



PERAN MODERASI KECERDASAN EMOSI PADA STRES KERJA

Frengky Sanjaya ✉

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima April 2012
Disetujui Juni 2012
Dipublikasikan September 2012

Keywords:
Job Stress;
Emotional Intelligence;
Job Performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh kecerdasan emosi terhadap hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan *marketing* dan *collection* di PT. Summit Oto Finance Kudus. Pada penelitian ini menggunakan teknik populasi, responden diambil dari semua karyawan *marketing* sebanyak 25 responden dan karyawan *collection* sebanyak 21 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda moderasi. Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja.

Abstract

The objective of this study is to know influence of job stress to job performance and influence of emotional intelligence to relationship between job stress and job performance. Population in this study was all marketing and collection employees in PT. Summit Oto Finance Kudus. In this study used population method, that is taken all of marketing employees as much as 25 respondents and collection employees as much as 21 respondents. The technique of data analysis used regression analysis and doubled regression moderating analysis. The result used regression analysis showed that negative influence between job stress and job performance. Meanwhile, the result using doubled regression moderating analysis showed that emotional intelligence moderate influence of job stress to job performance. This result indicated that emotional intelligence can reduce the influence of job stress to job performance.

JEL Classification: M5, M54

✉ Alamat korespondensi:
Gedung C6 Lantai 1 FE Unnes
Kampus Sekaran Gunungpati, Semarang
E-mail: frengkysanjaya91@yahoo.com

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu perusahaan, oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu dipertahankan, dijaga, dan dikembangkan (Hidayati, 2008). Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana caranya mengelola sumber daya manusia mengarah pada kinerja yang baik, karena sumber daya manusia bisa menjadi pusat persoalan atau masalah bagi perusahaan ketika potensi mereka tidak dikembangkan secara optimal, sebaliknya sumber daya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan bagi perusahaan ketika potensi mereka bisa dikembangkan secara optimal.

Pengelolaan terhadap sumber daya manusia sangat kompleks bila dibandingkan dengan pengelolaan terhadap sumber daya mesin. Sumber daya manusia sifatnya unik, mempunyai perasaan yang tidak tampak dari luar secara jelas dan tidak mudah ditebak. Sumber daya manusia sering disebut dengan karyawan, mengingat keberadaan karyawan dalam perusahaan sangat penting, maka setiap perusahaan berusaha untuk memberdayakan potensi karyawan guna mencapai kinerja yang tinggi, karena kinerja yang dicapai pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan.

Suatu perusahaan diharapkan dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal yang positif, artinya mampu menunjukkan kinerja yang baik dimata masyarakat (Hidayati, 2008). Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan, yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas. 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 (Hidayati, 2008).

Penelitian terdahulu mengenai hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan tidak konsisten (Wu, 2011). Meskipun, mayoritas hasil penelitian menunjukkan stres kerja berhubungan negatif terhadap kinerja, tapi tetap dilakukan penelitian mengenai hubungan positif stres kerja terhadap kinerja. Dalam beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan, beberapa tipe stres bisa memberikan konsekuensi seperti yang diinginkan dan beberapa tipe stres juga berhubungan positif terhadap kinerja karyawan. Review penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011), menjelaskan bahwa ketika sumber stres, seperti target dan tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan akan memberikan gairah pribadi dan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik.

Disisi lain, target dan tuntutan kerja yang tinggi kepada karyawan juga memicu timbulnya stres pada karyawan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh American Institute mengenai stres kerja, ditemukan bahwa biaya kerugian yang ditanggung perusahaan karena perilaku stres kerja karyawan mencapai \$300 miliar dalam setahun. Stres kerja yang dialami karyawan tersebut menyebabkan kecelakaan, absensi karyawan, perputaran karyawan, produktivitas yang semakin menurun, sehingga biaya pengobatan (medis), klaim asuransi dan penyelesaian masalah hukum menjadi tinggi (Kanji & Chopra, 2009).

