

KECERDASAN EMOSIONAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP STRES KERJA DAN KINERJA KARYAWAN

MUHAMMAD RASYID ABDILLAH

Universitas Lancang Kuning
E-mail: m.rasyidabdillah@unilak.ac.id

ADI RAHMAT

Universitas Lancang Kuning
E-mail: a_rahmat0786@yahoo.com

Abstract

The theme of the article is "economy based on the principles of Islam". The studies that prove and explain the mediation role of job stress in the influence of emotional intelligence on the performance of individuals has still limited, especially in private companies. The purpose of this study to examine empirical evidence that job stress mediate the effect of emotional intelligence on employee performance. The data used in this study was primary data in the form of a questionnaire in which the research subjects are 53 employees of PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekanbaru Riau. To test the hypothesis using Structural Equation Modeling Partial Least Square. The result of this study concluded that the effect of emotional intelligence on employee performance is indirect influence through job stress. In addition, result also concluded that job stress is a variable that full mediates the influence of emotional intelligence on employee performance.

Keyword: Emotional Intelligence, Employee Performance, Job Stress

PENDAHULUAN

Hingga saat ini, isu-isu mengenai model penentu kinerja karyawan pada beberapa perusahaan masih menjadi isu yang menarik untuk didiskusikan dan diteliti oleh pihak akademisi maupun manajemen perusahaan (Abdillah *et al.*, 2016; Fitriastuti, 2013). Pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan perlu diketahui oleh pihak manajemen (Fitriastuti, 2013), karena dengan memahami hal tersebut, manajemen dengan mudah mencari solusi dan keputusan yang efektif berkaitan dengan kinerja karyawan. Sama halnya dengan beberapa perusahaan lainnya, PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekanbaru Riau yang

merupakan *Group* perusahaan Kuala Lumpur Kepong Berhad Malaysia juga mengalami hal yang sama. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa supervisor yang ada pada PT. Adei Plantation & Industry yang berlokasi di Pekanbaru, diketahui bahwa masih ada beberapa karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan waktu yang ditentukan, masih adanya karyawan yang datang ke kantor tidak tepat waktu, masih adanya karyawan yang sering keluar masuk kantor pada saat jam kerja, dan masih adanya karyawan yang pulang kantor sebelum waktunya menunjukkan gejala-gejala bahwa masih ada beberapa karyawan yang memiliki masalah dengan kinerjanya.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu penyebab rendahnya hasil pekerjaan karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas adalah tingginya perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Bashir dan Ramay, 2010; Abdillah, 2013; Cholilawati, 2010; Goswami, 2015). Selanjutnya, salah satu penyebab tingginya tingkat stres kerja adalah rendahnya kemampuan karyawan dalam mengelola perasaan yang biasa dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (Nikolaou dan Tsaousis, 2002; Abdillah, 2013; Cholilawati, 2010; Burnett dan Pettijohn, 2015).

Selama satu dekade terakhir, berbagai upaya telah dilakukan oleh para ilmuwan baik dibidang perilaku organisasi maupun psikologi industri yang mencoba membahas dampak kecerdasan emosional terhadap stres kerja maupun prestasi individu didalam organisasi seperti kinerja (Abdillah, 2013, Aghdasi *et al.* 2011; Bashir dan Ramay, 2010; Burnett dan Pettijohn, 2015; Cholilawati, 2010; Goswami, 2015; Mangkunegara dan Puspitasari, 2015; Mehrabi, 2010; Nikolaou dan Tsaousis, 2002; Rangarajan dan Jayamala, 2014; Zalukhu, 2013). Namun, sebagian besar penelitian cenderung membahas pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres dan dampaknya terhadap kinerja individu masih dilakukan secara terpisah. Rangriz dan Mehrabi (2010) serta Rangarajan dan Jayamala (2014) misalnya, dalam penelitiannya menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa karyawan

yang mampu mengelola emosinya dengan baik akan cenderung memiliki hasil kerja yang tinggi. Bashir dan Ramay (2010) serta Goswami (2015) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa karyawan yang menderita tekanan kerja yang tinggi akan cenderung memiliki hasil kerja yang rendah. Selanjutnya, Nikolaou dan Tsaousis (2002) serta Burnett dan Pettijohn (2015) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa karyawan yang mampu mengelola emosinya dengan baik akan cenderung memiliki tingkat stres kerja yang rendah.

Selain itu, beberapa penelitian memiliki hasil yang berbeda (tidak konsisten). Aghdasi *et al.* (2011) dalam penelitiannya menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tinggi atau rendahnya tingkat stres kerja karyawan tidak dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam mengelola emosinya. Sementara itu Zalukhu (2013); Mangkunegara dan Puspitasari (2015) menemukan bahwa stres kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tinggi atau rendahnya hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas tidak dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya tingkat stres kerja karyawan.

