

DAMPAK STRES KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI

Agung Harsanto Eko Siswoyo¹⁾, Lilis Sulistyani²⁾

Magister manajemen STIE-AUB-Surakarta

Email: 1agungharsanto@yahoo.com, 2lilissulistyani44@yahoo.co.id

Abstrak

Perusahaan Umum Lembaga Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) memiliki tuntutan kerja tinggi, tingkat kejenuhan tinggi, tekanan berat karena tiap harinya harus bertanggung jawab terhadap pemanduan dan pengawasan ratusan bahkan ribuan pesawat yang mengangkut ribuan hingga jutaan orang. Tanggung jawab terhadap keselamatan jiwa tentu saja merupakan beban mental tersendiri yang harus dipikul oleh tiap-tiap petugas pemandu lalu lintas penerbangan. Miskomunikasi antara ATC dan pilot merupakan salah satu penyebab terjadinya bencana penerbangan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, dan komitmen organisasi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia cabang Bandara Adisumarmo Boyolali sebanyak 42 pegawai. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Data penelitian berupa data primer dengan metode pengumpulan data melalui kuisioner. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, uji R Square dan uji analisa MRA.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kecerdasan emosional memoderasi signifikan pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukkan dengan adanya kecerdasan emosional memperkuat hubungan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai. Komitmen organisasi tidak dapat memoderasi antara stres kerja terhadap kinerja pegawai, hasil uji koefisien determinasi (R²) dengan adanya komitmen organisasi memperlemah hubungan stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: stres kerja, kinerja pegawai, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi

Abstract

The Indonesian National Aviation Navigation Service Institute (LPPNPI) has high work demands, high levels of saturation, heavy pressure because every day it has to be responsible for guiding and controlling hundreds or even thousands of planes carrying thousands to millions of people. The responsibility for the safety of the soul is of course a mental burden that must be borne by each flight traffic guide. Miscommunication between ATC and pilots is one of the causes of aviation disasters. The purpose of this study was to determine the effect of work stress on employee performance, emotional intelligence moderating the effect of work stress on employee performance; and organizational commitment moderates the effect of work stress on employee performance.

The population of this study is all employees of public companies (Perum) Institute of Indonesia aviation navigation service providers Adisumarmo Boyolali Airport branch as many as 42 employees. Sampling technique using total sampling. Research data in the form of primary data with data collection methods through questionnaires. The data analysis method uses validity test, reliability test, t test, F test, R Square test and MRA analysis test.

The results of this study prove that work stress has a negative and significant effect on employee performance, emotional intelligence significantly moderates the effect of work stress on employee performance, the results of the coefficient of determination (R²) test indicate that emotional intelligence strengthens the relationship between work stress on employee performance. Organizational commitment cannot moderate work stress to employee performance, the results of the coefficient of determination (R²) test with the organizational commitment weaken the relationship of work stress to employee performance.

Keywords: job stress, employee performance, emotional intelligence and organizational commitment.

PENDAHULUAN

Setiap instansi Pemerintahan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dengan harapan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja yang tinggi dari pegawai dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi Dinas terkait dalam memberikan pelayanan yang maksimal

kepada masyarakat. Berbagai cara akan di tempuh oleh instansi dalam meningkatkan kinerja pegawainya yang meliputi pemberian kompensasi yang layak, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Hasil akhir yang di diharapkan dari berbagai upaya-upaya yang dilakukan tersebut adalah peningkatan kinerja pegawai (Liawandy dkk, 2014).

