

STRES KERJA DITINJAU DARI KECERDASAN EMOSI, MODAL PSIKOLOGIS DAN DUKUNGAN SOSIAL

Nur Pratiwi Noviati

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Email : nur_pratiwi_noviati@yahoo.com

ABSTRACT

The aim of this research was to empirically examine the correlation between internal factors (emotional intelligence and psychological capital), and external factor (social support) with work stress. The level of emotional intelligence, psychological capital and social support is inversely proportional to the work stress level. The respondents of this study consists of the employees who have the loads and more responsibilities at work. The number of respondents involved is a nurse at a private hospital in the province as many as 61 people, the crew (ABK) in the Port of Boom Baru Palembang as many as 88 people, and employees at Printing in Yogyakarta as many as 84 people. The measurement tool used is Emotional Intelligence Scale, Psychological Capital Scale, Social Support Scale and Work Stress Scale. Statistic method by SPSS for windows was applied to analyze data. Correlation test showed the results of emotional intelligence and work stress has a correlation coefficient $r = -0.792$, $p = 0.000$ ($p < 0.01$), psychological capital and job stress has a correlation coefficient $r = -0.308$, $p = 0.011$ ($p < 0.05$), social support and work stress has a correlation coefficient $r = -0.686$, $p = 0.000$ ($p < 0.05$). The test result showed a significant negative correlation between internal factors and external factor with work stress. Then, the proposed hypothesis is accepted.

Keywords: work stress, emotional intelligence, psychological capital, social support

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara faktor internal (kecerdasan emosi dan modal psikologis), serta faktor eksternal (dukungan sosial) dengan stres kerja. Semakin tinggi kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial maka akan diikuti dengan rendahnya stres kerja yang dialami karyawan. Responden penelitian ini terdiri dari para karyawan yang memiliki beban dan tanggung jawab lebih pada pekerjaannya. Jumlah responden yang terlibat yaitu perawat di Rumah sakit swasta di DIY sebanyak 61 orang, anak buah kapal (ABK) di Pelabuhan Boom Baru Palembang sebanyak 88 orang, serta karyawan di Percetakan di Yogyakarta sebanyak 84 orang. Alat ukur yang digunakan adalah skala kecerdasan emosi, skala modal psikologis, skala dukungan sosial dan skala stres kerja. Metode analisis data yang digunakan adalah metode statistik dengan bantuan fasilitas program SPSS for windows. Uji korelasi menunjukkan hasil kecerdasan emosi dan stres kerja memiliki koefisien korelasi r sebesar -0.792 dan $p = 0.000$ ($p < 0.01$), modal psikologis dan stress kerja memiliki koefisien korelasi r sebesar $-0,308$ dengan $p = 0,011$ ($p < 0,05$), serta dukungan sosial dan stress kerja memiliki koefisien korelasi r sebesar $-0,686$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil analisis korelasi menunjukkan ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara faktor internal dan eksternal dengan stres kerja, dan demikian hipotesis penelitian ini diterima.

Kata kunci: stres kerja, kecerdasan emosi, modal psikologis, dukungan sosial

Manusia dalam suatu organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungan, termasuk lingkungan perusahaan. Lingkungan kerja yang menantang dan kompleks, serta makin cepatnya perubahan yang terjadi menuntut karyawan untuk bisa menyesuaikan diri dengan dunia kerjanya. Proses penyesuaian diri ini, penting untuk mengetahui kondisi lingkungan yang bisa mengancam dan membahayakan diri. Manusia dalam melakukan semua aktivitasnya memerlukan pemikiran yang dinamis agar segala aktivitasnya dapat berjalan dengan baik. Manusia juga memiliki keterbatasan seperti mengalami kelelahan dan keterbatasan tenaga. SDM yang berkualitas bukan hanya memiliki intelektualitas tinggi semata melainkan juga memiliki kemampuan untuk bekerja dengan orang lain dan mengelola diri sendiri untuk beradaptasi dengan tantangan dan permasalahan kerja yang muncul, apabila SDM tidak memiliki kemampuan tersebut dapat mengalami stres kerja yang mengakibatkan produktivitas kerja menjadi turun.