Review penelitian dalam Ismail et al. (2009) menyatakan bahwa studi terbaru dalam bidang stres menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. Dalam model stres, beberapa peneliti percaya bahwa karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik ketika bekerja, kinerja karyawan tersebut di perusahaan akan lebih tinggi Ciarrochi et al. (2000). Karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Kecerdasan emosi berpengaruh pada perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam diri orang tersebut, termasuk dalam lingkungan kerjanya, dengan memiliki kecerdasan emosi seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stres (Goleman, 1998).

Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Trihandini, 2005). Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosi. Goleman (1998) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh *IQ (Intelligence Quotient)*.

Sosik dan Megerian (1999) juga mengungkapkan bahwa pemimpin yang memiliki skor kompetensi *EQ* (kecerdasan emosi) yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan capaian perusahaan yang lebih baik, apalagi jika ditambah mereka memiliki gaya kepemimpinan transformasional. Ciarrochi et al. (2000) menyatakan bahwa kecerdasan emosi memiliki kontribusi yang unik untuk memahami hubungan antara tingkat stres seseorang dan kesehatan mentalnya. Tiga variabel penting kesehatan mental yang diukur adalah depresi, rasa putus asa dan keinginan bunuh diri.

Kehadiran kecerdasan emosi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan telah mengundang pro dan kontra dikalangan para ahli. Ashkanasy dan Daus (2002) berpendapat bahwa kecerdasan emosi lebih banyak berhubungan dengan kepribadian dan *mood* (suasana hati), sedangkan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja adalah dengan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif dalam hal ini yang berperan adalah kecerdasan intelektualnya.

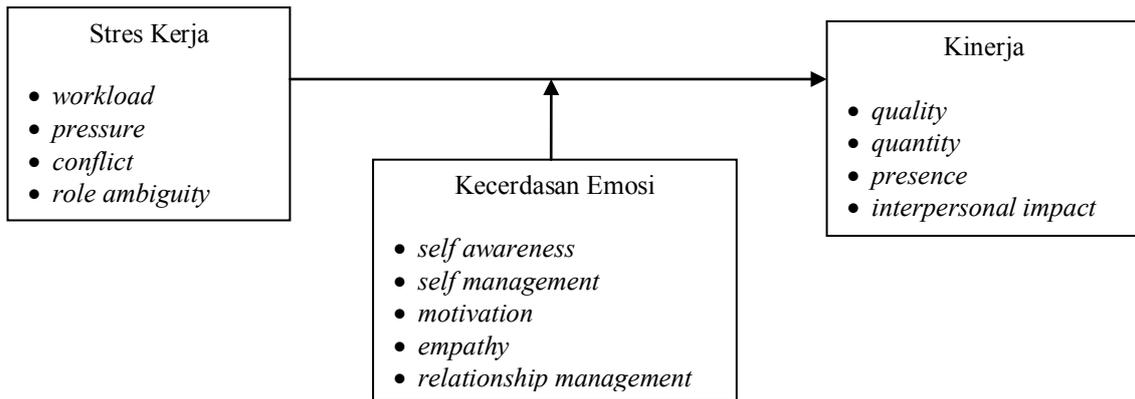
Caruso (2003), juga mengemukakan bahwa walaupun mendukung keberadaan kecerdasan emosi tetapi pada kenyataannya kecerdasan intelektual yang diukur dengan *IQ* masih merupakan hal yang penting dalam kesuksesan kerja. Uraian tersebut mengindikasikan bahwa beberapa ahli masih mempercayai jika seseorang yang memiliki skor *IQ* yang tinggi maka ia akan lebih berhasil dalam pekerjaannya, tapi pada kenyataannya memang harus diakui bahwa kecerdasan emosi juga memiliki peran yang krusial bagi karyawan dalam dunia kerja. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, maka bisa disusun hipotesis sebagai berikut:

H_1 : Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja

H_2 : Kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja

PT. Summit Oto Finance merupakan salah satu perusahaan *leasing* terbesar di Indonesia yang memiliki kantor cabang di kota Kudus. Kecenderungan masyarakat masa kini yang suka membeli dengan cara kredit mendorong perusahaan *leasing* untuk terus berkembang. Besarnya pangsa pasar dan juga banyaknya *competitor* membawa arus persaingan dalam perusahaan *leasing* menjadi sangat ketat. Dalam kondisi seperti ini, perusahaan dituntut memiliki kinerja yang tinggi agar bisa *develop* dan *survive*.

