BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat persaingan bisnis di zaman modern ini semakin lama semakin ketat. Ketatnya persaingan membuat perusahaan memiliki posisi yang tinggi karena adanya SDM sebagai penentu yang sangat wajib bagi keaktivan berjalannya kegiatan dalam organisasi. SDM dapat juga sebagai perencanaan (*Planning*). Perusahaan yang tidak memperhatikan Sumber Daya Manusia (SDM) akan menyebabkan kepincangan pada organisasi. Sumber daya manusia adalah aset didalam perusahaan yang nilainya begitu penting untuk perusahaan, oleh sebab itu keberadaan fungsi SDM sangat dibutuhkan dalam pencapaian tujuan organisasi. SDM memiliki sumbangan yang sangat besar dalam mencapai suatu keberhasilan didalam perusahaan sehingga timbul tuntutan adanya peranan penting MSDM dalam keaktivan dan fungsi perusahaan (Noviati, 2015:1).

Jika sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan tersebut akan mengalami perkembangan yang baik pula. Sebaliknya, jika sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tidak dapat berkembang dengan baik (mengalami masalah) maka hal tersebut akan berakibat pada mundurnya kualitas perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki secara baik demi kelangsungan hidup perusahaan, sebab keberhasilan dalam proses operasional

perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dalam hal ini adalah karyawan (Sarafino, 2015:21).

Setiap perusahaan dituntut untuk mampu bersaing guna mempertahankan eskistensial demi kelangsungan hidup perusahaan. Dengan tuntutan tersebut, para karyawan pun harus mampu menyesuaikan diri. Salah satu contohnya adalah tuntutan untuk memiliki keahlian dalam bidang teknologi. Hal kecil yang bisa kita lihat, seorang karyawan akan dituntut untuk dapat mengoperasikan dan menguasai komputer, mulai dari hal hal dasar hingga akhirnya dapat dan mampu mengambil kesimpulan dari data-data yang sudah diolah menggunakan komputer. Selain dalam bidang teknologi, ruang lingkup pekerjaan, rekan kerja yang terkadang tidak menyenangkan, adanya mutasi pegawai, pekerjaan yang menuntut penyelesaian tugas dalam waktu yang mepet, adanya tuntutan dari atasan dan sebagainya menyebabkan seseorang tersebut akan merasa tertekan, hal ini lah yang sering disebut dengan stres (Rini, 2016:14).

Stres adalah presepsi seseorang mengenai ketidaksesuaian tuntutan yaitu tuntutan fisik dan psikologis dengan sumber daya yang dimiliki (Sarafino, 2015:22). Setiap orang pernah mengalami stres terlebih stres yang memiliki hubungan dengan pekerjaan yang mereka miliki, hal tersebutlah yang dikatakan dengan stres kerja. Sarafino (2015:22) mengatakan bahwa stres kerja adalah situasi dimana seseoang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan oleh individu dan yang hasilnya bertolak belakang dengan apa yang diharapkan. Stres yang dialami oleh karyawan memiliki dampak baik dari sisi fisiologi seperti tekanan darah tinggi, sakit kepala

maupun sisi psikologis seperti rasa bosan, cemas, tidak memiliki kepuasaan dalam bekerja, performansi kerja menurun, tingkat absensi meningkat, gelisah (Robin, 2016). Stres kerja yang dihadapi karyawan juga sangat mempengaruhi kualitas dan produktivitas pekerjaan. Hal ini juga dibuktikan oleh Neti (2017:2) melalui penelitian nya bahwa dari hasil data yang diperoleh menunjukkan penurunan produktivitas kerja karyawan disebabkan oleh stres.

Goleman (Neti, 2017:4) mengatakan bahwa emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan "rasional". Maka untuk dapat meningkatkan kinerja, salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh seorang karyawan adalah kualitas Kecerdasan emosi. Menurut Goleman (Neti, 2017:4) Kecerdasan emosi adalah ketika seseorang mampu memahami dan mengenali perasaan mereka sendiri serta mampu mengenali perasaan orang lain, mampu memotivasi diri sendiri dan memiliki pengelolaan emosi yang baik dan interaksi yang baik dengan orang lain. Seorang karyawan akan mampu mengendalikan emosinya ketika memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, maka dengan demikian hal tersebut akan mampu menurunkan stres kerja yang tinggi pula. Dikatakan mampu mengendalikan emosi apabila mengetahui waktu yang tepat dalam mengambil suatu tindakan dan tindakan yang tepat pada situasi tertentu (Bahaudin, 2013:2). Menurut Cooper & Sawaf (Neti, 2017:5), telah dibuktikan dari berbagai penelitian bahwa keberhasilan masa depan seseorang banyak disumbangkan dari Kecerdasan Emosi (EQ) yang dimiliki dibandingkan dengan kecerdasan intelektual (IQ).

Ketika seseorang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi maka ia akan mampu menghindari berbagai tindakan-tindakan yang dapat merugikan diri sendiri maupun orang lain seperti tindakan agresif ataupun verbal dan Emosi negatif lainnya seperti mudah marah, mudah tersinggung (goleman (Neti, 2017). Kecerdasan emosi dapat membantu manusia menentukan dimana dan kapan ia bisa mengungkapkan perasaan dan emosinya. Kecerdasan emosi juga dapat membantu manusia mengarahkan dan mengendalikan emosinya (Mubayidh, 2016). Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi mampu untuk menerima kelebihan dan kekurangan diri, serta mampu mengekpresikan perasaan dengan tepat, mampu memahami diri sendiri dan orang lain, mampu mengelola emosi dalam menghadapi peristiwa sehari-hari dan mempunyai hubungan sosial yang baik dengan orang lain, hal ini akan menyebabkan rendahnya stres kerja. Namun seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang rendah akan menyebabkan tingginya stres kerja karyawan.

