

# PENGARUH KOMPETENSI EMOSIONAL DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN *COLLECTOR*

Ni Kadek Siti Andriani

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia  
e-mail: kadek.andriani@yahoo.co.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanasi teruji tentang: (1) pengaruh total kompetensi emosional dan stres kerja terhadap kinerja, (2) pengaruh kompetensi emosional terhadap stres kerja, (3) pengaruh langsung dan tidak langsung dari kompetensi emosional terhadap kinerja, dan (4) pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian adalah karyawan *collector* pada perusahaan dan objeknya adalah kompetensi emosional, stres kerja, dan kinerja karyawan. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuisioner dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi emosional dan stres kerja berpengaruh total terhadap kinerja, kompetensi emosional berpengaruh terhadap stres kerja, kompetensi emosional berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja, dan stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan *collector*.

**Kata Kunci:** kompetensi emosional, stres kerja, dan kinerja karyawan

## Abstract

This study was conducted to obtain explanatory findings on: (1) effect of total emotional competency and work stress on collector's employee, (2) effect of emotional competency on the performance job stress, (3) directly and indirectly effect of emotional competency on the performance of collector's employee, and (4) effect of work stress on the performance of collector's employee. This study is kind of causal research design with a quantitative approach. The subjects of the study were employees of the company and its object collector is emotional competencies, job stress, and employee performance. Data were collected using by questionnaires and interviews technique. Those were analyzed by path analysis. The results showed emotional competency and work stress total affect collector's employee performance, emotional competency influence of work stress, emotional competency influence directly or indirectly to collector's employee performance, and the stress of works had a direct effects toward collector's employee performance.

Keywords: emotional competencies, employee performance, and job stress

## PENDAHULUAN

Perusahaan Pembiayaan adalah badan usaha atau jasa keuangan di luar Bank yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan yang termasuk dalam bidang usaha Lembaga Pembiayaan. Salah satu bentuk kegiatan usaha dari perusahaan pembiayaan adalah Pembiayaan Konsumen (*Consumer Finance*)

*Consumer Finance* adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan

pembayaran secara angsuran. Kebutuhan konsumen yang dimaksud meliputi (a) pembiayaan kendaraan bermotor, (b) pembiayaan alat-alat rumah tangga, dan (c) pembiayaan barang-barang elektronik. Dalam menjalankan usahanya, perusahaan pembiayaan memiliki karyawan yang bekerja pada bagian kasir, *customer service*, *collector*, *surveyor*, maupun administrasi.

Salah satu bagian yang dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan pendapatan dan kemajuan

perusahaan adalah karyawan *collector*. Agar keberhasilan suatu kegiatan perusahaan ini dapat tercapai secara optimal, maka diperlukan kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Kinerja karyawan yang optimal tercermin dalam pengelolaan kompetensi emosional yang baik dan kemampuan mengendalikan stres. Goleman (dalam Yusrizal, 2009) mengungkapkan bahwa kompetensi emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi tekanan (*stressor*) secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan. Artinya ada hubungan antara kompetensi emosional dengan stres kerja karyawan.

Berdasarkan data awal yang diperoleh terlihat bahwa kinerja karyawan *collector* pada perusahaan masih rendah. Hal ini terlihat dari hasil pencapaian target kinerja karyawan *collector* yang belum optimal, yaitu target yang dicapai di bawah target minimal. Rata-rata target minimal yang ditetapkan oleh perusahaan adalah 94% namun, pencapaian rata-rata target karyawan sebesar 92%. Hal ini diduga karena kurangnya kompetensi emosional karyawan dalam melayani nasabah dan adanya gejala stres kerja pada karyawan *collector* yang diakibatkan oleh pencapaian target yang harus dipenuhi tiap bulannya. Kurangnya kompetensi emosional pada karyawan terlihat dari kurangnya rasa percaya diri dan kurangnya kemampuan berkomunikasi ketika mencari nasabah. Kompetensi emosional merupakan kemampuan yang dimiliki oleh manusia seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir. Mereka yang memiliki kompetensi emosional mampu untuk mengelola emosi yang dimilikinya dengan baik sehingga mampu mengatasi tekanan yang muncul dalam pekerjaan. Shapiro (dalam Hidayati, dkk: 2008) mengungkapkan bahwa kompetensi emosional akan mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan

yang muncul pada diri sendiri termasuk dalam permasalahan kerja. Kurangnya kompetensi emosional yang dimiliki karyawan dalam menghadapi pekerjaannya menyebabkan timbulnya gejala stres dalam diri karyawan.

Selain kompetensi emosional, faktor lain yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhinya, kondisi tersebut dapat diperoleh dari dalam diri seseorang maupun lingkungan di luar diri seseorang. Sasono (2004:5) mengungkapkan bahwa stres mempunyai dampak positif dan negatif. Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan dampak negatif stres pada tingkat yang tinggi adalah penurunan kinerja.