Kinerja perusahaan merupakan hasil kinerja karyawan secara keseluruhan. PT. Summit Oto Finance Kudus mempunyai strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu dengan memberikan target dan tuntutan kerja yang tinggi. Dengan memberikan target dan tuntutan kerja yang tinggi harapannya karyawan akan termotivasi. Namun pada kenyataannya kinerja karyawan mengalami fluktuasi dan justru sering tidak memenuhi target pekerjaan. Strategi yang diterapkan perusahaan cenderung berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian *marketing* dan *collection* PT. Summit Oto Finance Kudus 46 orang. Pada penelitian ini menggunakan teknik sensus atau populasi, responden penelitian diambil dari seluruh karyawan bagian *marketing* dan *collection* PT. Summit Oto Finance Kudus, terdiri dari karyawan *marketing* yang berjumlah 25 orang dan karyawan *collection* berjumlah 21 orang. Pengukuran item pertanyaan dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode skoring sebagai berikut: tidak setuju, kurang setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju. Tidak setuju memiliki skor satu dan sangat setuju memiliki skor lima.

Stres kerja diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Davis dan Newstorm (2008) dan Robbins dan Judge (2008), yaitu: *workload*, *pressure*, *conflict*, dan *role ambiguity*. Kecerdasan emosi diukur menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Mayer et al. (1999), yaitu: *self awareness*, *self management*, *motivation*, *emphaty* dan *relationship management*. Kinerja diukur menggunakan indikator yang diadopsi dari Benardin dan Russel (1998) dan Mathis dan Jackson (2002) yaitu: *quality*, *quantity*, *presence*, dan *interpersonal impact*.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner (Ghozali, 2011). Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011). Hasil uji validitas dan reliabilitas bisa dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2. Dari 26 item yang di uji, empat item ternyata tidak valid. Dari hasil uji reliabilitas variabel stres kerja, kecerdasan emosi dan kinerja, semuanya dinyatakan reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja, Kecerdasan Emosi dan Kinerja

Item Stres	Pearson Correlation	Item EI	Pearson Correlation	Item Kinerja	Pearson Correlation
1	.767**	1	.664**	1	.760**
2	.767**	2	.725**	2	.833**
3	-.343	3	.046	3	.498**
4	.846**	4	.788**	4	.729**
5	.834**	5	.805**	5	.511**
6	.747**	6	.526*	6	.747**
7	.839**	7	.453*	7	.689**
8	.726**	8	.185	8	.509**
		9	.336		
		10	.661**		

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Sumber: data yang diolah (2012)

Tabel 2. Nilai Cronbrach Alpha

No	Variabel	Nilai Cronbrach Alpha	Minimal Cronbrach Alpha
1.	Stres Kerja	0,814	0,700
2.	Kecerdasan Emosi	0,722	0,700
3.	Kinerja	0,824	0,700

Sumber: data yang diolah (2012)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis deskripsi menunjukkan stres kerja karyawan sebesar 73%, stres kerja karyawan tergolong tinggi, kemudian kecerdasan emosi karyawan sebesar 79%, sedangkan kinerja karyawan sebesar 69%. Hipotesis satu yang diajukan yaitu stres kerja berpengaruh terhadap kinerja. Hasil perhitungan analisis regresi sederhana sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	44.003	3.064			14.363	.000
	Stres (x1)	-.636	.118	-.631		-5.400	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data yang diolah (2012)