Nuzulia (2005) menjelaskan bahwa stres kerja pada dasarnya mengacu pada suatu kondisi dari pekerjaan yang dirasa mengan-cam individu. Stres kerja muncul sebagai suatu bentuk ketidakharmonisan antara individu dengan lingkungan kerjanya. Stres yang terjadi dalam pekerjaan merupakan suatu kondisi dinamis dari perubahan yang terjadi dalam dunia kerja yang tidak mampu diatasi dengan positif. Rosenstock (Kreitner & Kinicki, 2005) menyimpulkan bahwa seperempat hingga sepertiga pekerja memiliki stres kerja yang tinggi dan sangat lelah fisik maupun emosional dan sangat kehabisan tenaga di akhir hari. Namun di satu sisi jika tidak ada stres sama sekali, tantangan pekerjaan pun juga tidak ada sehingga produktivitas kerja

cenderung rendah.

Berkaitan dengan stres yang dialami oleh para karyawan ini tergantung pada bagaimana para karyawan mampu mengelola stresor agar tidak menjadi faktor penghambat dirinya dalam bekerja. Jika karyawan mempunyai kesiapan yang matang serta modal awal secara psikologis yang mampu mengelola stresor tersebut dengan baik, maka karyawan tersebut bisa menjadikan stresor tersebut menjadi positif. Dengan demikian, karyawan yang mempunyai kesiapan secara matang maupun modal awal secara psikologis dalam menghadapi pekerjaan akan menimbulkan reaksi rileks, santai, serta tidak terbebani dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan pun dapat menjadi stressor bagi karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka stres kerja dapat diartikan sebagai suatu respon negatif individu ketika dihadapkan pada tuntutan dan tekanan pekerjaan yang tinggi tetapi tidak didukung dengan kondisi lingkungan yang kondusif. Ketidaksesuaian antara pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, dapat membentuk ketegangan dalam diri, mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi individu sehingga menyebabkan individu menyimpang dari fungsi normal (Leka, Griffiths & Cox, 2003; Luthans, 2005; Sutanto & Djohan, 2006).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja. Robbins dan Judge (2011) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor pribadi. Dapat dikatakan bahwa terdapat faktor internal dan eksternal yang mendorong munculnya stress kerja. Lebih lanjut terdapat beberapa faktor yang dianggap dapat berpengaruh pada stres kerja seperti kecerdasan emosi (Efendi & Noviati, 2011; Safrizal & Noviati, 2012) dan modal psikologis (Yudha & Noviati, 2013), keduanya merupakan

faktor internal. Selain itu yang dapat mempengaruhi stres kerja dan merupakan faktor eksternal adalah dukungan sosial (Handayani & Novianti, 2011).

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan mengatur suasana hati, bertahan dalam menghadapi frustrasi, menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, dan berempati sehingga dapat menjadikan sebagai sumber energi (Efendi & Novianti, 2011; Safrizal & Novianti, 2012). Kecerdasan emosi memiliki peran penting untuk membantu dalam menjalankan tugas individu dan menghadapi berbagai macam permasalahan. Karyawan dengan kecerdasan emosi yang baik diharapkan akan memiliki daya tahan yang baik dan mampu melakukan manajemen stres, sehingga tidak mengganggu kemampuan berpikir dan suasana hati ketika melaksanakan tugasnya (Safrizal & Novianti, 2012).

Modal psikologis (*psychological capital*) merupakan kerangka positif yang terbuka terhadap pengembangan dalam mengambil harapan yang lebih baik setelah melalui kondisi saat ini dan menghadapi tantangan yang akan datang. Menurut Luthans, Youssef dan Avolio (2007) modal psikologis adalah keadaan psikologi positif individu yang dapat berkembang dan ditandai dengan (1) memiliki kepercayaan diri (*self-efficacy*) dalam upaya yang diperlukan untuk mengejar keberhasilan pada tugas-tugas yang menantang, (2) membuat atribusi positif (*optimisme*) akan keberhasilan sekarang dan di masa depan, (3) mempunyai ketekunan dan mengarahkan jalan ke tujuan (*harapan*) untuk mengejar keberhasilan, dan (4) ketika dilanda oleh masalah dan kesulitan, mempertahankan dan membalikkan keadaan (*resiliency*) untuk mencapai keberhasilan. Modal psikologis yang positif dalam diri karyawan dianggap mampu untuk

menghadapi segala kemungkinan yang terjadi di lingkungan kerjanya serta menghambat dan menghilangkan faktor penyebab stres sehingga akan bisa menghadapi pekerjaan dengan keyakinan dan kepercayaan yang tinggi bahwa karyawan tersebut bisa melalui dan bekerja secara optimal (Yudha & Novianti, 2013).

