya secara tepat dan efektif, serta menghadapi tekanan dari lingkungan eksternal. Sementara itu, Anam dan Ardillah (2016) menjelaskan kecerdasan emosi digunakan untuk keterampilan individu agar dapat menghayati perasaannya sendiri dan sekitarnya, serta memanfaatkan emosi tersebut dalam mengarahkan pikiran dan perilakunya.

Menurut Oktariani (2021), Hubungan antara stres kerja dengan kecerdasan emosi yaitu semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah tingkat stres kerja, begitu juga sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosi maka tingkat stres kerja akan meningkat. Hal tersebut sesuai dengan teori Greenberg mengenai stres kerja dipengaruhi oleh apa saja, yaitu efeksi diri, kecerdasan emosi, dan kepribadian. Bila kecerdasan emosi individu baik, maka stres kerja individu tersebut juga menurun.

Penelitian sebelumnya lebih banyak memeriksa variabel yang berkaitan dengan stres kerja, termasuk kinerja karyawan, lingkungan kerja, dan beban kerja. Selain itu, penelitian ini melibatkan subjek yang berbeda dan dilakukan di kota

Surabaya, tempat penelitian sebelumnya memiliki demografi yang berbeda. Peneliti ingin meneliti bagaimana stres kerja berhubungan dengan kecerdasan emosi pada karyawan restoran cepat saji X di Kota Surabaya. Alasan peneliti menggunakan restoran cepat saji X karena peneliti menjaga privasi dan kerahasiaan perusahaan dan juga atas permintaan dari pihak terkait serta menjaga isu sensitif yang mungkin bisa merugikan perusahaan yang bersangkutan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk menghitung persepsi dan perilaku responden terkait fenomena sosial yang telah ditetapkan peneliti sebagai variabel penelitian.

Subjek penelitian ini adalah karyawan restoran cepat saji yang berada di Kota Surabaya dengan total populasi sebanyak 347 karyawan dengan besaran sampel yang diambil terhitung 181 karyawan. Data dikumpulkan menggunakan dua skala dengan mengadaptasi indikator kecerdasan emosi dari Goleman (2023), yaitu: 1) Kesadaran diri, 2) Pengaturan diri, 3) Motivasi diri, 4) Empati, dan 5) Keterampilan Sosial dengan total 23 item valid. Variabel selanjutnya penulis menggunakan skala yang disusun oleh Charles D. Spielberger yang dikenal dengan *Job Stress Survey* (JSS) pada tahun 1994 dengan total 23 item valid. Selanjutnya penelitian ini dianalisis menggunakan korelasi *product moment* dengan bantuan *SPSS for Windows* Versi 16.

Hasil

Penelitian dilaksanakan pada 28 Oktober 2024 sampai dengan 10 Desember 2024 yang memanfaatkan *google form* sebagai media penyebaran melalui aplikasi *whatsapp* dan bekerja sama dengan beberapa restoran X di Surabaya dengan total partisipan sebesar 181 karyawan.

Peneliti melakukan uji normalitas untuk mengevaluasi apakah nilai residual terbagi dengan normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan metode uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* karena jumlah partisipan dalam penelitian termasuk besar dan metode *Kolmogorov-Smirnov* baik untuk menguji sampel besar. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal karena $p < 0,05$.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
El	.094	181	.001	.938	181	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Output Statistic IBM SPSS 2016 for Windows

Peneliti melakukan uji linieritas untuk mengevaluasi apakah hubungan antara kedua variabel yang diteliti bersifat linier. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka hubungan antar kedua variabel dianggap linier. Begitu juga sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka hubungan kedua variabel dianggap tidak linier. Hasil pengujian linieritas menggunakan *linierity* menunjukkan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat hubungan yang linier antara variabel kecerdasan emosi dengan variabel stres kerja.