Nilai konstanta sebesar 44.003 menyatakan bahwa jika variabel stres kerja dianggap konstan atau tetap, maka rata-rata kinerja karyawan sebesar 44.003 poin. Koefisien regresi X1 sebesar -0.636 menunjukkan bahwa setiap stres kerja meningkat sebesar 1000 poin, kinerja karyawan akan turun sebesar 636 poin. Berdasarkan Tabel 4, nilai t hitung X1 sebesar -5.400 dengan nilai signifikansi 0,000 jauh dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja, diterima. Hipotesis 2 yang diajukan yaitu kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Hasil perhitungan uji interaksi sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Perhitungan Uji Interaksi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.304	2.381		14.410	.000
Stres (x1)	-1.250	.112	-1.241	-11.210	.000
Interaksi (x1*x2)	.036	.005	.848	7.658	.000

a. Dependent Variable: Kinerja
 Sumber: data yang diolah (2012)

Nilai konstanta sebesar 34.003 menyatakan bahwa jika variabel stres kerja dan variabel interaksi dianggap konstan atau tetap, maka rata-rata kinerja karyawan sebesar 34.304 poin. Koefisien regresi X_1 sebesar -1.250 menunjukkan bahwa setiap stres kerja meningkat sebesar 1000 poin, dan variabel interaksi tetap maka kinerja karyawan akan turun sebesar 1250 poin. Koefisien $X_1 \cdot X_2$ sebesar 0.036 menunjukkan bahwa setiap variabel interaksi meningkat sebesar 1000 poin, dan stres kerja tetap, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 36 poin. Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa variabel interaksi mempunyai nilai signifikansi 0,000 jauh dibawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 yang menyatakan kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, diterima.

Besarnya koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui kontribusi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dari nilai *partial correlation* pada Tabel 5. Berdasarkan hasil hitung SPSS pada Tabel 5 maka dapat diketahui besarnya koefisien korelasi (r) masing-masing variabel independen dan untuk mengetahui kontribusi pengaruh dari masing-masing variabel independen yaitu stres kerja dan kecerdasan emosi dapat dihitung dengan rumus $r^2 \times 100\%$. Berdasarkan hasil analisa korelasi secara parsial diperoleh koefisien korelasi stres kerja sebesar -0,863, sehingga kontribusi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah $(-0,863)^2 \times 100\% = 74\%$. Berdasarkan hasil analisa korelasi secara parsial diperoleh koefisien korelasi variabel interaksi sebesar 0,760, sehingga kontribusi pengaruh variabel interaksi terhadap kinerja karyawan adalah $(0,760)^2 \times 100\% = 58\%$.

Tabel 5. Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Model	Correlations		
	Zero-order	Partial	Part
1 Stres (x1)	-.631	-.863	-.862
Interaksi (x1*x2)	-.045	.760	.589

a. Dependent Variable: Kinerja
 Sumber: data yang diolah (2012)

Koefisien determinasi (*adjusted R²*) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dari Tabel 6 besarnya *adjusted R²* adalah 0,734, hal ini berarti 73,4% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen stres kerja dan variabel moderating kecerdasan emosi. Sedangkan sisanya 26,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model.

Tabel 6. Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.746	.734	2.192

a. Predictors: (Constant), Interaksi, Stres

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data yang diolah (2012)

Dari Tabel 6 besarnya *adjusted R²* adalah 0,734, hal ini berarti 73,4% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen stres kerja dan variabel moderating kecerdasan emosi. Sedangkan sisanya 26,6% dijelaskan oleh sebab-sebab lain diluar model. Pada penelitian ini ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ketika stres kerja tinggi maka kinerja karyawan *marketing* dan *collection* akan rendah, ketika stres kerja karyawan rendah maka kinerja karyawan *marketing* dan *collection* akan tinggi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayati et al. (2008) yang hasilnya adalah ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011), yang hasilnya ada hubungan negatif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

Stres kerja yang terjadi pada karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus sebesar 72%, hasil tersebut diperoleh dari analisis deskriptif yang sudah dilakukan. Stres kerja karyawan sebesar 72% bisa diketahui bahwa tingkat stres kerja karyawan masuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan analisis deskriptif, juga dapat diketahui penyebab stres kerja, antara lain sebagai berikut: *Workload, pressure, conflict, role ambiguity*. *Workload* atau beban pekerjaan meliputi dua hal, yaitu target pekerjaan yang terlalu tinggi dan kelelahan. Pemberian target pekerjaan yang terlalu tinggi, yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik atau keahlian karyawan akan membuat karyawan terbebani dan memicu timbulnya stres kerja. Pemberian target pekerjaan yang terlalu tinggi juga membuat karyawan kelelahan. Pemberian target pekerjaan harus sesuai dengan kemampuan karyawan.