Selanjutnya dalam bekerja individu akan berada dalam situasi harus berinteraksi dengan lingkungan sosialnya, sehingga lingkungan sosial pun turut berkontribusi terhadap kondisi individu. Salah satu bentuk dari lingkungan yang berpengaruh terhadap individu adalah dukungan sosial. Daft dan Noe (Nevi, Seniati & Nurdjjadi, 2005) mengartikan dukungan sosial sebagai hubungan dengan orang lain yang bersedia mendengarkan permasalahan, sehingga dapat mengurangi stres yang dihadapi individu. Cobb (Schabracq, Winnubst & Cooper, 1996) menggambarkan dukungan sosial sebagai bagian dari informasi yang meyakinkan seseorang bahwa orang lain mencintai dan peduli terhadap dirinya (dukungan emosional), bahwa orang lain menghormati dan menghargainya (dukungan afirmatif) dan bahwa orang tersebut merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan saling mendukung (dukungan jaringan). Dapat dikatakan bahwa dukungan sosial adalah suatu bentuk pemberian perasaan nyaman baik secara fisik maupun psikologis oleh teman dan keluarga kepada seseorang untuk menghadapi berbagai tekanan.

Berdasarkan pada uraian tersebut, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: (1) terdapat hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja, (2) terdapat hubungan negatif antara modal psikologis dengan stres kerja, dan (3) terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dengan stres kerja. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosi,

modal psikologis dan dukungan sosial yang dimiliki karyawan maka semakin rendah tingkat stres kerjanya. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi tingkat stres kerjanya.

METODE PENELITIAN

Subjek Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian payung dengan topik stres kerja. Responden penelitian ini terdiri dari para karyawan yang memiliki beban dan tanggung jawab lebih pada pekerjaannya. Responden yang dilibatkan yaitu perawat sebuah rumah sakit di Yogyakarta, anak buah kapal (ABK) di Pelabuhan Boom Baru Palembang dan karyawan di sebuah percetakan di Yogyakarta. Responden perawat rumah sakit di Yogyakarta sebanyak 61 orang, anak buah kapal (ABK) di Pelabuhan Boom Baru Palembang sebanyak 88 orang, serta karyawan di percetakan di Yogyakarta sebanyak 84 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengungkap dengan teliti fakta mengenai variabel terkait. Adapun metode pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah metode skala, yakni pengukuran dilakukan dengan menggunakan daftar pernyataan yang diberikan pada subjek (Azwar, 2008). Alat ukur yang digunakan adalah skala kecerdasan emosi, skala modal psikologis, skala dukungan sosial serta skala stres kerja.

Skala kecerdasan emosi disusun mengacu pada konsep kecerdasan emosi menurut Goleman (2009) yang terdiri dari lima aspek, yaitu aspek mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang

untuk mengetahui perasaan yang dirasakan, aspek mengelola emosi merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi, aspek memotivasi diri sendiri merupakan kemampuan seseorang yang menjadikan emosi sebagai dorongan untuk mencapai tujuan, aspek mengenali emosi orang lain yaitu kemampuan dalam menangkap isyarat sosial terhadap apa yang diinginkan oleh orang lain, dan aspek membina hubungan yaitu kemampuan mengelola emosi orang lain ketika berinteraksi dengan orang lain. Skala ini terdiri dari 50 aitem dengan koefisien reliabilitas *alpha* sebesar 0,964 (Safrizal & Noviati, 2012). Skala modal psikologis disusun berdasarkan konsep modal psikologis yang dikemukakan oleh Luthans, dkk. (2007). Aspek-aspek modal psikologis adalah aspek efikasi diri, optimisme, harapan dan resiliensi. Skala ini terdiri dari 40 aitem dengan koefisien reliabilitas *alpha* sebesar 0,875 (Yudha & Noviati, 2013). Skala dukungan sosial terdiri dari 28 aitem (Handayani & Noviati, 2012) disusun berdasarkan berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh House (Utami & Hasanat, 1998) yaitu, perhatian secara emosional, bantuan penilaian, bantuan instrumental dan bantuan informasi dengan koefisien reliabilitas *alpha* sebesar 0.864. Skala stres kerja yang disusun berdasar konsep Robbins (2008), yaitu: aspek fisik, psikologis dan perilaku. Skala ini terdiri dari 30 aitem dengan koefisien reliabilitas *alpha* sebesar 0.678 (Handayani & Noviati, 2011).

Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara masing-masing faktor internal dan eksternal dengan stres kerja karyawan. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah teknik korelasi *product moment*

untuk masing-masing hipotesis yang diajukan. Uji hipotesis dilakukan oleh peneliti setelah melakukan uji asumsi (uji normalitas dan uji linearitas). Untuk mempermudah proses perhitungan dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program komputer *SPSS for Windows*.

HASIL PENELITIAN

Berikut ini merupakan deskripsi subjek terkait jenis kelamin, usia dan masa kerja pada masing-masing sampel, secara sederhana ditampilkan pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Deskripsi Subjek Penelitian

Subjek Penelitian	Jenis Kelamin		Usia (tahun)				Masa Kerja (tahun)			
	Laki-laki	Perempuan	< 35	36-45	46-55	Tidak diketahui	0-5	6-10	11-15	≥16
Perawat RS	17	44	46	14	1	-	16	31	9	5
Karyawan Percetakan	42	26	51	11	2	4	52	16	-	-
ABK	50	-	33	17	-	-	50	-	-	-

Deskripsi data penelitian terkait dengan skor minimal, skor maksimal, nilai standar deviasi dan rerata pada masing

masing sampel terdapat dalam tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Deskripsi Data Penelitian

Subjek Penelitian	Variabel Penelitian	Skor Minimal	Skor Maksimal	SD	Rerata
Perawat RS	Stres kerja	24	58	6,083	47,72
	Kecerdasan emosi	108	164	9,057	129,33
Karyawan Percetakan	Stres kerja	23	55	6,21	43,71
	PsyCap	69	99	8,18	84,38
ABK	Stres kerja	20	53	5,333	29,74
	Dukungan sosial	35	73	6,003	60,86

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa terdapat hubungan antara antara kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial terhadap stres kerja. Hasil analisis stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi pada perawat rumah sakit di Yogyakarta ditampilkan pada

tabel 3 berikut ini. Hasil menunjukkan ada korelasi antara kecerdasan emosi dengan stres kerja, dengan nilai $r = 0,792$ ($p < 0,01$). Hal ini menunjukkan semakin tinggi kecerdasan emosi, semakin rendah stress kerja.

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas dan Korelasi Stres Kerja ditinjau dari Kecerdasan Emosi.

Variabel Penelitian	Koefisien Linearitas (F)	Signifikansi (P)	Koefisien Korelasi (r)	Signifikansi (P)
Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja	152.625	$p = 0.000$ ($p < 0.05$)	-0.792	$p = 0.000$ ($p < 0.01$)

Hasil analisis modal psikologis dan stres kerja pada karyawan percetakan terdapat pada tabel 4 berikut. Hasil analisis menunjukkan terdapat korelasi antara

modal psikologis dengan stres kerja dengan nilai $r = 0,308$ ($p < 0,05$). Hal ini berarti semakin tinggi modal psikologis maka stres kerja akan semakin rendah.

Tabel 4. Hasil Uji Linearitas dan Korelasi Modal Psikologis dan Stres Kerja.

Variabel Penelitian	Koefisien Linearitas (F)	Signifikansi (P)	Koefisien Korelasi (r)	Signifikansi (P)
Modal Psikologis dan Stres Kerja	- 6,627	$p=0,014$ ($p<0,05$)	-0,308	$p=0,011$ ($p<0,05$)

Hasil analisis antara dukungan sosial dengan stres kerja pada anak buah kapal (ABK) di Pelabuhan Palembang ditunjukkan pada tabel 5 berikut. Hasil menunjukkan terdapat korelasi antara

dukungan sosial dengan stress kerja, dimana nilai $r = 0,686$ ($p < 0,05$). Artinya semakin tinggi dukungan sosial, semakin rendah stress kerja.

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas dan Korelasi Dukungan Sosial dan Stres Kerja.

Variabel Penelitian	Koefisien Linearitas (F)	Signifikansi (P)	Koefisien Korelasi (r)	Signifikansi (P)
Dukungan Sosial dengan Stres Kerja	39.587	$p = 0,000$ ($p < 0,05$)	-0,686	$p = 0,000$ ($p < 0,05$)

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara faktor internal (kecerdasan emosi dan modal psikologis), serta faktor eksternal (dukungan sosial) dengan stres kerja. Hasil analisis korelasi menunjukkan terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara faktor internal dan eksternal dengan stres kerja, dan demikian hipotesis penelitian ini diterima. Semakin tinggi kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial karyawan maka stres kerja yang dialami akan semakin rendah.