Sementara itu, penelitian-penelitian terpublikasi yang membuktikan dan menjelaskan peran mediasi stres kerja dalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap

kinerja individu masih terbatas, khususnya pada perusahaan swasta (Cholilawati, 2010 dan Abdillah, 2013). Cholilawati (2010) dalam penelitiannya dengan menggunakan perawat rumah sakit sebagai responden menemukan bahwa tinggi atau rendahnya hasil kerja perawat baik secara kualitas maupun kuantitas disebabkan oleh tinggi atau rendahnya perasaan tertekan yang dialami perawat dalam menghadapi pekerjaan. Selanjutnya, tinggi rendahnya perasaan tertekan yang dialami perawat dalam menghadapi pekerjaan disebabkan oleh tinggi atau rendahnya kemampuan perawat dalam mengelola emosinya. Abdillah (2013) dalam penelitiannya dengan menggunakan personil Polri sebagai responden juga menemukan hasil yang sama yaitu tinggi atau rendahnya hasil kerja personil Polri baik secara kualitas maupun kuantitas disebabkan oleh tinggi atau rendahnya perasaan tertekan yang dialami personil Polri dalam menghadapi pekerjaan. Selanjutnya, tinggi rendahnya perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan disebabkan oleh tinggi atau rendahnya kemampuan personil Polri dalam mengelola emosinya.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris peran mediasi stres kerja dalam pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan khususnya pada PT. Adei Plantation & Industry *Head Office* Pekanbaru Riau. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT. Adei Plantation & Industry *Head Office* Pekanbaru Riau serta pengembangan ilmu perilaku

organisasi dan manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja karyawan. Selanjutnya, hasil penelitian ini juga dapat memberi masukan untuk memahami lebih jauh mengenai peran mediasi stres kerja dalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan

Emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak (Goleman, 2004; 2015). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi secara akurat, menilai, dan mengungkapkannya; menggunakan emosi untuk memandu proses berfikir; memahami emosi dan pengetahuan tentang emosi; serta mengelola emosi sehingga menunjang pertumbuhan emosional dan intelektual (Mayer dan Salovey, 1997; Mayer *et al.*, 2004).

Para ahli melakukan berbagai pendekatan dalam memahami tentang emosi karena emosi mempengaruhi kinerja karyawan dan perusahaan (Rangriz dan Mehrabi, 2010). Wong dan Law (2002) dan Law *et al.* (2004) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional memiliki empat kemampuan. Pertama, *appraisal and expression of emotions in oneself* yaitu kemampuan karyawan dalam memahami perasaan diri terdalam dan mengekspresikan rasa dengan

wajar. Kedua, *appraisal and expression of emotions in otherself* yaitu kemampuan karyawan dalam mengamati dan memahami perasaan orang lain. Ketiga, *regulation of emotions in oneself* yaitu kemampuan karyawan dalam mengatur perasaan diri. Dan yang terakhir, *use of emotion to facilitate performance* yaitu kemampuan karyawan untuk menggunakan perasaan kearah kegiatan membangun, produktif dan mendukung kinerja individu.

Kinerja karyawan didefenisikan sebagai hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepadanya (Mangkunegara, 2010). Goleman (2004) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional seorang karyawan sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja individu yang tinggi. Seorang karyawan yang mampu memahami, membedakan, dan menggunakan perasaan atau emosi secara akurat (Mayer dan Salovey, 1997; Mayer *et al.*, 2004) tahu bagaimana untuk tetap termotivasi meskipun ia berada dibawah tekanan, sehingga ia akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2004; Naseer *et al.*, 2011). Beberapa studi terakhir menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Rangriz dan Mehrabi, 2010; Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013; Rangarajan dan Jayamala, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu mengelola emosinya dengan baik cenderung akan memiliki kinerja yang tinggi.

H₁: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Stres Kerja dan Kinerja

Stres didefenisikan sebagai hasil dari tidak atau kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapan) dengan lingkungannya, yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif (Munandar, 2001). Sedangkan stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2005). Kekhawatiran yang paling penting dalam studi stres kerja adalah dampak buruk pada kinerja karyawan (Mohsan *et al.*, 2011). Ciri-ciri seorang karyawan yang menderita stres dapat dilihat dari (Robbins, 2007): selalu mengalami gangguan pencernaan akibat bekerja, selalu merasakan sakit kepala karena beban pekerjaan (gejala fisiologis), merasa putus asa, mudah tersinggung, gelisah dalam bekerja, sulit untuk berkonsentrasi, kurang bersemangat dalam bekerja (gejala psikologis), sering tidak masuk kerja, sulit tidur karena memikirkan pekerjaan, dan nafsu makan berkurang atau berlebihan secara tidak wajar (gejala perilaku). Karyawan yang menderita stres akan mencoba untuk menarik dirinya dari penyebab stres (*stressor*) dengan cara keluar dari perusahaan dan atau tidak hadir dalam pekerjaan. Apabila keluar dari perusahaan merupakan sesuatu yang sulit bagi karyawan, maka mereka akan menciptakan masalah bagi perusahaan seperti ketidakefisienan dalam kinerja, pemborosan sumber daya operasional, menjadi penyebab kendala kerja bagi karyawan lainnya dan lain sebagainya (Goswami,

