

Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Divisi Broadband

The Influence of Emotional Intelligence and Work Stress on Employee Performance
PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Broadband Division

¹Anastasiya Anjar Ratna, ²Dudung Abdurrahman SE., M.Si, ³H. Aminuddin Irfani SE.,M.Si

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

Email: ¹anastasiya.anjar@yahoo.com, ²abahdar@gmail.com, ³aminudin.irfani@gmail.com

Abstract. This research was carried out in PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) broadband division by taking the population of all employees amounted to 37 people. Research method used is descriptive analysis with using path analysis and operate the calculations using the program SPSS 23. The results of this research are: 1) Description of emotional intelligence in PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) broadband division are in strong category with average score 107,30 (63,33%). 2) Description of work stress in PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) broadband division are in good category with average score 110,25 (65,95%). 3) Description of employee's performance in PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) broadband division are in high category with average score 114,7 (70%). 4) Partial emotional intelligence there is a very good and significant relationship between emotional intelligence on employee performance with influence magnitude 0,716 (71,6%). 5) Work stress partially there is a good and significant relationship between work stress and employee performance with influence magnitude 0,708 (70,8%). 6) Emotional intelligence and work stress simultaneously have a positive and significant effect on employee performance with influence magnitude 0,792 (79,2%).

Keyword: Emotional Intelligence, Work Stress, Employee Performance

Abstrak. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*. dengan mengambil populasi seluruh karyawan berjumlah 37 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Analisis dengan menggunakan Analisis Jalur, dan mengoperasikan perhitungannya menggunakan program SPSS 23. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Gambaran kecerdasan emosi pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 107,30 (63,33%) 2) Gambaran stress kerja pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 110,25 (65,95%) 3) Gambaran kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 114,7 (70%) 4) Kecerdasan Emosi secara parsial terdapat hubungan yang sangat baik dan signifikan antara kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan besarnya pengaruh 0,716 (71,6%) 5) Stress Kerja secara parsial terdapat hubungan yang baik dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan besarnya pengaruh 0,708 (70,8%) 6) kecerdasan emosi dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan besarnya pengaruh 0,792 (79,2%).

Kata Kunci: Kecerdasan Emosi, Stress Kerja, Kinerja Karyawan

A. Pendahuluan

Berkembangnya suatu perusahaan merupakan keinginan setiap individu yang berada di dalam perusahaan tersebut, sehingga di harapkan dengan perkembangan tersebut perusahaan mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman. Karena itu, tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan baik. Kemajuan perusahaan dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan eksternal. Sejauhmana tujuan perusahaan telah tercapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya. Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat memanfaatkan kesempatan dan atau mengatasi tantangan atau ancaman dari lingkungan perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam upaya menjalankan sebuah usaha, setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang harus dicapai. Hal ini berarti untuk mencapai kesuksesan dapat diwujudkan dengan cara mengelola sumber daya manusia sebaik-baiknya. Karena sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuan, salah satunya adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan.

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau disingkat INTI adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi yang selama lebih dari 3 dasawarsa berperan sebagai pemasok utama pembangunan jaringan telepon nasional yang diselenggarakan oleh PT Telkom Indonesia Tbk dan PT Indosat Tbk. PT. INTI bergerak dibidang pelayanan jasa maka perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap semua pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu kinerja karyawan di PT. INTI dituntut agar dapat melaksanakan tugas secara maksimal sehingga dapat mencapai target yang telah di tentukan oleh perusahaan. Karyawan yang tidak mampu mengendalikan tekanan didalam perusahaan tersebut akan menimbulkan ketegangan yang menyebabkan terjadinya stres di dalam bekerja. Sebagai manusia biasa, karyawan pada PT. INTI (Persero) tentunya dihadapkan dengan kondisi dilematis. Di satu sisi mereka harus bekerja untuk focus pada visi perusahaan yaitu memberi kepuasan bagi pelanggan sementara disisi lain mereka memiliki kebutuhan dan keinginan yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka diperlukan adanya tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pencapaian kecerdasan emosi pada karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband.
4. Untuk mengetahui pengendalian kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband.
5. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband.