Peningkatan kinerja perusahaan tidak hanya sebagai peningkatan fasilitas operasi tetapi juga peningkatan kualifikasi sumber daya manusia agar memenuhi standar ketentuan yang berlaku, baik kuantitas maupun kualitas. Kualitas kerja yang diciptakan dari pegawai nantinya akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan hal tersebut tidak bisa lepas dari sebuah kinerja atau *performance* pegawai tersebut. Hughes *et.al* (2012) berpendapat bahwa kinerja berkaitan erat dengan arah mencapai sebuah tujuan, misi organisasi, atau jasa yang dihasilkan dari perilaku tersebut. Kinerja merupakan sebuah faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam pencapaian sebuah tujuan. Kinerja pegawai memiliki posisi sentral dalam sebuah perusahaan. Tercapainya suatu tujuan dan visi perusahaan tergantung dari kinerja pegawainya. Pegawai memiliki peran penting dalam melaksanakan pencapaian tugas-tugas dari perusahaan. Tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan akan dapat diraih jika tercapai upaya-upaya yang maksimal yang dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah perusahaan (Hughes *et al.* 2012).

Perusahaan Umum Lembaga Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) mempunyai kewajiban diantaranya pelayanan lalu lintas penerbangan (*Air Traffic Service/ATS*), Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan (*Aeronautical Telecommunication Services / COM*), Pelayanan Informasi *Aeronautical* (*Aeronautical Information Services / AIS*). LPPNPI memiliki tuntutan kerja tinggi, tingkat kejenuhan yang tinggi, tekanan yang berat karena tiap harinya harus bertanggung jawab terhadap pemanduan dan pengawasan ratusan bahkan ribuan pesawat yang mengangkut ribuan hingga jutaan orang. Tanggung jawab terhadap keselamatan jiwa tentu saja merupakan beban mental tersendiri yang harus dipikul oleh tiap-tiap petugas pemandu lalu lintas penerbangan. Miskomunikasi antara ATC dan pilot merupakan salah satu penyebab terjadinya bencana penerbangan.

Selain itu, kinerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal pegawai dalam sebuah perusahaan. Faktor internal tersebut ialah kemampuan pegawai. Kemampuan seseorang salah satunya dapat ditentukan atau dilihat dari kecerdasan yang dimiliki, Hawari (2006) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, yang diantaranya : Kecerdasan Intelektual (*Intelectual Quotient, IQ*), Kecerdasan Emosi (*Emotional Quotient, EQ*), Kecerdasan Spiritual (*Spitirual Quotient, SQ*). Faktor-faktor tersebut memiliki kaitan antara satu sama lain serta saling melengkapi.

Menurut Mangkunegara (2008) Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang dimana Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kecerdasan emosional pada level kurang baik. Hal inilah yang menjadi salah satu indikasi lemahnya kualitas SDM di Indonesia. Goleman (2003) menunjukkan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Banyak cara dalam mendapatkan sesuatu yang diinginkan seperti keberhasilan hidup. Hal tersebut menurut Mangkunegara (2008) ditentukan melalui pendidikan formalnya 15%, sedangkan 85% lagi ditentukan oleh sikap mentalnya/ kepribadiannya. Sedangkan penelitian Sanjaya (2012) kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja di PT. Summit Oto Finance Kudus.

Komitmen organisasi dari para pegawai merupakan “roh” bagi perusahaan itu sendiri. komitmen yang kuat terhadap perusahaan akan membantu perusahaan memenuhi tujuan dan harapan perusahaan sehingga berdampak pada kinerja yang baik dari setiap pegawainya. Almutairi (2016) berpendapat bahwa ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Apabila komitmen organisasi tidak ada pada tiap pegawai, maka tujuan perusahaan tidak akan pernah tercapai, kinerja pegawai yang akan menurun sehingga berdampak pada produktivitas. Selain itu adanya komitmen organisasi dari pegawai akan menciptakan kepercayaan diri. Komitmen organisasi merupakan “perspektif yang bersifat keperilakuan dimana komitmen diartikan sebagai perilaku yang konsisten dengan aktivitas (*consistent lines of activity*)”.

Tujuan perusahaan sangat penting dan resiko kerja sangat tinggi, hal ini menuntut perusahaan AirNav untuk dapat menarik dan mempertahankan pegawai-pegawai yang memiliki potensi untuk menghasilkan kinerja yang terbaik. Namun, upaya tersebut tidak akan dapat terwujud dengan sendirinya. Total keseluruhan pegawai dalam setahun terakhir sekitar 4634 pegawai (sumber data

terakhir Tahun 2019 Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia) menunjukkan lebih dari jumlah pegawai keseluruhan menjelaskan indikasi adanya permasalahan-permasalahan di dalam perusahaan. Hal ini memberikan penjelasan bahwa variabel-variabel seperti stres kerja, kemungkinan adanya komitmen organisasi yang rendah dan faktor kecerdasan emosional, pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja pegawai.