2015). Sebaliknya, karyawan yang mampu mengendalikan faktor-faktor yang berkaitan dengan stres maka ia tetap termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik sehingga akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2004; Naseer *et al.*, 2011). Beberapa studi terakhir menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan (Bashir dan Ramay, 2010; Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013; Goswami, 2015; Abdillah *et al.*, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki stres kerja yang tinggi akan cenderung memiliki kinerja yang rendah.

H₂: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja.

Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dalam situasi yang berkaitan dengan tuntutan pekerjaan (*stressor*) akan lebih menyadari perasaan mereka sendiri dan lebih mampu mengenali perasaannya (Salovey dan Mayer, 1990). Hal ini menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mampu mengendalikan tingkat stres karena mereka memahami faktor-faktor penyebab yang berkaitan dengan stres sehingga karyawan tersebut dapat mengendalikan faktor-faktor tersebut (Burnett dan Pettijohn, 2015). Beberapa studi terakhir menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja karyawan (Nikolaou dan Tsaousis, 2002; Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013; Burnett dan Pettijohn, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu

mengelola emosinya dengan baik cenderung akan memiliki tingkat stres kerja yang rendah.

H_{1a}: Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja.

Menjelaskan keterkaitan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja dapat memberikan pemahaman mengenai penyebab kinerja karyawan (Abdillah, 2013). Karyawan yang mampu mengidentifikasi, memanfaatkan, memahami, dan mengelola perasaannya dengan akurat (Mayer dan Salovey, 1997; Mayer *et al.*, 2004) akan cenderung mampu mengendalikan faktor-faktor yang berkaitan dengan stres (Burnett dan Pettijohn, 2015) dan tetap termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik meskipun ia berada dibawah tekanan, sehingga ia akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2004; Naseer *et al.*, 2011). Beberapa studi terakhir menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja (Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu mengidentifikasi, memanfaatkan, memahami, dan mengelola emosinya dengan baik secara tidak langsung akan cenderung memiliki hasil kerja yang baik melalui stres kerja yang rendah.

H_{1b}: Kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja melalui stres kerja.

METODE PENELITIAN

Sampel dan Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh dari jawaban

responden atas kuesioner yang diberikan kepada karyawan PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekanbaru Riau yang berjumlah 60 karyawan. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi perusahaan secara langsung. Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 60 kuesioner. Jumlah keseluruhan kuesioner yang diisi dan kembali sebanyak 55 kuesioner dengan tingkat pengembalian 91,67 persen. Sedangkan jumlah kuesioner yang tidak kembali sebanyak 5 eksemplar kuesioner. Setelah melakukan penyeleksian atas jawaban responden ternyata 2 kuesioner tidak dapat digunakan dalam analisis data karena tidak diisi dengan lengkap. Dengan demikian jumlah sampel penelitian ini yang bisa digunakan adalah 53 eksemplar kuesioner dengan tingkat pengembalian efektif sebanyak 83,3 persen.

Pengukuran Variabel

Variabel yang diukur dengan menggunakan kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja karyawan. Kecerdasan emosional merupakan variabel eksogen yaitu variabel tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya dalam model penelitian (Ghozali dan Fuad, 2012; Solihin dan Ratmono, 2013; Wibowo, 2014). Sedangkan stres kerja dan kinerja karyawan merupakan variabel endogen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam suatu model penelitian (Ghozali dan Fuad, 2012; Wibowo, 2014).

Kecerdasan emosional dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator yaitu mampu memahami perasaan diri terdalam

dan mengekspresikan rasa dengan wajar; mampu mengamati dan memahami perasaan orang lain; mampu mengatur perasaan diri; serta mampu menggunakan perasaan kearah kegiatan membangun, produktif dan mendukung kinerja individu. Pengukuran kecerdasan emosional menggunakan instrumen dari *Wong & Law Emotional Intelligence Scale* WLES (Wong dan Law, 2002; Law *et al.*, 2004; Naseer *et. al.*, 2011) yang terdiri dari 16 item pernyataan. Salah satu contoh pernyataan tersebut adalah "Saya memiliki emosi yang stabil dalam menjalani hari-hari". Alternatif jawaban atas daftar pernyataan tersebut menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin. Skor 1 mengindikasikan kecerdasan emosional yang sangat rendah dan skor 5 mengindikasikan kecerdasan emosional yang sangat baik.