Stres kerja bisa dipengaruhi oleh sejauh mana individu yakin akan kemampuannya dalam berbagai situasi tugas, mulai dari melakukan suatu aktivitas atau situasi tertentu hingga dalam serangkaian tugas atau situasi yang

bervariasi. Hal ini juga ditekankan oleh Munandar (2008) yang menyatakan bahwa terjadinya stres kerja itu tergantung bagaimana pandangan individu tersebut melihat situasi dan meresponnya. Berarti jika individu tidak yakin akan kemampuannya, maka dalam melakukan pekerjaannya tidak akan maksimal dan selalu ragu-ragu, ketidakyakinan ini lama-lama akan mempengaruhi semangat dalam bekerja.

Masalah stres kerja yang dialami seseorang biasanya disertai emosi negatif. Goleman (2009) menjelaskan bahwa dengan memiliki kecerdasan emosi, seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stres. Kecerdasan emosi bekerja secara sinergi dengan ketrampilan kognitif. Tanpa kecerdasan emosi, orang tidak dapat menggunakan kemampuan kognitifnya

sesuai dengan potensi yang maksimal. Kecerdasan emosi akan berpengaruh pada perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam diri orang tersebut, termasuk dalam lingkungan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan dapat menghadapi situasi yang merangsang munculnya stres kerja, karyawan tersebut akan mampu menyikapi keadaan tersebut dengan tenang dan dapat lebih memaksimalkan kemampuan kognitif untuk mencari alternatif penyelesaian masalah atau menghadapi situasi yang membuat karyawan tersebut stres sehingga tidak akan mudah frustrasi. Dalam keadaan yang tenang tersebut karyawan akan dapat memotivasi dirinya maupun orang lain.

Setiap orang memiliki kemampuan kecerdasan emosi yang berbeda. Hal itu disebabkan setiap orang memiliki karakteristik yang berbeda dalam mengelola stres. Tingginya stres kerja dipengaruhi oleh kecerdasan emosi pada setiap individu. Jika kecerdasan emosinya tinggi, kemampuan individu dalam mengelola stres baik. Dengan demikian, individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan selalu berperilaku positif dan produktif dalam melakukan pekerjaan. Kreitner dan Kinicki (2005) menyatakan bahwa stres merupakan suatu respon yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik atau proses psikologis individu, yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi, atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik khusus pada seseorang. Hal ini menjelaskan bahwa stres yang dialami seseorang merupakan suatu proses psikologis yang terjadi di dalam dirinya, yang mana kecerdasan emosi turut berperan dalam proses tersebut. Ketika terjadi proses psikologis dalam diri seseorang maka nantinya pun dapat

berakibat pada munculnya tuntutan fisik pada diri orang tersebut seperti pusing, gangguan metabolisme, jantung berdebar dan yang lainnya.

Kecerdasan emosi yang tinggi akan menimbulkan stres kerja positif pada karyawan (*eustress*). Tosi (Wijono, 2010) menjelaskan bahwa kemampuan mengenali emosi diri (kesadaran diri) dan mengelola emosi diri (pengaturan diri) ini dapat menjadi satu faktor yang dapat menimbulkan *eustress* (stres positif). Kecerdasan emosi memiliki beberapa aspek yang berhubungan dengan stres kerja, misalnya adalah aspek mengelola emosi. Aspek ini dapat menekan munculnya stres kerja, karena individu mampu menangani emosinya sendiri sehingga tidak menimbulkan gejala stres kerja seperti kecemasan, pusing, gangguan metabolisme sampai pada kemangkiran kerja. Robbins dan Judge (2011) mengatakan bahwa sebagian orang tidak dapat mengontrol emosi dengan memiliki sifat mudah marah. Orang seperti ini senantiasa curiga dan tidak percaya kepada orang lain. Bukti menunjukkan bahwa sikap semacam ini secara signifikan dapat meningkatkan stres dan resiko seseorang terkena penyakit jantung. Lebih spesifik, orang yang cepat marah, suka membangun musuh, dan menampilkan sikap sinis kepada orang lain memiliki kemungkinan lebih besar mengalami stres dalam banyak situasi. Dengan demikian, orang yang tidak memiliki kemampuan dalam mengelola emosi, tidak dapat menunjukkan sikap kerja yang positif dan tidak mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