Pressure atau tekanan muncul ketika waktu yang diberikan perusahaan untuk mencapai target pekerjaan terbatas. Target pekerjaan yang terlalu tinggi dan terbatasnya waktu untuk mencapai target pekerjaan menjadi tekanan untuk karyawan. Tekanan akan memicu timbulnya stres kerja, dan menyebabkan kinerja karyawan tidak maksimal. Pemberian waktu untuk mencapai target pekerjaan harus sesuai dengan target pekerjaan yang diberikan. *Conflict* atau konflik meliputi masalah keluarga dan perbedaan pendapat dengan rekan kerja. Masalah keluarga memicu timbulnya stres kerja, terutama bagi karyawan yang sudah berkeluarga. Masalah keluarga seperti masalah dalam pernikahan, pecahnya hubungan pernikahan dan kesulitan disiplin anak-anak merupakan contoh masalah keluarga yang bisa memicu timbulnya stres kerja dan terbawa ke tempat kerja. Perbedaan pendapat dengan rekan kerja muncul karena adanya perbedaan sifat dasar setiap karyawan. Konflik dapat dikurangi dengan melakukan manajemen konflik yang baik.

Role ambiguity atau ambiguitas peran meliputi pekerjaan karyawan yang tidak sesuai dengan bidang yang dikuasai dan gaji yang didapatkan oleh karyawan tidak sesuai dengan yang dikerjakan. Ambiguitas peran tercipta manakala deskripsi pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan. Ambiguitas peran juga tercipta manakala peran yang dimiliki seorang karyawan tidak sesuai dengan gaji yang didapatkan. Hasil analisis regresi berganda moderasi menunjukkan bahwa kecerdasan emosi merupakan *variable moderating* dan memoderasi hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan PT. Summit Oto

Finance Kudus. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan, maka pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan semakin berkurang.

Kecerdasan emosi karyawan *marketing* dan *collection* tergolong tinggi, yaitu sebesar 79%. Tingginya kecerdasan emosi karyawan *marketing* dan *collection* disebabkan oleh beberapa hal sebagai berikut: karyawan memiliki kemampuan *self awareness* dan *self management* yang baik, karyawan memiliki motivasi, karyawan memiliki rasa empati pada rekan kerja, dan karyawan memiliki kemampuan *relationshipmanagement* yang baik. Karyawan memiliki perasaan yang baik ketika bekerja serta karyawan mengetahui kekurangan dan kelebihanannya dalam bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan *self awareness* atau kesadaran diri yang baik. Karyawan yang mempunyai kesadaran diri yang baik menyadari apa yang sedang dipikirkan dan apa yang dirasakan saat ini. Kesadaran diri terhadap emosi merupakan inti kecerdasan emosi, apabila ingin meningkatkan kecerdasan emosi, maka harus memulai dengan meningkatkan kesadaran diri.

Karyawan mampu mengontrol kemarahan atau rasa frustrasi di tempat kerja, hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kemampuan *self management* yang baik. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan. *Motivation* atau motivasi mampu membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Motivasi karyawan meliputi dua hal yaitu karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang diemban dan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan sungguh-sungguh.

Karyawan mampu menerima saran atau pendapat dari rekan kerja, hal ini menunjukkan bahwa karyawan mempunyai rasa *emphaty* atau empati yang tinggi. Karyawan yang memiliki rasa empati yang tinggi mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. *Relationship management* atau kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain berbentuk dalam karyawan yang mudah bergaul dan bersahabat dengan rekan kerja. Kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam dunia kerja.