Berdasarkan pada kondisi-kondisi yang telah di jelaskan tersebut, maka dijadikan dasar untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Dampak Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi Studi pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia”.

TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

1. Kinerja

Menurut Arifin et. al (2015) kinerja, atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Prawirosentono (2012) kinerja, atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

2. Stres Kerja

Oemar (2017) mengemukakan stres kerja sebagai suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhi dirinya. Stres di tempat kerja merupakan hal yang hampir setiap hari dialami oleh para pegawai. Robbins (2008:368). stres merupakan kondisi dinamis seorang individu dihadapkan dalam kesempatan, keterbatasan, atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu.

3. Kecerdasan Emosional

Robbins dan Judge (2015:70) mendefinisikan kecerdasan emosional (emotional intelligence) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur. McShane dan Glinow (dalam Wibowo, 2014) mengartikan kecerdasan emosional sebagai sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

4. Komitmen Organisasi

Schermerhorn, et.al (2011) mengungkapkan bahwa komitmen organisasional merupakan tingkat loyalitas yang dirasakan individu terhadap organisasi. Sedangkan Newstrom (2011) memberikan pengertian yang sama antara organizational commitment dan employ loyalty, yaitu sebagai suatu tingkatan dimana pekerja mengidentifikasi organisasinya dan ingin melanjutkan secara aktif berpartisipasi di dalamnya.

Adapun hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah

H₁: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai

H₂: Kecerdasan emosional memoderasi hubungan antara stress kerja dengan kinerja Pegawai.

H₃: Komitmen organisasi memoderasi hubungan antara stres kerja dengan kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) Cabang Bandara Adisumarmo Boyolali. Obyek penelitian ini adalah semua pegawai Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) Cabang Bandara Adisumarmo Boyolali.

Populasi sendiri merupakan sekelompok orang, benda, atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel (Sekaran, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai

Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia cabang Bandara Adisumarmo Boyolali sebanyak 42 pegawai.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016: 81). Sampel yang diambil dalam penelitian ini meliputi kepala bidang/kepala bagian/kepala unit dan kepala sub bidang/kepala sub bagian/kepala sub unit dalam Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) Cabang Bandara Adisumarmo Boyolali. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2016). Alasan mengambil total sampling menurut Sugiyono (2016) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 42 orang.

Teknik analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik dan hipotesis diuji dengan analisis regresi moderasi (Moderated Regression Analysis/MRA). Menurut Ghozali (2011) uji interaksi atau sering disebut Moderated Regression Analysis (MRA) merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur interaksi (perkalian dua atau lebih independen).

HASIL PENELITIAN

Hasil identifikasi atau karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Distribusi Frekuensi	Presentase
1.	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	27	64,3
	b. Perempuan	15	35,7
		42	100,0
2.	Pendidikan		
	a. SMA/SMK	1	2,4
	b. DIII	21	50,0
	c. DIV	1	2,4
	d. S1	12	28,6
	e. S2	7	16,7
		42	100,0
3	Usia		
	a. ≤ 25 tahun	8	19,0
	b. 26 – 35 tahun	14	33,3
	c. 36 – 45 tahun	13	31,0
	d. ≥ 46 tahun	7	16,7
		42	100,0
4	Masa kerja		
	a. ≤ 5 tahun	21	50,0
	b. 6 – 15 tahun	6	14,3
	c. 16 – 26 tahun	12	28,0
	d. ≥ 27 tahun	3	7,1
		42	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan data karakteristik responden diketahui bahwa sebagian besar pegawai Perusahaan Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia cabang Bandara Adi Soemarmo Boyolali sebagian besar adalah laki-laki 27 responden (64,3%), latar pendidikan mayoritas DIII 21 responden (50,0%), usia

antara 26 tahun sampai 35 tahun 14 responden (33,3%) dan masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 21 responden (50,0%).