Dari permasalahan yang ada terdapat rumusan masalah mengenai seberapa besar pengaruh total dari kompetensi emosional dan stres kerja terhadap kinerja; seberapa besar pengaruh kompetensi emosional terhadap stres kerja karyawan; seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung dari kompetensi emosional terhadap kinerja; dan seberapa besar pengaruh langsung dari stres kerja terhadap kinerja. Hal ini bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanasi teruji tentang besar pengaruh total dari kompetensi emosional dan stres kerja terhadap kinerja; besar pengaruh kompetensi emosional terhadap stres kerja; besar pengaruh langsung dan tidak langsung dari kompetensi emosional terhadap kinerja; dan besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan *collector* pada perusahaan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Spencer and Spencer (dalam Soetjipto et.al., 2002:112) mengungkapkan bahwa kompetensi adalah karakter sikap dan perilaku, atau kemauan dan kemampuan individual yang relatif stabil ketika menghadapi situasi dan tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak,

konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan konseptual. Beliau juga mengklasifikasikan kompetensi secara individual menjadi empat yaitu kompetensi intelektual, kompetensi emosional, kompetensi sosial, dan kompetensi spiritual. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki karyawan adalah kompetensi emosional. Goleman (1998:10) mengungkapkan bahwa kompetensi emosional sebagai sebuah kemampuan mengenali dan mengelola emosi diri sendiri dengan baik, mampu mengenali emosi orang lain, dan mampu menjalin hubungan positif dengan orang lain agar menghasilkan kinerja pada suatu pekerjaan tertentu. Menurut Bar-On (2000:363) terdapat beberapa komponen kompetensi emosional yaitu melihat pada diri sendiri, kesadaran emosi sendiri, *assertiveness*, empati, hubungan interpersonal, dan mentoleransi stres.

Stres kerja yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sondang P. Siagian (2006:301) adalah gejala yang dapat timbul sebagai akibat tekanan atau ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan kata lain, apabila sarana dan tuntutan pekerjaan tidak selaras dengan kebutuhan dan kemampuan seseorang, kemungkinan besar ia akan mengalami stres. Dimensi yang digunakan untuk menilai stres kerja adalah dengan melihat gejala-gejala yang meliputi tiga aspek, yaitu gejala fisik (*physiological*), gejala psikologi (*psychological*), dan gejala perilaku (*behavior*).

Menurut Rivai (2004) kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama. Selain itu, Mulyadi (2007:341) mendefinisikan bahwa kinerja karyawan adalah keberhasilan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diharapkan. Adapun dimensi yang digunakan dalam mengukur kinerja

karyawan menurut Gorda (2004) adalah kualitas kerja, kuantitas kerja, pengetahuan kerja, kreativitas, dan kerja sama.

## **METODE**

Penelitian dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh kompetensi emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan *collector* pada Perusahaan Jasa Keuangan Pembiayaan Konsumen. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk memperoleh eksplanasi yang teruji mengenai pengaruh kompetensi emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang diarahkan untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat dan pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kuatnya pengaruh (kausalitas) dari variabel-variabel yang diteliti.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan *collector* pada masing-masing perusahaan yang berjumlah 112 orang. Dalam mengumpulkan data, metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuisioner yang ditujukan kepada seluruh karyawan untuk memperoleh data mengenai kompetensi emosional, stres kerja, dan kinerja. Metode wawancara dilakukan dengan pihak pimpinan, kepala bagian, dan beberapa karyawan untuk memperoleh informasi mengenai gejala fisik maupun non fisik yang dialami karyawan yang berhubungan dengan kompetensi emosional, stres kerja dan kinerja karyawan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh total dan pengaruh langsung serta tidak langsung dari variabel kompetensi emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan *collector*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil perhitungan statistik dilakukan dengan memasukkan angka pada masing-masing variabel yang terlebih dahulu data

ordinal ditransformasi menjadi data interval. Berdasarkan hasil perhitungan uji statistik *Path Analysis* dengan menggunakan

bantuan program SPSS for Windows version 16.0 maka hasilnya akan nampak seperti pada Tabel 01 berikut ini.

**Tabel 01 Hasil Uji Statistik *Path Analysis* mengenai Kompetensi Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Parameter	Koefesien	p-value	Alpha	Keputusan	Kesimpulan
${}^P X_1 X_2$	0,936	0,000	0,05	Menolak Ho	Ada pengaruh dari $X_1$ terhadap Y
${}^P X_2 \varepsilon_1$	0,064				
${}^P Y X_1$	0,447	0,000	0,05	Menolak Ho	Ada pengaruh $X_1$ terhadap Y
${}^P Y X_2$	0,577	0,000	0,05	Menolak Ho	Ada pengaruh $X_2$ terhadap Y
$R^2 Y X_1 X_2$	0,773	0,000	0,05	Menolak Ho	Ada pengaruh $X_2$ terhadap Y
${}^P Y \varepsilon_2$	0,227				