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
EI * Stres	(Combined)	54745.559	70	782.079	1.115	.302
	Between Groups	Linearity	16098.966	1	16098.966	22.952 .000
		Deviation from Linearity	38646.593	69	560.096	.799 .843
	Within Groups	77157.502	110	701.432		
	Total	131903.061	180			

Sumber: Output Statistic IBM SPSS 2016 for Windows

Berdasarkan hasil dari data yang diperoleh, peneliti melakukan analisis data untuk mengetahui tingkatan dari variabel stres kerja dan kecerdasan emosi karyawan restoran cepat saji di Surabaya pada kategori rendah, sedang, dan tinggi dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 3. Rumus Kategorisasi Data Penelitian

Kategori	Rumus
Rendah	$X < \text{Mean} - 1\text{SD}$
Sedang	$\text{Mean} - 1\text{SD} \leq X < \text{Mean} + 1\text{SD}$
Tinggi	$\text{Mean} + 1\text{SD} \leq X$

Tabel 4. Hasil Perhitungan Mean Empirik

Variabel	Mean	SD	Range	Max	Min
Stres Kerja	70,77	24,59	84,00	105,00	21,00
Kecerdasan Emosi	67,29	27,07	88,00	110,00	22,00

Pada penghitungan kategorisasi data penelitian menunjukkan yang memanfaatkan rumus diatas dapat diketahui, pada skala stres kerja diketahui pada kategori rendah memperoleh persentase 8,78%, pada kategori sedang memperoleh persentase 60,22%, dan pada kategori tinggi memperoleh persentase 20,99%. Sedangkan pada skala kecerdasan emosi diketahui pada kategori rendah memperoleh persentase 20,99%, pada kategori sedang memperoleh persentase 66,53%, dan pada kategori tinggi memperoleh persentase 19,89%.

Tabel 5. Analisis Uji Deskriptif

Kategori	Interval	Stres Kerja		Interval	Kecerdasan Emosi	
		Jumlah	Persentase		Jumlah	Persentase
Rendah	$X < 47$	34	18,78%	$X < 41$	9	23,76%
Sedang	$47 \leq X \leq 96$	109	60,22%	$41 \leq X \leq 95$	153	56,35%
Tinggi	$X > 96$	38	20,99%	$X > 95$	18	19,89%

Peneliti melakukan uji hipotesis menggunakan *Spearman's Rho* dengan bantuan *SPSS for Windows* versi 16. Alasan peneliti menggunakan *Spearman's Rho* karena saat melakukan uji normalitas hasilnya tidak berdistribusi normal, maka dari itu peneliti menggunakan bantuan *Spearman's Rho* dalam pengujian hipotesis. Hasil pengujian menunjukkan $p = 0,000 < 0,05$, nilai ini berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel kecerdasan emosi dengan variabel stres kerja. Selanjutnya untuk nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai $-0,345$ sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan negatif antara variabel kecerdasan emosi dengan variabel stres kerja, artinya semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi seseorang maka semakin rendah tingkat stres kerja orang tersebut. Sebaliknya, jika tingkat kecerdasan emosi seseorang rendah, maka tingkat stres kerja orang tersebut semakin tinggi.

Tabel 6. Hasil Uji Analisis

		Stres	EI
Spearman's rho	Stres	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	181
	EI	Correlation Coefficient	-.345**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	181

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Output Statistic IBM SPSS 2016 for Windows

Pembahasan

Peneliti melakukan pengujian kepada pada karyawan yang sedang bekerja di salah satu restoran cepat saji yang berada di Kota Surabaya. Penelitian ini memperlihatkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara variabel stres kerja dengan kecerdasan emosi yang artinya semakin tinggi tingkat stres kerja maka semakin rendah tingkat kecerdasan emosi pada karyawan tersebut.

Menurut Charles D. Spielberger (1979) stres kerja diartikan sebagai respons emosional negatif yang terjadi ketika kapasitas individu tidak sesuai dengan beban kerja, artinya karyawan tidak dapat menjalankan tuntutan pekerjaan yang disebabkan faktor-faktor seperti tekanan waktu, beban kerja yang berat, tanggung jawab yang tinggi, serta konflik peran dan hubungan interpersonal di tempat bekerja. Robbins dan Coulter (2010) menjelaskan bahwa stres adalah respons negatif yang dirasakan oleh

individu ketika menemui tekanan berlebih akibat tuntutan, hambatan, atau peluang yang terlalu banyak. Peneliti kemudian menyimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi di mana karyawan mengalami tekanan dari faktor eksternal yang tidak dapat diatasi, sehingga menyebabkan gangguan pada kesehatan atau kondisi mental karyawan, seperti frustrasi, kelelahan mental, depresi, kecemasan, dan sebagainya.