Adapun hasil uji regresi disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	41.638	2.509		16.594	.000
	stres kerja	-.381	.088	-.565	-4.327	.000

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat dilihat bahwa konstanta sebesar 41,638. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika stres kerja dianggap konstan, maka kinerja pegawai adalah positif atau baik. Koefisien regresi X1 dengan nilai negatif signifikan mengindikasikan bahwa setiap ada peningkatan stres kerja maka akan menurunkan kinerja pegawai secara signifikan.

Adapun hasil uji koefisien determinasi seperti tabel 3 berikut:

Tabel 3

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 ^a	.319	.302	4.29228

a. Predictors: (Constant), stres kerja

Sumber: data primer diolah, 2020

Tabel 3. menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,302 yang artinya variabel kinerja pegawai dapat dijelaskan sebesar 30,2% oleh stres kerja. Adapun sisanya sebesar 69,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Adapun hasil uji regresi moderasi I disajikan pada tabel 4

Tabel 4

Hasil Uji Regresi Moderasi I

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.302	15.095		.550	.586
	stres kerja	.823	.551	1.219	1.495	.143
	kecerdasan emosional	.867	.390	1.057	2.223	.032
	moderate1	-.031	.014	-2.289	-2.227	.032

a. Dependent Variable: kinerja

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 4 di atas maka dapat dibentuk persamaan regresi moderasi 1 yaitu:

$$Y = 8,302 + 0,823 X1 + 0,867 Z1 - 0,031X1*Z1$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memberikan nilai koefisien 0,823 dengan signifikansi 0,143. Variabel kecerdasan emosional memberikan nilai koefisien 0,867 dengan signifikansi 0,032. Variabel moderating X1X2 (interaksi antara stres kerja dan kecerdasan emosional) memberikan nilai koefisien -0,031 dengan signifikansi 0,032.

Hasil uji t setelah memasukkan variabel moderasi, diketahui bahwa probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05, sedangkan variabel interaksi antara stres kerja dengan kecerdasan emosional ternyata juga signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional memperkuat hubungan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Adapun hasil uji koefisien determinasi moderasi 1 seperti tabel 5 berikut:

Tabel 5
 Hasil Uji Koefisien Determinasi 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.565 ^a	.319	.302	4.29228

a. Predictors: (Constant), stres kerja
 Sumber: data primer diolah, 2020

Tabel 5 menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,302 yang artinya variabel kinerja pegawai dijelaskan sebesar 30,2% oleh stres kerja. Adapun sisanya 69,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil uji regresi moderasi 2 disajikan pada tabel 6

Tabel 6
 Hasil Uji regresi Moderasi 2
 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.686	18.556		1.330	.191
	stres kerja	-.033	.536	-.049	-.061	.952
	komitmen organisasi	.550	.597	.497	.920	.363
	moderate2	-.011	.017	-.624	-.658	.515

a. Dependent Variable: kinerja
 Sumber: data primer yang diolah, 2020.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada tabel 6 di atas maka dapat dibentuk persamaan regresi moderasi 2 yaitu:

$$Y = 24,685 - 0,033 X1 + 0,550 Z2 - 0,011X1*Z2$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memberikan nilai koefisien -0,033 dengan signifikansi 0,952. Variabel komitmen organisasi memberikan nilai koefisien 0,550 dengan signifikansi 0,363. Variabel moderating X1X2 (interaksi antara stres kerja dan komitmen organisasi) memberikan nilai koefisien -0,011 dengan signifikansi 0,515.

Nilai signifikansi untuk stres kerja dan variabel moderasi komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai diatas 0,05 yaitu sebesar 0,515. Nilai t hitung $-0,658 > t$ tabel $-2,021$. Ini berarti H_0 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh antara stres kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil uji t menunjukkan bahwa setelah memasukkan variabel moderasi, diketahui nilai signifikansi di atas 0,05, sedangkan variabel moderasi antara stres kerja dengan komitmen organisasi ternyata juga tidak signifikan. Berdasarkan hasil uji ini, dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen organisasi dalam penelitian ini bukan sebagai variabel moderating atau hipotesis 3 tidak terbukti.