Kinerja karyawan dalam penelitian ini diukur menggunakan instrumen dari Noe *et al.* (2011) yang terdiri dari 10 item pernyataan dan diisi oleh atasan langsung karyawan. Salah satu contoh pernyataan tersebut adalah "Pengetahuan karyawan tentang pekerjaan". Alternatif jawaban atas daftar pernyataan tersebut menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin. Skor 1 mengindikasikan kinerja karyawan dibawah rata-rata dan skor 5 mengindikasikan kinerja karyawan diatas rata-rata.

Stres kerja dalam penelitian ini diukur menggunakan tiga indikator yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku. Pengukuran stres kerja menggunakan instrumen dari Rahmawati (2009) yang telah dimodifikasi oleh Abdillah (2013) yang terdiri dari 15 item pernyataan. Salah satu

contoh pernyataan tersebut adalah “saya sering mengalami gangguan pencernaan akibat bekerja”. Alternatif jawaban atas daftar pernyataan tersebut menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin. Skor 1 mengindikasikan stres yang sangat rendah dan skor 5 mengindikasikan stres kerja yang sangat tinggi.

Analisis Data

Alat analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) melalui *software Warp PLS Versi 5.0*. PLS (*Partial Least Square*) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan evaluasi terhadap model pengukuran sekaligus model struktural. Salah satu alasan penggunaan analisa SEM dalam suatu penelitian adalah terdapatnya variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved variable*) sehingga variabel tersebut diukur menggunakan indikator (Wibowo, 2014). PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* dan sering juga disebut sebagai *soft modeling* karena mampu menguji data yang memiliki jumlah sampel yang kecil (Latan dan Imam, 2012). Analisis PLS terdiri dari dua langkah: langkah pertama adalah melakukan evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*) dengan cara menguji validitas dan reliabilitas untuk setiap variabel penelitian; langkah kedua adalah melakukan evaluasi terhadap model struktural (*inner model*).

Latan dan Ghozali (2012) menjelaskan bahwa uji validitas dievaluasi melalui analisis faktor konfirmatori dengan menguji validitas

konvergen dan validitas diskriminan. Pengujian validitas konvergen dapat dilakukan dengan melihat nilai dari AVE. Apabila nilai AVE yang dihasilkan oleh semua konstruk lebih dari 0,50 maka konstruk memenuhi persyaratan validitas konvergen (Hair *et al.*, 2014). Sementara itu, untuk menguji validitas diskriminan dapat dilihat dari akar kuadrat AVE untuk tiap konstruk harus lebih besar dari korelasi antar konstruk dalam model penelitian (Hair *et al.*, 2012). Selanjutnya, uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* atau nilai *Composite reliability*. Apabila nilai *Cronbach's alpha* atau nilai *Composite reliability* yang dihasilkan diatas atau sama dengan 0,70 maka semua konstruk dapat dikatakan reliabel (Solihin dan Ratmono, 2013).

Evaluasi terhadap model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel dan membuktikan hipotesis. Untuk membuktikan hipotesis ini digunakan kriteria apabila nilai *p value*-nya dibawah 0,10 (alpha 10 persen), 0,05 (level alpha 5 persen) dan 0,10 (level alpha 10 persen), maka dapat dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima (Latan dan Imam, 2012; Solihin dan Ratmono, 2013). Untuk membuktikan peran mediasi stres kerja dalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan digunakan *Sobel test* (Sobel, 1982; Baron dan Kenny, 1986; Preacher dan Hayes, 2004; Soper, 2017; Solihin dan Ratmono, 2013). Selanjutnya, untuk melihat apakah stres kerja termasuk pemediasi penuh atau parsial digunakan uji mediasi dengan prosedur Baron dan Kenny (1986).

Menurut Baron dan Kenny (1986), untuk mengetahui apakah stres kerja merupakan variabel mediasi parsial atau sempurna maka model dalam penelitian ini diuraikan menjadi dua. Model pertama yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tanpa stres kerja sebagai variabel mediasi. Selain itu, model kedua yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui stres kerja sebagai variabel mediasi. Persyaratan efek mediasi yang harus dipenuhi yaitu (Baron dan Kenny, 1986; Kock, 2011; Solihin dan Ratmono, 2013) koefisien jalur pada model pertama harus signifikan. Dalam model kedua, koefisien jalur pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan stres kerja terhadap kinerja harus signifikan. Selanjutnya, jika koefisien jalur pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pada model kedua menjadi berkurang dari model pertama dan tidak signifikan maka dapat dijelaskan bahwa stres kerja merupakan variabel mediasi sempurna (*full mediation*). Sementara itu, jika koefisien jalur pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pada model kedua menjadi berkurang dari model pertama namun tetap signifikan maka dapat dijelaskan bahwa stres kerja merupakan variabel mediasi parsial (*partial mediation*).

PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Sebelum melakukan analisis data dengan mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*), maka dilakukan analisis statistik deskriptif yang terdiri dari demografi responden dan deskriptif variabel penelitian.