Stres kerja pada intinya mengacu pada suatu kondisi dari pekerjaan yang dirasa mengancam individu. Hal ini muncul sebagai suatu bentuk ketidakharmonisan antara individu dengan keadaan kerjanya. Faktor lainnya yang mempengaruhi stres kerja adalah

stresor individu ataupun ciri individu (Luthans, 2006). Dalam hal ini berarti ketika menghadapi situasi kerja, kapasitas modal psikologis yang dimiliki oleh karyawan haruslah cukup baik ataupun efektif. Memiliki modal psikologis yang kuat berarti memudahkan pekerjaan seseorang karena lebih mendorong motivasi untuk mencapai tujuannya, sedang untuk individu dengan modal psikologis yang lemah akan lebih khawatir dengan ketidakpastian yang akan terjadi selanjutnya dan merasa tidak bisa memberikan kontribusi bagi perusahaannya (Pryce, 2010).

Sementara itu dalam hal terjadinya stres kerja pada seseorang tergantung dari bagai-mana individu tersebut melihat situasi dan meresponnya (Munandar, 2008). Hal ini berarti karyawan haruslah mempunyai modal psikologis yang tinggi agar mampu mempersiapkan diri ketika menghadapi ketidakpastian yang akan terjadi dan bisa memberikan kontribusi bagi perusahaan sehingga ketika ada stresor yang datang setiap individu akan lebih siap untuk meresponnya. Dengan modal psikologis yang positif maka setiap karyawan pasti lebih siap dengan pekerjaan yang akan dihadapinya, karena karyawan mempunyai keyakinan diri yang baik, optimis dalam bekerja, mempunyai harapan baik akan pekerjaannya serta mampu beradaptasi dan menyesuaikan diri dalam perubahan yang terjadi di pekerjaannya, hal itu merupakan hal-hal yang penting agar dapat menghadapi penyebab stres kerja maupun saat stres kerja datang.

Pryce (2010) menyampaikan bahwa memiliki modal psikologis yang kuat akan menunjukkan bahwa individu akan memberikan kontribusi dan mendorong motivasi yang lebih kuat untuk mencapai tujuan dan memenuhi sasaran, sedang individu dengan modal psikologis yang rendah akan cenderung khawatir tentang

masa depannya karena ketidaksiapan dan ketakutan jika tidak dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan, dan bagian terburuknya akan menyebabkan burnout. Liu, Chang, Jialiang, Wang dan Wang (2012) menjelaskan bahwa modal psikologis dapat memediasi hubungan antara stres kerja dan gejala depresi. Pengembangan modal psikologis dapat digunakan untuk strategi pemecahan dalam mengurangi tingkat stres kerja melalui penyeimbangan stres. Karyawan yang mempunyai modal psikologis secara positif akan memiliki arah dan alur untuk mencapai tujuan, akan lebih termotivasi untuk dan mampu mengatasi hambatan serta beban yang ada, dan bisa bertahan dalam kondisi yang berat. Karyawan akan dapat menerapkan harapan, keoptimisan, dan ketahanan yang ada untuk tugas-tugas tertentu.

Stres kerja bisa diminimalisir jika karyawan tersebut mampu untuk memaksimalkan potensi positif yang dimilikinya, seperti karyawan harus punya keyakinan diri yang kuat bahwa karyawan tersebut bisa mengerjakan semua pekerjaannya, optimis akan kekuatan dan kemampuan yang dimilikinya untuk bisa mengerjakan tugas-tugasnya, mempunyai harapan untuk bisa menyelesaikan sederet pekerjaannya, serta mempunyai ketahanan ketika kesulitan dan masalah datang hingga kesulitan tersebut mampu dilewatinya.

Robbins (2006) mengatakan salah satu sumber yang dapat menimbulkan stres adalah lingkungan, kondisi lingkungan global dapat mempengaruhi proses organisasi yang akan berdampak pada pekerja. Kondisi lingkungan yang kurang kondusif dan kurang kerjasama serta suasana yang tidak menyenangkan dapat memunculkan stres dan kelelahan emosi (Handayani & Noviati, 2011). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wezley dan Yukl (Nevi, dkk., 2005) menunjukkan

bahwa dukungan sosial akan membuat suasana yang menyenangkan sehingga pekerja mengalami kelelahan emosi yang lebih rendah daripada individu yang bekerja pada suasana yang tidak menyenangkan