Adapun uji koefisien determinasi moderasi 2 adalah sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Koefisien Determinasi 2
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.591 ^a	.349	.298	4.30359

a. Predictors: (Constant), moderate2, komitmen organisasi, stres kerja

b. Dependent Variable: kinerja

Sumber: data primer diolah, 2020.

Tabel 7. menunjukkan nilai Adjusted R Square ditunjukkan dengan nilai sebesar 0,298 yang artinya variabel kinerja pegawai dapat menjelaskan sebesar 29,8% oleh komitmen organisasi dan stres kerja. Adapun sisanya 70,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Uji hipotesis menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat diartikan bahwa tingkat stres yang rendah akan meningkatkan kinerja pegawai dan sebaliknya tingkat stres yang tinggi akan menurunkan kinerja pegawai. Stres kerja tercipta dari adanya kebiasaan bertingkah laku atau berperilaku para pegawai di dalam perusahaan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Susanti (2016) dan Gaffar (2012) bahwa yang selama ini diasumsikan menjadi faktor-faktor yang menyumbang tingkat kelelahan dan stres kerja bagi ATC adalah benar yaitu faktor fisik dan psikologis semuanya berpengaruh terhadap kelelahan personel ATC. Baik atau buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari berbagai faktor, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang, sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan (Mangkunegara, 2008).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Semakin rendah stres kerja maka kinerja pegawai akan meningkat. Sebaliknya jika pegawai mengalami stres kerja, maka kinerja pegawai akan menurun. Hasil ini memperkuat pernyataan Robbins (2008:368) stres kerja merupakan suatu kondisi keadaan seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi yang mempengaruhi dirinya. Stres di tempat kerja akan dapat berimbas pada penurunan kinerja.

2. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi

Uji hipotesis menunjukkan H_2 diterima bahwa kecerdasan emosional dapat memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Azizah (2019) dalam penelitiannya menunjukkan pengaruh secara langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di PT. Perkebunan Nusantara IV.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional akan menentukan seseorang dalam mengelola stres di dalam dirinya. Semakin tinggi kecerdasan emosional, maka seseorang akan semakin mampu dalam mengelola stres kerja. Kemampuan mengelola stres seperti itu akan mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi kemampuan mengelola stres akan semakin tinggi pula kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh pada tabel 4.6. di atas maka dapat dilihat bahwa adanya variabel dampak stres kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,302 atau 30,2%. Kemudian setelah ditambahkan dengan variabel kecerdasan emosional nilai *Adjusted R Square* meningkat menjadi 0,351 atau 35,1%. Nilai ini juga membuktikan bahwa kecerdasan emosional memperkuat hubungan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional memoderasi (memperkuat) hubungan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai. Kecerdasan emosional seseorang sangat berperan penting dalam kinerjanya karena ketika emosional terganggu maka aktivitas akan terganggu. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bagi perusahaan-perusahaan bahwa individu yang memiliki kecerdasan untuk mengatur emosionalnya akan menghasilkan kinerja yang baik. Sehingga walaupun stres kerja pegawai sangat tinggi tetapi dengan adanya kecerdasan emosional yang tinggi maka diharapkan kinerja pegawai akan tetap meningkat.

3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderasi

Uji hipotesis menunjukkan H_3 ditolak bahwa komitmen organisasi tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai, dengan rendahnya komitmen organisasi akan memperlemah pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini karena pegawai pada lingkup Perusahaan Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia mengalami stres dalam kinerjanya dan tidak memiliki komitmen organisasi, tetapi karena struktur perusahaan yang memaksa dan menuntut pegawai untuk mempunyai kinerja yang tinggi.