Demografi Responden

Statistik deskripsi demografi responden dalam penelitian ini menjelaskan karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, masa kerja, dan tingkat pendidikan yang akan dijelaskan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori Absolut		Frekuensi	
		Persentase	
Jenis Kelamin	Pria	23	43.40%
	Wanita	30	56.60%
	Jumlah	53	100.00%
Usia	< 25 Tahun	5	9.43%
	26 – 35 Tahun	23	43.40%
	36 – 55 Tahun	18	33.96%
	> 55 Tahun	7	13.21%
	Jumlah	53	100.00%
Masa Kerja	<1 Tahun	4	7.55%
	1 – 5 Tahun	29	54.72%
	6 – 10 Tahun	13	24.53%
	> 10 Tahun	7	13.21%
	Jumlah	53	100.00%
Pendidikan	S2	2	3.77%
	S1	29	54.72%
	Diploma	6	11.32%
	Lainnya	16	30.19%
	Jumlah	53	100.00%

Hasil statistik demografi responden menunjukkan bahwa mayoritas responden yang berjenis kelamin wanita. Dalam hal usia, responden dengan usia antara 26 tahun hingga 35 tahun merupakan responden dengan jumlah terbanyak. Mayoritas responden memiliki masa kerja antara 1 hingga 5 tahun. Selanjutnya, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan strata satu.

Variabel Deskriptif Penelitian

Statistik deskriptif variabel dalam penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran tentang tanggapan responden mengenai

variabel-variabel penelitian yang menunjukkan angka minimum, maksimum, rata-rata serta standar deviasi. Deskripsi jawaban responden tentang variabel-variabel penelitian yang diukur yaitu kecerdasan emosional, kinerja karyawan dan stres kerja.

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Sesungguhnya	Mean	Standar Deviasi
Kecerdasan Emosional	16 – 80	40 – 80	67,57	9,73
Kinerja Karyawan	10 – 50	32 – 50	40,72	4,70
Stres Kerja	15 – 75	24 – 56	38,90	8,31

Kecerdasan emosional dalam penelitian ini diukur dengan enam belas item pernyataan menggunakan skala *likert* lima poin, mulai dari poin satu (sangat tidak setuju) hingga poin lima (sangat setuju). Kisaran teoritis variabel kecerdasan emosional karyawan adalah 16 hingga 80, dimana skor yang paling rendah mengindikasikan kecerdasan emosional karyawan sangat rendah, dan skor yang paling tinggi mengindikasikan kecerdasan emosional karyawan sangat baik. Hasil pengukuran menunjukkan kisaran sesungguhnya variabel kecerdasan emosional adalah 42 hingga 80 dengan standar deviasi 9,73. Hal ini mengindikasikan frekuensi kecerdasan emosional adalah bervariasi. Selanjutnya rata-rata sebesar 67,57 yang lebih besar dari skor rata-rata total teoritis sebesar 48 (16 dikali 3) mengindikasikan secara rata-rata responden memiliki kecerdasan emosional yang baik.

Kinerja karyawan dalam penelitian ini diukur dengan sepuluh item pernyataan menggunakan skala *likert* lima poin, mulai dari poin satu (sangat kurang) hingga poin lima (sangat baik). Kisaran teoritis variabel

kinerja karyawan adalah 10 hingga 50, dimana skor yang paling rendah mengindikasikan kinerja karyawan dibawah rata-rata, dan skor yang paling tinggi mengindikasikan kinerja karyawan diatas rata-rata. Hasil pengukuran menunjukkan kisaran sesungguhnya variabel kinerja karyawan adalah 32 hingga 50 dengan standar deviasi 4,70. Hal ini mengindikasikan frekuensi kinerja karyawan adalah bervariasi. Selanjutnya rata-rata sebesar 40,72 yang lebih besar dari skor rata-rata total teoritis sebesar 30 (10 dikali 3) mengindikasikan secara rata-rata responden memiliki kinerja yang cukup baik.

Stres kerja dalam penelitian ini diukur dengan lima belas item pernyataan menggunakan skala *likert* lima poin, mulai dari poin satu (sangat tidak setuju) hingga poin lima (sangat setuju). Kisaran teoritis variabel stres kerja karyawan adalah 15 hingga 75, dimana skor yang paling rendah mengindikasikan stres kerja karyawan sangat rendah, dan skor yang paling tinggi mengindikasikan stres kerja karyawan sangat tinggi. Hasil pengukuran menunjukkan kisaran sesungguhnya variabel stres kerja adalah 24 hingga 56 dengan standar deviasi 8,31. Hal ini mengindikasikan frekuensi stres kerja karyawan adalah bervariasi. Selanjutnya rata-rata sebesar 38,90 yang sedikit lebih kecil dari skor rata-rata total teoritis sebesar 45 (15 dikali 3) mengindikasikan secara rata-rata responden memiliki tingkat stres kerja cukup rendah.