Hasil analisis pada Tabel 01 menunjukkan bahwa (1) kompetensi emosional dan stres kerja secara total berpengaruh terhadap kinerja karyawan *collector* karena p-value  $R^2 Y X_1 X_2$  lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, (2) kompetensi emosional berpengaruh terhadap stres kerja *collector* karena p-value  ${}^P X_1 X_2$  lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat diterima, (3) kompetensi emosional berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap kinerja karyawan karena p-value  ${}^P Y X_1$  lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima, dan (4) stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan karena p-value  ${}^P Y X_2$  lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi emosional dan stres kerja secara serempak berpengaruh terhadap kinerja karyawan *collector*. Selain itu, kompetensi emosional dan stres kerja juga berpengaruh baik secara langsung dan

tidak langsung terhadap tingkat kinerja karyawan *collector* pada perusahaan.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*) menyatakan bahwa kompetensi emosional dan stres kerja berpengaruh secara total terhadap kinerja karyawan *collector*. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akhary dan Dasuki (2009) yang menyatakan bahwa kompetensi emosional dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Temuan ini juga mengidentifikasi bahwa masih ada variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan *collector* selain kompetensi emosional dan stres kerja yang tidak diteliti dalam penelitian ini, yaitu bakat, motivasi, usaha (Mulyadi, 2007).

Secara langsung kompetensi emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan *collector*. Temuan ini selaras dengan pernyataan teoritik dari Tjakraatmadja (2002) dan Goleman (1998) yang mengungkapkan bahwa ada pengaruh

positif antara kompetensi emosional terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi emosional seperti empati, hubungan interpersonal, mentoleransi stres, dan pengendalian diri dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan secara individual maupun dalam lingkup organisasi.

Stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan *collector*. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Akihary dan Dasuki (2009) yang menyatakan bahwa kompetensi emosional dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan *collector*.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik beberapa simpulan, yaitu (1) kompetensi emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *collector* sebesar 77,3%, (2) kompetensi emosional berpengaruh terhadap stres kerja karyawan *collector* dengan besar pengaruh sebesar 87,6%, (3) kompetensi emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan *collector* dengan besar pengaruh langsung dan tidak langsung sebesar 44%, dan (4) stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan *collector* dengan besar pengaruh sebesar 33,3%.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan simpulan, maka disarankan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan *collector*. Karyawan *collector* yang memiliki kompetensi emosional tinggi namun dalam dirinya terdapat gejala stres yang bersifat negatif (*distress*) cenderung menurunkan kinerja karyawan. Oleh karena itu perlu adanya kesadaran dari masing-masing karyawan agar mampu mengelola kompetensi emosional dan stres kerja dengan baik. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan kerja sama dengan konsultan atau mitra dari luar untuk menciptakan

pengetahuan baru, *transfer* ilmu, dan merancang pekerjaan secara lebih efektif.

Bagi Manajer diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan *collector* dengan mengembangkan kompetensi emosional dan menanggulangi stres kerja. Mengembangkan kompetensi emosional dapat dilakukan dengan cara mengalokasikan dana untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kompetensi emosional karyawan *collector* tentang keterampilan teknis dan manajerial di tempat kerja dan membentuk *team work* sehingga mampu membentuk hubungan interpersonal yang dapat meningkatkan kompetensi emosional. Selain itu juga perlu diadakan penanggulangan terhadap stres kerja. Cara yang dapat dilakukan adalah (a) membuka saluran komunikasi yang optimal seperti forum diskusi, kotak saran, dan keterbukaan pimpinan sehingga karyawan *collector* dapat menyampaikan aspirasi dan pendapatnya mengenai pekerjaan yang dihadapi, (b) melaksanakan kegiatan-kegiatan secara khusus seperti seminar atau pembinaan tentang bagaimana mengelola stres, dan (c) mengalokasikan waktu untuk kegiatan relaksasi dan rekreasi di sela-sela waktu yang tidak mengganggu pekerjaan yang dihadapi.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adypato. 2011. "Stress Kerja". Tersedia pada <http://adypato.wordpress.com/2011/04/20/stress-kerja/>. (diakses tanggal 26 Juni 2012).
- Anonim. 2011. "Definisi Stres Kerja". Tersedia pada <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2011/02/stres-kerja-definisi-kategori-dan.html>. (diakses tanggal 26 Juni 2012).
- Bagia, I Wayan. 2005. *Pengaruh Modal Intelektual dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten di Provinsi Bali*. Desertasi (tidak diterbitkan) Bandung: Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.

- Budhiningtias Winanti, Marliana. 2011. "Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Survei Pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat)". *Majalah Ilmiah UNIKOM* Vol. 7, No. 2 (hlm. 249-267).
- Dahlan, Siamat. 2001. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Kedua. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gorda, I Gusti Ngurah. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid I. Jakarta: PT. Indeks.
- Hidayati,dkk. 2008. "Kompetensi Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan". *Jurnal Psikologi*. Volume 2, No. 1.
- Irianto, H. Agus. 2012. *Statistik: Konsep Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sasono, Eko. 2004. "Mengelola Stres Kerja". *Jurnal Fokus Ekonomi*. Vol III. No.2.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soetjipto et.al., Budi W. 2002. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia (Artikel-artikel Pilihan)*. Yogyakarta: Amara Books.
- Sunaryo. 2008. *Hukum Lembaga Pembiayaan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yusrizal. 2009. *Kompetensi Emosional*. SKK Ganto, UNP Padang.