Komitmen organisasi menunjukkan suatu daya dari seseorang dalam mengidentifikasi keterlibatannya dalam suatu bagian organisasi. Komitmen organisasi dibangun atas dasar kepercayaan pegawai atas nilai-nilai organisasi. Komitmen organisasi merupakan suatu konsistensi dari wujud keterikatan pegawai terhadap organisasinya. Adanya komitmen organisasi yang tepat akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja pegawai. Semakin meningkatnya komitmen organisasi akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai pula.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komitmen organisasi memperlemah hubungan antara stres kerja terhadap kinerja pegawai. Semakin rendah stres kerja maka akan meningkatkan

kinerja pegawai. Untuk mendorong komitmen organisasi, perusahaan perlu menjelaskan dan mengkomunikasikan misinya, menciptakan rasa komunitas dan mendukung pengembangan pegawai.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai dampak stres kerja terhadap kinerja pegawai dengan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi sebagai pemoderasi studi pada Perusahaan Umum Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Kecerdasan emosional memoderasi signifikan pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai.
3. Komitmen organisasi bukan variabel pemoderasi atas pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil uji R^2 moderasi 1 sebesar 30,2% dan R^2 moderasi 2 sebesar 29,8%.

Saran bagi penelitian mendatang untuk kajian yang sama, sebaiknya teknik pengumpulan data selain menggunakan kuesioner perlu juga menggunakan wawancara atau interview agar fenomena yang terungkap lebih riil. Responden atau obyek penelitian lebih luas agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi secara universal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya, sehingga proses penyusunan laporan penelitian yang difasilitasi STIE – AUB- Surakarta dengan judul Dampak Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Sebagai Pemoderasi Pada Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Dalam kesempatan ini pula, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas partisipasi dan kerjasama yang telah diberikan, sehingga pelaksanaan penelitian sampai penyusunan laporan dapat terlaksana dengan baik dan lancar sesuai dengan yang direncanakan, yaitu kepada Bapak Dr. Agus Utomo selaku Ketua STIE AUB Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian yang difasilitasi dari kampus, Para responden yaitu Pegawai Perusahaan Umum (Perum) Lembaga Penyelenggara Pelayanan Navigasi Penerbangan Indonesia (LPPNPI) yang menjadi obyek penelitian yang telah menyediakan waktu untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian. Semua pihak yang namanya tidak dapat kami sebutkan satu persatu, kami menghaturkan banyak terimakasih atas semua bantuan yang diberikan. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan berkahNya bagi Bapak/Ibu, saudara/i yang telah dengan ikhlas membantu kelancaran penelitian ini.