Analisis Data Penelitian

Setelah melakukan analisis statistik deskriptif selanjutnya dilakukan analisis data penelitian melalui dua tahap: tahap pertama adalah

melakukan evaluasi terhadap model pengukuran (*outer model*) dengan cara menguji validitas dan reliabilitas untuk setiap variabel penelitian; tahap kedua adalah melakukan evaluasi terhadap model struktural (*inner model*).

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi terhadap *outer model* dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kualitas data penelitian. Kualitas data penelitian dalam PLS dapat dilihat melalui uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas. Hasil evaluasi *outer model* menunjukkan bahwa nilai AVE variabel kecerdasan emosional, kinerja karyawan dan stres kerja memiliki nilai diatas 0,50. Hal ini menjelaskan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi persyaratan validitas konvergen (Hair *et al.*, 2014).

Tabel 3. Hasil AVE, Composite Reliability, Cronbach Alpha dan Commuality

Variabel	AVE	Composite Reliability	Cronbachs Alpha
Kecerdasan Emosional	0,764	0,981	0,979
Kinerja Karyawan	0,738	0,965	0,974
Stres Kerja	0,732	0,977	0,959

Nilai akar kuadrat dari AVE lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar variabel pada kolom yang sama. Hal ini menjelaskan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari kecerdasan emosional, kinerja karyawan dan stres kerja pada model penelitian ini memenuhi persyaratan validitas diksriminan (Hair *et al.*, 2012).

Tabel 4. Perbandingan Nilai Korelasi Antar Variabel dengan Akar Kuadrat AVE

Variabel	Kecerdasan Emosional	Stres Kerja	Kinerja Karyawan
Kecerdasan Emosional	0.874	-0.172	0.205

Stres Kerja	-0.172	0.859	-0.584
Kinerja Karyawan	0.205	-0.584	0.856

Selanjutnya, baik *Cronbach's alpha* atau *Composite reliability* memiliki nilai diatas 0,70. Hal ini menjelaskan bahwa seluruh variabel yang terdiri dari kecerdasan emosional, kinerja karyawan dan stres kerja pada model penelitian ini memenuhi persyaratan reliabilitas (Solihin dan Ratmono, 2013). Ketiga hasil evaluasi terhadap *outer model* tersebut menjelaskan bahwa variabel kecerdasan emosional, kinerja karyawan dan stres kerja dalam penelitian ini memiliki tingkat kualitas data yang baik karena memenuhi persyaratan validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas.

Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi terhadap *inner model* dalam penelitian ini bertujuan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel yang telah dihipotesiskan. Mengikuti Solihin *et al.* (2011) analisis PLS menggunakan pendekatan *step-wise* dalam pengujian struktural (Baron and Kenny, 1986; Solihin dan Ratmono, 2013). *Pertama*, menguji apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. *Kedua*, melakukan estimasi PLS dengan stres kerja sebagai pemedasi dengan melihat dampak dari kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan stress kerja terhadap kinerja.

Hasil evaluasi *inner model* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H_1) didukung secara statistik dimana nilai *p-value* signifikan pada level alpha 5 persen dengan koefisien jalur sebesar 0,256. Hal ini menjelaskan bahwa secara langsung kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap

kinerja karyawan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rangriz dan Mehrabi (2010), Cholilawati (2010), Abdillah (2013); Rangarajan dan Jayamala (2014) yang menemukan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan dalam memahami, membedakan dan menggunakan emos secara akurat, tahu bagaimana untuk tetap termotivasi meskipun ia berada dalam sebuah tekanan kerja yang tinggi, sehingga ia tetap akan menunjukkan kinerja yang baik.

Hipotesis kedua (H_2) didukung secara statistik dengan nilai *p-value* signifikan pada level alpha 1 persen dengan koefisien jalur sebesar -0,576. Hal ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Bashir dan Ramay, 2010; Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013; Goswami, 2015; Abdillah *et al.*, 2016) yang menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat stres kerja yang rendah akan cenderung memiliki hasil kerja yang baik, begitu juga sebaliknya karyawan dengan tingkat stres kerja yang tinggi akan cenderung memiliki hasil kerja yang rendah.

Tabel 5. Hasil Analisis PLS

Panel A. Pengaruh Langsung		
Variabel		Path to Kinerja Karyawan
Kecerdasan Emosional		0.256**
R^2		0.065
Panel B. Pengaruh Tidak Langsung		
Variabel		Kinerja Karyawan
Kecerdasan Emosional		0.185*
Stres Kerja		-0.576***
R^2		0.392

Hipotesis ketiga (H_{1a}) didukung secara statistik dengan nilai *p-value* signifikan

pada level alpha 5 persen dengan koefisien jalur sebesar -0,228. Hal ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Nikolaou dan Tsaousis, 2002; Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013; Burnett dan Pettijohn, 2015) yang menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mampu mengendalikan tingkat stres karena mereka memahami faktor-faktor penyebab yang berkaitan dengan stres sehingga karyawan tersebut dapat mengendalikan faktor-faktor tersebut.