B. Landasan Teori

Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2001) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita.

Cooper dan Swaff (1998) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia. Kecerdasan emosi membutuhkan perasaan pengawasan, belajar mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka sendiri dengan oranglain dan dapat merespon dengan tepat, efektif menerapkan energi emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Salovey (2001) Fungsi Kecerdasan Emosi terdiri dari empat fungsi yaitu:

1. Mengenali Emosi Diri
2. Mengelola Emosi
3. Memotivasi Diri Sendiri
4. Mengenali Emosi Orang Lain
5. Membina Hubungan

Stress Kerja

Mangkunegara (2008:157) mengemukakan stres kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai.

Menurut Siagian (2001:300) menyatakan bahwa stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai.

Faktor-faktor penyebab stress kerja Menurut Hasibuan (2007:204) faktor-faktor yang dapat menyebabkan stress diantaranya:

1. Beban Kerja
2. Tekanan dari atasan
3. Waktu dan Peralatan
4. Konflik antar pribadi

Kinerja Karyawan

Menurut Rivai dan Basri (2005), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Sedarmayanti (2011) kinerja karyawan adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas usaha dan kesempatan.

Faktor Kinerja Karyawan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2007) yaitu:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Pelaksanaan Tugas
4. Tanggung Jawab

C. Hasil dan Pembahasan

Berikut adalah hasil penelitian pengaruh Kecerdasan Emosi dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband:

Tabel 1. Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*.

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,707 | 2,635 | | 1,407 | ,168 |
| | Kecerdasan Emosi | ,689 | ,073 | ,846 | 9,404 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 9,404 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,032 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,404 > 2,032$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosi (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y).

Tabel 2. Tingkat pengaruh korelasi/hubungan antara variabel Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*.

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,846 ^a | ,716 | ,708 | 2,72235 |

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosi

Koefisien Determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,716 atau sebesar 71,6% diperoleh dari hasil ($r^2 \times 100\% = 0,708 \times 100\% = 71,6\%$), artinya variabel kinerja karyawan (Y) dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosi (X_1) sebesar 71,6%, sedangkan sisanya 28,4% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 3. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*.

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|-------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 3,948 | 2,666 | | 1,481 | ,148 |
| | Stres Kerja | ,741 | ,080 | ,841 | 9,206 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} yang didapat adalah sebesar 9,206 dan nilai t_{tabel} adalah sebesar 2,032 yang berarti nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $9,206 > 2,032$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).

Tabel 4. Tingkat pengaruh korelasi/hubungan antara variabel stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*.

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,841 ^a | ,708 | ,699 | 2,76404 |

a. Predictors: (Constant), Stres Kerja

Koefisien Determinasi (*R Square*) menunjukkan nilai sebesar 0,708 atau sebesar 70,8% diperoleh dari hasil ($r^2 \times 100\% = 0,708 \times 100\% = 70,8\%$), artinya variabel kinerja karyawan (*Y*) dipengaruhi oleh variabel stress kerja (*X*₂) sebesar 70,8%, sedangkan sisanya 29,2% dipengaruhi faktor lain.

Tabel 5. Uji F Secara Simultan

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 734,847 | 2 | 367,424 | 69,397 | ,000 ^b |
| | Residual | 180,014 | 34 | 5,295 | | |
| | Total | 914,862 | 36 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Stress Kerja, Kecerdasan Emosi

Hasil perhitungan pada tabel anova, menunjukkan nilai f_{hitung} dengan $df_1 = 2$ dan $df_2 = 46$ adalah 69,397 dengan $sig = 0,000$. Pengujian dengan membandingkan $sig = 0,000$ dengan $\alpha = 5\%$ (0,05) maka $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila pengujian dengan membandingkan $f_{hitung} = 69,397 > f_{tabel} = 3,28$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosi dan stress kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja karyawan.

Tabel 6. Tingkat pengaruh korelasi/hubungan antara variabel kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*.