Salah satu aspek pada dukungan sosial yang memberikan pengaruh cukup signifikan yang dapat mencegah timbulnya stres kerja adalah bantuan informasi yaitu sebesar 63,4% (Handayani & Novianti, 2011), hal ini sejalan dengan pernyataan Safarino (Eviaty & Satiadarma, 2005) yang menyebutkan kenyamanan, perhatian, dan penghargaan atau bantuan yang diterima individu atau orang lain (kelompok atau individu) adalah dukungan sosial. Daft dan Noe (Nevi dkk, 2005) menyatakan hubungan dengan orang lain yang bersedia mendengarkan permasalahan, sehingga dapat mengurangi stres yang dihadapi individu. Cobb (Schabracq, dkk, 1996) juga menjelaskan bahwa dukungan sosial dari orang lain merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan dapat saling mendukung satu dengan lainnya (jaringan dukungan). Hal tersebut menunjukkan bahwa teman kerja dengan atasan merupakan sumber-sumber dukungan sosial dalam lingkungan organisasi (Fauziah, Prihanto & Sukanto, 1999; Frese, 2009).

Dwiyanti (Handayani & Novianti, 2011) menyampaikan bahwa tidak adanya dukungan sosial menjadi stressor faktor pribadi, stres akan cenderung muncul pada karyawan yang tidak dapat dukungan dari lingkungan sosialnya. Wezley dan Yukl (Nevi dkk, 2005) membuktikan bahwa adanya dukungan sosial akan membuat suasana kerja yang menyenangkan sehingga pekerja mengalami kelelahan emosi yang lebih rendah daripada individu yang bekerja pada suasana yang tidak menyenangkan dan lebih siap menghadapi tuntutan pekerjaan dan permasalahan kerja yang

dihadapinya. Dukungan sosial yang baik diharapkan mampu menjalankan tuntutan untuk dapat menjaga keamanan dan stabilitas perjalanan laut. Karyawan yang kurang mendapat dukungan sosial antar sesama rekan maupun atasan atau *supervisor* akan mengalami kelelahan emosi yang lebih tinggi sehingga dimungkinkan stres kerjanya tinggi. Menurut Pierce dkk (Hartanti, 2002) dukungan sosial dapat mencegah perasaan tertekan yaitu mencegah apa yang dipandang individu sebagai *stressor* yang diterima. Dukungan sosial dapat memberikan arti bagi individu dalam mengatasi depresi, individu yang mendapat dukungan sosial merasa bahwa dirinya diperhatikan, dicintai dan dihargai sehingga dapat menjadi kekuatan bagi individu, menolong secara fisik maupun psikologis (Rohman & Prihartanti, 1997).

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka secara sederhana hubungan antara faktor internal yang terdiri dari kecerdasan emosi dan modal psikologis, serta faktor eksternal yaitu dukungan sosial dengan stress kerja dapat dilihat pada gambar 1. Semakin tinggi kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial yang dimiliki oleh karyawan maka semakin rendah kecenderungan karyawan dalam mengalami stres kerja.

Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan serta mengembangkan faktor internal dan eksternal pada diri karyawan guna meminimalisir munculnya stres kerja. Salah satu bentuk intervensi yang dapat dilakukan guna meningkatkan kecerdasan emosi yaitu dengan melakukan *coaching* (Neale, Spencer-Arnell & Wilson, 2009), kemudian untuk dapat mengembangkan modal psikologis pihak perusahaan dapat melakukan pelatihan ataupun mentoring (Luthans, Avey, Avolio, Norman & Combs, 2006; Luthans, Avey, Avolio & Peterson, 2010).

Sedangkan untuk dapat meningkatkan dukungan sosial khususnya dari lingkungan organisasi maka pihak perusahaan dapat membentuk lingkungan yang kondusif, baik dengan menerapkan bekerja dalam tim atau dapat juga dilakukan secara sederhana melalui *team briefing* (Cleaver, 2013; Mattanah, Ayers, Brand & Brooks, 2010). Berdasarkan hal tersebut maka harapannya stres kerja pada karyawan dapat diminimalisir dengan lebih efektif yaitu dengan membuat individu menjadi lebih tangguh secara internal dan juga mendukung individu melalui lingkungan yang lebih kondusif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial mempengaruhi stres kerja. Kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial mempengaruhi stres kerja menunjukkan korelasi yang negative. Hal ini menjelaskan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial maka semakin rendah stres kerja pada karyawan. Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi, modal psikologis dan dukungan sosial yang dimiliki, maka semakin tinggi stres kerja.