Pengujian hipotesis keempat (H_{1b}) dilakukan dengan *Sobel test* (Sobel, 1982; Soper, 2017; Baron dan Kenny, 1986; Preacher dan Hayes, 2004; Solihin dan Ratmono, 2013), prosedur Baron dan Kenny (Baron dan Kenny, 1986; Kock, 2011) dan *effect size* (Cohen, 1988). Dari hasil perhitungan uji Sobel ditemukan nilai t sebesar 1,987 (Soper, 2017). Sehingga hipotesis keempat (H_{1b}) dalam penelitian ini didukung secara statistik dengan nilai signifikan pada level alpha 5 persen (diatas 1,96). Hal ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional karyawan berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013) dan dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa karyawan yang mampu mengidentifikasi, memanfaatkan, memahami, dan mengelola perasaannya dengan akurat (Mayer dan Salovey, 1990; Mayer *et al.*, 2004) akan cenderung mampu mengendalikan faktor-

faktor yang berkaitan dengan stres (Burnett dan Pettijohn, 2015) dan tetap termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik meskipun ia berada dibawah tekanan, sehingga ia akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2004; Naseer *et al.*, 2011).

Nilai koefisien jalur pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan tanpa adanya variabel mediasi stres kerja adalah sebesar 0,306 dan signifikan pada level alpha 1 persen yaitu sebesar 2,893 (diatas 2,58). Namun, ketika pengaruh tersebut dimediasi oleh stres kerja, koefisien jalurnya berkurang besarnya menjadi 0,105 dan signifikan (Tabel 5, Panel B). Hasil tersebut menjelaskan bahwa stres kerja memediasi secara parsial pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan argumen Baron dan Kenny (1986) yaitu mediasi secara parsial terjadi ketika pengaruh langsung yang signifikan tetap signifikan ketika dikendalikan oleh variabel mediasi. Bentuk mediasi parsial ini menunjukkan bahwa stres kerja bukan satu-satunya variabel yang memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Baron dan Kenny, 1986; Preacher dan Hayes, 2004; Kock, 2011; Solihin dan Ratmono, 2013). Kasus mediasi parsial dalam penelitian *behavioral* sangat mungkin terjadi karena dalam memprediksi perilaku manusia masih terdapat beberapa alternative variable penyebabnya (Malik *et al.*, 2010; Abdillah *et al.*, 2016)

Selanjutnya, *effect size* digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel stres

kerja sebagai variabel mediasi. Nilai *effect size* (f^2) dihitung dengan menggunakan rumus (Cohen, 1988): Angka R^2 *with mediator* diperoleh dari R^2 variabel kinerja karyawan (variabel endogen) dengan memasukkan variabel mediasi stres kerja. Sedangkan angka R^2 *without mediator* diperoleh dari angka R^2 variabel kinerja karyawan tanpa memasukkan variabel stres kerja sebagai variabel mediasi (dapat dilihat pada tabel 5). Dari hasil perhitungan ditemukan nilai *effect size* sebesar 0,538. Nilai tersebut menjelaskan bahwa stres kerja sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh yang kuat pada level struktural (Cohen, 1988; Chin, 1998; Latan dan Imam, 2012).

KETERBATASAN

Penelitian ini hanya menggunakan reponden yang berasal dari karyawan sebanyak 45 orang pada PT. Adei Plantation & Industry *Head Office* Pekanbaru Riau, sehingga hasil penelitian kurang dapat digeneralisasi secara luas untuk setiap perusahaan di Indonesia. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian agar tingkat generalisasi penelitian menjadi lebih akurat. Penelitian selanjutnya juga diharapkan menambahkan satu atau lebih jumlah variabel yang diduga dapat mempengaruhi stres kerja dan kinerja karyawan seperti *locus of control* (Chen dan Silverthorne, 2008).

IMPLIKASI

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkuat dan mendukung teori serta hasil

dari penelitian sebelumnya yang membangun sebuah model mengenai pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui stres kerja karyawan (Cholilawati, 2010; Abdillah, 2013).

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pimpinan pada PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekanbaru Riau tentang pentingnya pemahaman mengenai kecerdasan emosional karyawan guna mengurangi tingkat stres kerja sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Berdasarkan bukti empiris, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan cenderung memiliki tingkat stres yang rendah dan memiliki hasil kerja yang baik. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan dapat dilakukan melalui *emotional-intelligence workshop* guna membantu karyawan agar lebih memahami pemikiran dan perasaan di balik tindakan orang-orang lain (Diggins, 2004).