Kinerja karyawan *marketing* dan *collection* sebesar 69%, hasil ini diperoleh dari analisis diskriptif yang sudah dilakukan. Kinerja karyawan sebesar 69% bisa diketahui bahwa kinerja karyawan *marketing* dan *collection* tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga meskipun karyawan mengalami stres kerja, kinerja karyawan masih tetap tinggi. Kinerja karyawan *marketing* dan *collection* yang tergolong tinggi disebabkan oleh karyawan sudah melayani konsumen dengan baik, karyawan mampu memenuhi target yang diberikan perusahaan, kehadiran karyawan yang tinggi, karyawan mampu bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan mampu menghargai pekerjaan yang dilakukan oleh rekan kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dalam penelitian ini adalah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja karyawan, maka kinerja karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus akan semakin rendah. Kecerdasan emosi ditemukan memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Summit Oto Finance Kudus. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh

stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berarti, apabila tingkat kecerdasan emosi karyawan tinggi, maka pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan akan berkurang.

Saran yang bisa diberikan dari temuan ini adalah bagi perusahaan harus mengurangi sumber-sumber penyebab stres kerja. Hal ini dapat dicapai, dengan memberikan target pekerjaan sesuai dengan kemampuan fisik dan keahlian karyawan, melaksanakan manajemen konflik dengan baik, merekrut karyawan yang tepat dan memberikan gaji atau insentif sesuai yang dikerjakan karyawan. Selain itu, pihak perusahaan harus berupaya untuk meningkatkan kecerdasan emosi karyawan.

Hal tersebut bisa dilakukan dengan melatih karyawan untuk mengenali, memahami dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain, tidak meluapkan emosi yang negatif, memotivasi diri sendiri dan orang lain. Sementara itu, rekomendasi untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti yang tertarik untuk menguji stres kerja dan kecerdasan emosi, disarankan agar mempertimbangkan variabel dependen lain, misalnya komitmen, kepuasan, *turnover intention* dan sebagainya. Selain itu, objek penelitian juga bisa diperluas pada bidang pekerjaan yang lain, dengan karakteristik subjek yang berbeda, seperti antara karyawan PNS dengan swasta, sehingga dapat mengungkap banyak wacana baru dengan sudut pandang yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashkanasy, N. M & Daus, C. S. 2002. Emotion in the Workplace: The New Challenge For Managers. *Academy of Management Executive*. Vol. 16, No. 1, pp: 76-86.
- Benardin, H. J & Russell, J. E. A. 1998. *Human Resource Management*. Singapore: Mc. Graw-Hill.
- Caruso, D. R., Mayer, J. D., Salovey, P & Sitarenios, G. 2003. Measuring Emotional Intelligence With The MSCEIT V2.0. *Emotion*. Vol. 3, No. 1, pp: 97-105.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P & Anderson, S. 2000. Emotional Intelligence Moderates The Relationship Between Stress and Mental Health. *Personality and Individual Differences*. Vol. 32, pp: 197-209.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. 1998. *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hidayati, R., Purwanto, Y & Yuwono, S. 2008. Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Psikologi*. Vol. 2, No. 1.
- Ismail, A., Suh-suh, Y., Ajis, M. N & Dollah, N. F. 2009. Relationship Between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical and Applied Economics*. pp: 3-16.
- Kanji, G. K & Chopra, P. K. 2009. Psychosocial System For Work Well-being: On Measuring Work Stress by Causal Pathway. *Total Quality Management*. Vol. 20, No. 5, pp: 563-580.
- Mathis, R. L & Jackson, J. H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R & Salovey, P. 2008. Emotional Intelligence Meets Traditional Standards For an Intelligence. *Elsevier Science Inc*. Vol. 27, No. 4, pp: 267-298.
- Robbins, S. P & Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi, Edisi 12, Buku 1*. Terjemahan Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Sosik, J. J & Megerian, L. E. Understanding Leader Emotional Intelligence and Performance The Role of Self-Other Agreement on Transformational Leadership Perceptions. *Group & Organization Management*. Vol. 24, No. 3, pp: 367-390.
- Trihandini, R. A. F. M. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Hotel Horison Semarang). *Disertasi yang tidak dipublikasikan*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Wu, Yu-Chi. 2011. Job Stress and Job Performance Among Employess in Taiwanese Finance Sector: The Role Of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*. Vol. 39, No 1, pp: 21-32.