Saran

Bagi penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi stres kerja sehingga memberikan gambaran lebih luas mengenai topik stres kerja. Bagi instansi terkait, diharapkan agar mengelola modal psikologis yang dimiliki secara lebih efektif dan efisien, meningkatkan dukungan sosial yang dimiliki dan kecerdasan emosi sehingga dapat

meminimalisir dan menghindari terjadinya stres kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2008). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cleaver, A. (2013). *Managing other, team and individuals*. Britain: Bell and Bain Ltd.
- Efendi, A. N., & Noviati, N. P. (2011). Hubungan kecerdasan emosi dengan stres kerja terhadap karyawan bagian produksi PT Pertamina refinery unit V Balikpapan. *Naskah Publikasi*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Eviaty., & Satiadarma, M.P. (2005). Persepsi terhadap dukungan rekan sekerja dan gejala *burnout* (studi pada perawat unit perawatan intensif). *Jurnal Phronesis*, 7 (2), 102-118.
- Fauziah, S., Prihanto, S., & Sukamto, M. E. (1999). Hubungan antara kemampuan manajemen waktu dan dukungan sosial suami dengan tingkat stres pada ibu berperanan ganda. *Anima, Indonesian Psychological Journal*, 15 (1), 33-51.
- Frese, M. (2009). Social support as a moderator of the relationship between work stressors and psychological dysfunctioning: a longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4 (3), 179-192.

- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, J., & Noviati, N. P. (2011). Modal psikologis dan stres kerja pada karyawan CV Media Printika (Medprint Offset). *Naskah Publikas*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Hartanti. (2002). Peran *sense of humor* dan dukungan sosial pada tingkat depresi penderita dewasa paska stroke. *Jurnal Anima*, 17 (2), 107-119.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2005). *Perilaku organisasi*. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). Work organisation and stress: Systematic problem approaches for employers, managers, and trade union representatives. http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf. 25/8/08
- Liu, L., Chang, Y., Jialian, F., Wang, J. & Wang, L. (2012). *The mediating role of modal psikologis on the association between occupational stress and depressive symptoms among Chinese physicians: a cross-sectional study*. BMC Public Health.
- Luthans, F. (2005). *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta: Andi.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological modal development : Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 387-393.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21 (1).
- Mattanah, J. F., Ayers, J. F., Brand, B. L., & Brooks, L. J. (2010). A social support intervention to ease the college transition: Exploring main effects and moderators. *Journal of College Student Development* 51 (1), 93-108.
- Munandar, A. S. (2008). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Nevi., Seniati, L., & Nurdjajadi, R. D. (2005). Faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* pada tenaga penjual. *Jurnal Phronesis*, 7 (2), 121-171.
- Neale, S., Spencer-Arnell, L., & Wilson, L. (2009). *Emotional intelligence coaching: Improving performance for leaders, coaches and the individual*. London: Kogan Page.

- Nuzulia, S. (2005). Peran *self-efficacy* dan strategi *coping* terhadap hubungan antara stresor kerja dan stres kerja. *Jurnal Psikologika*, 19, 32-40.
- Pryce, J. P. (2010). *Happiness at work maximizing your psychological modal for Success*. UK: Wiley-Blackwell.
- Sutanto, E. M., & Djohan, L. (2006). Pengaruh persepsi akan dimensi desain organisasi dan tipe kepribadian terhadap tingkat stres karyawan PT. Internasional Deta Alfa Mandiri. www.puslit.petra.ac.id/journals/pdf.php
- Safrizal, T., & Noviati, N. P. (2012). Stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi pada perawat rumah sakit Grhasia Yogyakarta. *Naskah Publikasi*, tidak Diterbitkan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Schabracq, M. J., Winnubst, J. A. M., & Cooper, C. L. (1996). *Handbook of work and health psychology*. Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Robbins, S.P. (2006). *Perilaku organisasi*. Edisi 10. (Tim Indeks, Penerj.). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P. (2008). *Perilaku organisasi*. Edisi 12. (Tim Indeks, Penerj.). Jakarta: PT Indeks kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P., & Judge, T.A. (2011). *Perilaku organisasi*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Rohman., & Prihartanti. (1997). Hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat putri di rumah sakit swasta. *Jurnal Psikologika*, 4, 51-59.
- Wijono, S. (2010). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Utami, M. S., & Hasanat, N. U. (1998). Dukungan sosial pada penderita kanker. *Jurnal Psikologi UGM*, 25 (1).
- Yudha, P. D. J., & Noviati, N. P. (2013). Stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi pada perawat rumah sakit Grhasia Yogyakarta. *Naskah Publikasi*, tidak diterbitkan, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.