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja pada PT. Adei Plantation & Industry Head Office Pekanbaru Riau. Dengan menggunakan responden yang berasal dari karyawan dapat dijelaskan bahwa baik buruknya kinerja karyawan dipengaruhi secara tidak langsung oleh kecerdasan emosional yang dimediasi oleh stres kerja karyawan.

Secara rinci, kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan; stres kerja berpengaruh

negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja; stres kerja merupakan variabel pemediasi penuh atau sempurna (*full mediation*) dalam pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan; dan stres kerja sebagai variabel mediasi memiliki pengaruh *moderat nearly strong* atau sedang nyaris kuat pada level struktural.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M.R., Anita, R., dan Anugerah, R. (2016). Dampak Iklim Organisasi Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 20(1): 121-141.
- Aghdasi, S., A. R. Kiamanesh, dan A. N. Ibrahim. (2011). Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing The Mediatory of Occupational Stress and Job Satisfaction. *Procedia Social and behavioral Science*, 29: 1965-1976.
- Baron, R. M, dan D. A. Kenny. (1986). The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6): 1173-1182.
- Bashir, U. dan M. I. Ramay. (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2(1): 122-126.
- Burnett, M. dan C. Pettijohn. (2015). Investigating The Efficacy of Mind-Body

- Therpies and Emotional Intelligence on Worker Stres In An Organizational Setting: An Experimental Approach. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 19(1): 146-158.
- Chen, J. C., dan C. Silverthorne. (2008). The Impact of Locus of Control on Job Stress, Job Performance and Job Satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7): 572-582.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for The Behavioral Sciences*. Hillsdale. New Jersey: Lawrence Earlbaum Associates.
- Diggins, C. (2004). Emotional Intelligence: The Key to Effective Performance. *Human Resource Management International Digest*, 12(1): 35.
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2): 103-114.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goswami, T. G. (2015). Job Stress and Its Effect on Employee Performance in Banking Sector. *Indian Journal of Commerce & Management Studies*, 6(2): 51-56.
- Hawari, D. (2011). *Manajemen Stres Cemas dan Depresi*. Jakarta: Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Jehangir, M., N. Kareem, A. Khan, M. T. Jan dan S. Soherwardi. (2011). Effects of Job Stress on Job Performance and Job Satisfaction. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(7) (November): 453-465.
- Law, K.S., C. S. Wong, dan L. J. Song. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Management Studies. *Journal of Applied Psychology*, 89(3): 483-496.
- Lepine, J. A., N. P. Podsakoff, dan M. A. Lepine. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressorhindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5): 764-775.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Mangkunegara, A. A. A. P. dan M. Puspita. (2015). Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Guru SMA. *Jurnal Kependidikan*, 4(2) (November): 142-155.
- Mayer, J. D., dan P. Salovey. (1997). What is Emotional Intelligence? In P. Salovey and D. Sluyter (Eds). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., P. Salovey, dan D. R. Caruso. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3): 197-215.
- Mohsan, F., M. M. Nawaz, dan M. S. Khan. (2011). Impact of Stress on Job Performance

- of Employees Working in Banking Sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(2) (June): 1982-1991.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI-Press.
- Naseer, Z., S. H. Chishti, F. Rahman, dan N. B. Jumani. 2011. Impact of Emotional Intelligence on Team Performance in Higher Education Institutes. *International Online Journal of Educational Sciences*, 3(1): 30-46.
- Nikolaou, I. dan I. Tsaousis. (2002). Emotional Intelligence in Workplace: Exploring Its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4): 327-342.
- Noe, R. A., J. R. Hollenbeck, B. Gerhart, dan P. M. Wright. (2011). *Fundamental of Human Resource Management*. Edisi Keempat. New York: McGraw-Hill.
- Rahmawati, S. (2009). Analisis Stres Kerja Karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bogor. *Jurnal Manajemen*, 1(1): 111-122.
- Rangriz, H. dan J. Mehrabi. (2010). The Relationship Between Emotional Intelligence, Organisational Commitment and Employees' Performance in Iran. *International Journal of Business and Management*, 5(8) (August): 50-56.
- Rangarajan R. dan C. Jayamala. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employee Performance-An Epigrammatic Survey. *Sumedha Journal of Management*, 3(1) (January-March): 76-81.
- Robbins, S. R. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Shahzad, K., M. Sarmad, M. Abbas, dan M. A. Khan. (2011). Impact of Emotional Intelligence (EI) on employee's performance in telecom sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 5(4) (February): 1225-1231.
- Salovey, P. dan J. D. Mayer. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9: 185-211.
- Wirawan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wong, C., dan K. S. Law. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. *Leadership Quarterly*, 13(3): 243-274.
- Wu, Y. C. (2011). Job Stress and Job Performance Among Employess in Taiwanese Finance Sector: The Role Of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39(1): 21-32.
- Zalukhu, I. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Iklim Organisasi, Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Kantor Pusat Badan SAR Nasional Jakarta). *Jurnal MIX*, 3(1) (Februari): 1-11.