Kami menyadari bahwa pelaksanaan penelitian ini tidak luput dari kekurangan, sehingga segala kritik dan saran yang membangun senantiasa kami harapkan dan akan kami terima dengan senang hati. Akhir kata kami sangat berharap, semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dan akan disusul dengan penelitian berikutnya yang berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agungpia. 2008. Stres Kerja. www.agungpia.multiply.com.
- Agustian, Ginanjar, Ari. 2006. *Rahasia Sukses Membangun kecerdasan Emosi dan Spritual (ESQ)*. Cetakan Kesembilan Jakarta: Arga.
- Alimul, Hidayat. 2003. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Edisi I. Jakarta: Salemba Medika.
- Almutairi DO. 2016. The Mediating Effects of Organizational Commitment on the Relationship between Transformational Leadership Style and Job Performance. *International Journal of Business and Management; Vol. 11, No. 1; 2016 ISSN 1833-3850 E-ISSN 1833-8119 Published by Canadian Center of Science and Education*
- Anjumi FH dan Rizal Y. 2015. Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Staff Atc Dengan Locus of Control Sebagai Variabel Pemoderasi (Studi Kasus pada Perum LPPNPI AirNav Indonesia). *Jurnal Ekonomi Vol.2 No.1 April : 214-227*.
- Ardiansyah Y dan Sulistiyowati L.H. 2018. Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen. ISSN: 2579-9401, p-ISSN: 2579-9312. available online at <http://jurnal.unswagati.ac.id/index/php/jibm>*.
- Arfan, I Lubis, 2010. *Akuntansi Keperilakuan, Edisi Dua*: Jakarta: Salemba Empat.
- Arifin Finriyani, Murdifin Haming, Ramlawati, Muchtar Lamo. 2015. Merging Paramedic Performance And Service Quality. An Empirical Test Of An Integrative Model. *International Journal of Business and Management. Volume 4 Issue 2: PP.52-58*.
- Azizah Musliha Fitri. 2012. Analisis Faktor-faktor Yang berhubungan Dengan Kejadian Stres Kerja Pada Pegawai Bank BMT. *Jurnal Kesehatan Masyarakat 2013, Volume 2, No .1:12-13*.
- Azizah, N. 2019. Efek Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai: Dimediasi Stres Kerja dan diModrasi Religiusitas. *Jurnal Riset Sains Manajemen Volume 3, Nomor 1, AQLI Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah ISSN: 2597-4726*.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. 1986. The Moderator-moderator variabel distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6):1173-1182.
- Becker, Gary. 2004. Crime and Punishment: An Economic Approach. *Journal of Political Economy*. Vol.76 No.2.
- Buchori W.I dan Djaelani A.Q. 2017. Pengaruh Komitmen Organisasional, Stres Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *e-Jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN. Fakultas Ekonomi Unisma website:www.fe.unisma.ac.id*
- Carmeli Abraham, 2003. The Relationship Between Emotional Intelligence and work Attitude, behaviour and Outcomes. An Examination Among Senior Manager. *Journal Of Managerial Psychology*. Vol.18 No 8: 788-813.
- Cooper, R.K. & Sawaf, A. 2002. *Executive EQ. Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

-
- Cut Zurnali, 2010. “*Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, dan Customer Orientation* “ : *Knowledge Worker- Kerangka Riset Manajemen Sumberdaya Manusia di Masa Depan*”, Bandung: Penerbit Unpad Press.
- Edwardin, L. T. A. S. 2006. *Analisis Pengaruh Kompetensi komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai* (Studi Pada PT Pos Indonesia (Persero) Se Kota Semarang), Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gaffar, Hulailah. 2012. *Pengaruh Stres Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Wilayah X Makassar*. Makasar.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson, M. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke dua. Jakarta: Erlangga.
- Greenberg, J. And Robert A. Baron. 2008. *Behavior in Organization International Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Goleman, D, 2003. *Kepemimpinan yang Mendatangkan Hasil*. Cetakan Pertama. Jakarta: Amara Books.
- _____. 2005. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Guritno B dan Waridin. 2005. Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja. *JRBI. Vol 1. No 1. Hal: 63-74*.
- Hakim, Abdul. 2006. Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. *JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 165-180*.
- Haryanti N.P.P dan Ardana I.K. 2014. Analisis Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Pengalaman Kerja Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 8, No. 2, Agustus 2014*
- Hawari D. 2006. *Manajemen Stress, Cemas, Depresi*, Jakarta: FKUI .
- Hidayati, I.N, 2013. Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen Volume 11 Nomor 4 Desember 2013*.
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.682.2732&rep=rep1&type=pdf>
- Hughes et al. 2012. *Leadership: Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Edisi 7. Jakarta: Salemba Humanika.
- Irwanto, Riana IG. Yasa NK. 2016. Peran Komitmen Organisaisional Memediasi Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Intensi Keluar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.9 (2016): 2891-2920. ISSN: 2337-3067*