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,896 ^a | ,803 | ,792 | 2,30099 |

a. Predictors: (Constant), Stress Kerja, Kecerdasan Emosi

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai Adjusted R Square sebesar positif 0,792. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosi dan stres kerja secara bersama-sama sebesar 79,2%. Sisanya 20,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

D. Kesimpulan

1. Gambaran kecerdasan emosi pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* mengenai tanggapan responden tentang tingkat kecerdasan emosi termasuk dalam katagori baik, hal ini dapat dilihat dari nilai yang di peroleh dari rata-rata yang diperoleh dari 37 responden dengan skor sebesar 107,30 dan berada di garis kontinum 63,33%. Dalam variabel kecerdasan emosi yang memiliki nilai rata-rata skor tertinggi adalah dimensi kesadaran diri dengan nilai rata-rata skor sebesar 111,6 dan berada di garis kontinum 71,71%. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi membina hubungan dengan nilai rata-rata skor sebesar 103,66 dan berada di garis kontinum 60,05%.
2. Gambaran stress kerja pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* mengenai tanggapan responden tentang tingkat stress kerja termasuk dalam katagori baik, hal ini dapat dilihat dari nilai yang di peroleh dari rata-rata yang di peroleh dari 37 responden dengan skor sebesar 109,1 dan berada di garis kontinum 64,95%. Dalam variabel stress kerja yang memiliki nilai rata-rata skor tertinggi adalah dimensi konflik antar pribadi dengan nilai rata-rata skor sebesar 113,3 dan berada di garis kontinum 69,90%. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi waktu dan peralatan dengan nilai rata-rata skor sebesar 103,5 dan berada di garis kontinum 59,90%.
3. Gambaran kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* mengenai tanggapan responden tentang tingkat kinerja karyawan termasuk dalam katagori baik, hal ini dapat dilihat dari nilai yang di peroleh dari rata-rata yang di peroleh dari 37 responden dengan skor sebesar 114,7 dan berada di garis kontinum 70%. Dalam variabel kinerja karyawan yang memiliki nilai rata-rata skor tertinggi adalah dimensi tanggung jawab dengan nilai rata-rata skor sebesar 121,3 dan berada di garis kontinum 75,94%. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi kuantitas kerja dengan nilai rata-rata skor sebesar 107,5 dan berada di garis kontinum 63,51%
4. Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*. Dari Analisis nilai statistik dapat diperoleh angka korelasi antara kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan sebesar 0,716 atau sama dengan (71,6%) yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara kecerdasan emosi (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y). karena berkisar 0,75 – 1,00 dan arahnya positif ini berarti bila kecerdasan emosi meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.
5. Terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband* sebesar 0,708 atau sama dengan 70,8%. Dengan ketentuan adalah jika signifikansi $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan jika signifikansi $> \alpha$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan nilai t hitung yang didapat adalah sebesar 9,206 dan nilai t tabel adalah sebesar 2,032 yang berarti nilai t hitung $> t_{tabel}$ atau $9,206 > 2,032$ dan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima itu berarti terdapat pengaruh signifikan antara stress kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y).
6. Pengaruh kecerdasan emosi dan Stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi *broadband*. Dari hasil analisis statistik didapatkan nilai constant sebesar 0,718 Nilai koefisien arah garis (b_1) untuk X_1 sebesar 0,397, nilai koefisien arah garis (b_2) untuk X_2 sebesar 0,409. Maka diketahui nilai Adjusted R Square sebesar positif 0,792. Hal ini dapat

diartikan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosi dan stres kerja secara bersama-sama sebesar 79,2% sisanya 20,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan hasil uji hipotesis didapatkan nilai $69,397 > 3,28$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosi dan stres kerja secara bersama-sama (Simultan) terhadap kinerja Karyawan.

Daftar Pustaka

- A.A Mangkunegara Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Goleman, Daniel. 2001. *Working With Emotional Intelligence*. Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan H.Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ketujuh. Jakarta. Penerbit PT Bumi Akasara.
- Hidayanti, Reni. Purwanto, Yadi. Dan Yuwono Susatyo. 2008. *Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan*.
- Mathis L. Robert, John H Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Salemba Empat. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Mandar Maju
- Sinambela Lijan Poltak. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara
- Sondang. P. Siagian 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.