Hal tersebut selaras dengan penelitian dari Sanjaya (2012) yang pada jurnalnya disebutkan bahwa karyawan yang dapat mengontrol kemarahan atau rasa frustrasi di tempat kerja menunjukkan karyawan tersebut kemampuan *self management* yang baik dimana kemampuan tersebut menurut Sanjaya (2012) merupakan salah satu faktor dari kecerdasan emosi. Kemampuan tersebut mencakup karyawan dapat menghibur diri sendiri ketika merasa tertekan, melepaskan kemurungan, ketersinggungan, dan kecemasan dan akibat-akibat yang ditimbulkan serta membangkitkan semangat untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan

Hal ini juga selaras dengan salah satu komponen kecerdasan emosi menurut Charles (1979), yaitu komponen pengaturan diri dan komponen motivasi, dimana komponen pengaturan diri dimaksudkan supaya karyawan dapat mengontrol emosinya dengan baik dan komponen motivasi dimaksudkan untuk karyawan supaya mempunyai dorongan yang besar untuk tetap bangkit walaupun telah gagal.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Oktariani (2021) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja, yakni semakin tinggi tingkat kecerdasan emosi, maka semakin sedikit potensi mengalami stres kerja, dan sebaliknya, semakin rendah tingkat kecerdasan emosional, maka semakin berpotensi mengalami stres kerja, yang mana juga sesuai dengan gagasan Greenberg (2002), yang menyatakan bahwa efeksi diri, kecerdasan emosional, dan kepribadian merupakan beberapa faktor yang memengaruhi stres kerja. Oleh karena itu, jika kecerdasan emosional seseorang baik, maka stres kerja akan cenderung lebih rendah.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan beberapa faktor lain yang dapat memengaruhi hubungan antara stres kerja dengan kecerdasan emosi, satu diantaranya adalah tempat penelitian ini dilakukan, yaitu Kota Surabaya sebagai salah satu pusat ekonomi dan urbanisasi sehingga menciptakan lingkungan kerja yang penuh tekanan. Ini sesuai dengan teori *Person-Environment Fit* (1974) yaitu tingkat stres kerja sering kali dipengaruhi oleh kesesuaian antara kebutuhan individu dengan tuntutan lingkungan kerja. Di Surabaya, lingkungan kerja yang kompetitif, kemacetan lalu lintas, serta tingginya biaya hidup dapat menjadi pemicu stres tambahan. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu beradaptasi dengan tekanan pekerjaan melalui pengelolaan emosi yang efektif.

Hasil penelitian ini secara teoritis dan empiris untuk memajukan ilmu pengetahuan yang cukup kontributif secara umum. Secara khusus, penelitian ini memberikan penawaran sebagai validasi teoritis atas pendapat dari Greenberg tentang faktor-faktor yang dapat memengaruhi stres kerja pada tahun 2002, yang menyoroti pentingnya faktor internal seperti kepercayaan diri, kecerdasan emosi, dan kepribadian dalam mempengaruhi tingkat stres kerja seseorang yang nantinya akan

mempengaruhi profektivitas dan kesejahteraan di tempat kerja. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan praktis yang bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan, penelitian ini menekankan para karyawan, khususnya di kota-kota yang memiliki karakteristik mirip dengan Kota Surabaya, seperti tingkat urbanisasi tinggi, persaingan kerja yang tinggi, dan memiliki tingkat polusi yang cukup buruk dimana lebih penduduk yang berada disana lebih berpotensi mengalami stres, untuk meningkatkan kecerdasan emosionalnya sehingga mampu menjaga tingkat stres supaya tidak tinggi.