-
- Iman, E. 2005. *Paradigma Baru Kecerdasan Emosional*.Majalah Cakrawala TNI- AL. <http://www.google.co.id>
- Iqbal, M. 2012. Impact of Job Stress on Job Satisfaction among Air Traffic Controllers of Civil Aviation Authority: An Empirical Study from Pakistan. *International Journal of Human Resource Studies* ISSN 2162-3058 2012, Vol. 2, No. 2.
- Jacinta F. Rini. 2013. *Psikologi Masalah Stres*. Jurnal Repistory Universitas Sumatera Utara.
- Jepson, E., & Forrest, S. 2010. Individual Contributory Factors In Teacher Stress: The Role Of Achievement Striving And Occupational Commitment. *British Journal of Educational Psyshology*. Vol.1 No.76. pp. 183-197
- Juniarari. 2011. *Komitmen Organisasi*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Knox, C. 2010. Tackling Stress in Workplace. Diakses pada 8 Oktober 2019, dari http://findarticles.com/p/articles/mi_6783/is_2009_Nov_5/ai_n42026534/
- Kyriacou, Chris. 2001. Teacher Stress : Direction For Future Research. *Educational Review*, 53 (1), 27 – 35.
- Liawandy , F; Indarti S dan Marzolina. 2014. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Nafal Tiara Abadi Pekanbaru. *Jom FEKON* Vol. 1 No. 2 Oktober 2014.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*.. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima, Penerbit Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar. 2006. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta : UI-press.
- Montgomery, D. C., J. G. Blodgett, and J. H. Barnes. 1996. A Model of Financial Securities Sales Persons' Job Stress. *The Journal of Services Marketing*, 10 (3), 21-34.
- Mowday, Richard T. et. al., 1982. *Employee – Organizational Linkages: The Psychology Of Commitment Absentism And Turnover*. Academic Press Inc., New York.
- Newstrom, John W. 2011. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. Newyork-America: McGraw-Hill Education.
- Noviansyah dan Zunaidah. 2011. *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.9 No.18 Desember 2011
- Nunnally, Bernstein, I.H. 1994. *Psychometric Theory, Edisi ke 3*. New York : McGraw Hill.
- Nurandini A dan Lataruva E. 2014. Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Perum PERUMNAS Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 11 (2014) Juni 78 – 91 <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo>

-
- Nurdiawati E. dan Atiatunnisa N. 2018. Hubungan Stres Kerja Fisiologis, Stres Kerja Psikologis dan Stres Kerja Perilaku Dengan Kinerja Karyawan. *Faletahan Health Journal*, 5 (3) (2018) 118-124 www.journal.lppm-stikesfa.ac.id/ojs/index.php/FHJ. ISSN 2088-673X | e-ISSN 2597-8667
- Nurjanah. 2008. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada Biro Lingkup Departemen Pertanian). *Tesis*. Semarang: Pasca Sarjana UNDIP.
- Obed Christopher. 2011. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Belajar pada Siswa. *PSIBERNETIKA*. Vol. 4 no.2
- Oemar, U. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyasin. *Volume 2 Nomor 2 Edisi Agustus 2017*. ISSN : 2540-816X
- Pratiwi I.Y dan Ardana I.K. 2015. Pengaruh Stres Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Intention to Quit Karyawan Pada PT. BPR Tish Batubulan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 2036-2051 ISSN: 2302-8912.
- Prawirosentono, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins SP, dan Judge. 2011. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy. 2011. *Organizational Behavior. Fourteenth Edition*. Pearson Education. New Jersey 07458. 77-89.
- Sakti G.A.G .2018. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Anggota Polres Boyolali Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sanjaya, F. 2012. *Peran Moderasi Kecerdasan Emosi Pada Stres Kerja*. JDM Jurnal Dinamika Manajemen. ISSN 2337-5434 (Online). Volume 3 No. 2 (2012). <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/view/2453>
- Sarwono, S. W. 2002. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Schermerhorn, Huzt, Osbon dan Ulh-Bien. Wibowo. 2011. *Perilaku Dalam Organisasi. Edisi Kedua, Cetakan Keempat*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Schuller. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:PT. Gelora Aksara Pratama.
- Scooter, V. 2000. "Relationship of Task Performance and Contextual Performance with Turnover, Job Satisfaction and Effective Commitment". *Human Resources Management Review*.
- Sekaran, Uma. 2009. *Research Methods for Business : Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4.Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Soekidjan. 2009. *Manjaemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sopiah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

Susanti. 2016. Faktor Penyebab Kelelahan dan Stres Kerja Terhadap Personel Air Traffic Controller (ATC) di Bandar Udara "X". *Warta Ardha, Volume 42 No. 3 September 2016, hal. 123-138*.