Penelitian ini secara kontributif praktis dalam upaya mengurangi tingkat stres kerja melalui peningkatan kecerdasan emosional. Secara teoritis, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai stres kerja dan mendorong penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara stres kerja dengan kecerdasan emosional. Salah satu keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan analisis non-parametrik, yang disebabkan oleh distribusi data yang tidak normal, yang mengarah pada kekuatan statistik yang lebih rendah dibandingkan dengan analisis parametrik. Selain itu, penelitian ini tidak melakukan pengujian simultan, sehingga belum dapat dipastikan ada tidaknya hubungan antara stres kerja dan kecerdasan emosional secara bersamaan. Mengingat keterbatasan tersebut, penelitian kualitatif diperlukan dalam penelitian lanjutan untuk lebih mendalami hubungan simultan antara stres kerja dan kecerdasan emosional.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil analisis data menggunakan teknik *Spearman's Rho* menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang signifikan, hal tersebut dapat dilihat melalui nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$. Lalu, hasil data juga menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosi dengan stres kerja memiliki hubungan yang negatif yang dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi yaitu $-0,345$. Artinya semakin tinggi tingkat stres kerja seseorang maka tingkat kecerdasan emosi juga semakin rendah. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah tingkat stres kerja seseorang maka semakin tinggi tingkat kecerdasan individu tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat memberikan beberapa saran bagi beberapa pihak, pertama bagi subjek peneliti, hasil ini dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan dan melatih komponen-komponen kecerdasan emosi supaya dapat menurunkan tingkat stres kerja. Selanjutnya bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk menggunakan metode lainnya seperti metode kualitatif untuk memperluas dan mempertajam hasil dari penelitian yang belum ditemukan dalam penelitian ini, serta menambahkan beberapa faktor atau variabel lain seperti kinerja karyawan, motivasi kerja, produktivitas karyawan dan sebagainya.

Referensi

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), 2231-2260.
- Asih, Gusti Yuli, Hardani Widhiastuti dan Rusmali Dewi. 2018. "Stress Kerja". Semarang; Semarang University Press.
- Buulolo, F. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- Christy, N. A., & Amalia, S. (2017). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 74-83.
- Fioroni, S dan Foy (2024, 14 April), *Americans Sleeping Less, More Stressed*. Gallup.
- Goleman, D. 2011. *Leadership: The power of emotional intelligence*. Northampton MA; More Than Sound LLC.
- Greenberg, J. (2002). *The impact of workplace stressors on employees' performance and well-being*. In *Stress and Health: Issues in Research and Application* (pp. 129-156).
- Juliantari, N. P. R., Sujana, I. W., & Novarini, N. N. A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada Pt Matahari Duta Plaza Denpasar. *VALUES*, 2(3).
- Lubis, Y. H., Saragih, F. A., & Maretta, B. (2022). Pengaruh Beban, Kepuasan, Dan Stress Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat: (a Systematic Review). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(3), 372-378.
- Putri, D. M., & Sahri, S. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Laju Perdana Indah Di Oku Timur. *Jurnal Kompetitif*, 10(2), 08-18.
- Ramadani, L., & Hadya, R. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Padang. *EKASAKTI MATUA JURNAL MANAJEMEN*, 1(1), 43- 49.
- Riani, N., & Handayani, N. S. (2020). Dampak stres kerja pustakawan pada masa pandemic Covid-19 terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 15(1), 97-114.
- Sanjaya, F. (2012). Peran moderasi kecerdasan emosi pada stres kerja. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 3(2).
- Siagian, M. T. (2019). *Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Bustaq Nabirong Alam Raya* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Tampombebu, A. T. V., & Wijono, S. (2022). Resiliensi dan Stres Kerja pada Karyawan yang Bekerja di Masa Pandemi Covid-19. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(1), 145-152.
- Yusnilawati, Y., & Mawarti, I. (2023). Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Stres Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap Akasia, Cemara dan Cendana Rumah Sakit Dr. Bratanata Kota Jambi. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(3), 163-181.