Dibutuhkan strategi dalam menanggulangi stres kerja karyawan. Strategi dalam menaggulangi stres kerja karyawan dari internal diri seseorang pun sangat dibutuhkan seperti *psychological capital* (modal psiklogis) seseorang tersebut sehingga ketika *psychological capital* seseorang kuat maka dapat terhindar dari stres kerja. Luthan (Avolio dkk, 2015:2) mengungkapkan menurut *psychological capital* merupakan hal penting yang dapat mencegah stres kerja. Hal ini pun didukung oleh Jones (2015:6) *psychological capital* meliputi sumber daya mental yang dibangun individu ketika sesuatu keadaan berjalan dengan baik dan menutupi sesuatu yang keadaaan berjalan tidak baik. Sumber daya ini meliputi

ketahanan, motivasi, harapan, optimis, keyakinan diri, efikasi diri dan tenaga bekerja. Semuanya merupakan kunci dari kebahagiaan. *Psychological capital* adalah kondisi psikologis yang bersifat positif dari individu yang memiliki karakteristik efikasi diri, optimisme, harapan, dan resiliensi (Luthans dalam Avolio dkk, 2015:1).

Strategi untuk mengatasi stres kerja yaitu dengan meningkatkan *psychological capital*, merupakan sesuatu yang haruslah dimiliki oleh seorang karyawan untuk bisa beradaptasi di dalam lingkungan kerjanya sehingga dapat mengurangi stres kerja. Dimana modal psiklogis merupakan suatu modal sikap atau perilaku yang berperan besar dalam menentukan keberhasilan seseorang dengan 4 karakteristik yaitu self-efficacy, memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam menghadapi tantangan. Optimis, memiliki atribusi positif atau optimisme yang tinggi akan tercapainya kesuksesan baik dimasa saat ini ataupun di masa mendatang. Hope, memiliki kondisi atau motivasi positif akan tercapainya kesuksesan serta harapan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan *resiliency*, kemampuan untuk bertahan dan maju ketika dihadapkan pada sebuah masalah. Karyawan yang mengalami stres kerja dikarakteristikkan dengan rendahnya *psychological capital* yang dimilikinya (Luthans dkk, 2017).

Menurut Luthans dan Youssef (2014) *psychological capital* didefinisikan sebagai perkembangan psikologis serta keadaan individu secara positif yang memiliki karakteristik keyakinan dan kemampuan dirinya dalam rangka menyelesaikan tantangan pekerjaan yang didapat, memiliki dan mengembangkan tekad yang positif untuk mencapai target yang ada maupun yang akan datang,

percaya akan harapan dalam diri serta ketika mengalami kesulitan atau halangan mampu untuk bertahan kemudian bangkit dalam mencapai kesuksesan. Hasil penelitian juga mengungkapkan hubungan *psychological capital* dan stres kerja seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Nabilah dan Prihatsanti (2015) terdapat hubungan negatif antara *psychological capital* dengan kecenderungan stres kerja. *Psychological capital* memberikan sumbangan efektif sebesar 31.5% pada kecenderungan stres kerja. Begitu juga Nugraha (2017) menunjukan terdapat pengaruh negatif yang signifikan *psychological capital* terhadap stres kerja. Semakin tinggi *psychological capital* maka semakin rendah stres kerja, begitupun sebaliknya semakin rendah *psychological capital* maka semakin tinggi stres kerja. *Psychological capital* dapat memainkan peran protektif untuk mengurangi kelelahan. Dengan demikian, manajer sumber daya manusia harus berinvestasi dalam *psychological capital* untuk mengurangi burnout pada karyawan (Bitmis dan Ergeneli, 2015)

Selain kekuatan fisik dan pola pikir, pada saat beradaptasi dengan stres, seseorang juga dapat mencari dukungan dari orang lain. Dukungan tersebut dinamakan dukungan sosial. Landi dan Conte (2014) mendefenisikan dukungan sosial sebagai kenyamanan, bantuan atau informasi yang diterima seseorang malalui hubungan formal dan informal dengan orang lain atau kelompok. Dukungan sosial dapat menjadi aspek yang membangun individu pada masa-masa stres dan dapat menjadi bagian dari sumber kekuatan untuk melanjutkan ataupun berkembang (Cherry, 2019). Dalam hal ini, dapat dilihat bagaimana peranan penting aspek dukungan sosial terhadap tingkat stres kerja yang dapat di alami

oleh setiap karyawan yang mana akan berdampak pada kualitas dari invididu tersebut.

Peranan penting dukungan sosial terhadap individu dalam hal ini karyawan menjadi hal yang sangat diperlukan. Dukungan sosial yang cukup memadai dapat memberikan perasaan kerja yang lebih positif. Walaupun pada kenyataannya, masih terdapat karyawan yang kurang mendapatkan dukungan sosial dari orang terdekat seperti keluarga. Bahkan beberapa karyawan memiliki masalah pribadi pada keluarganya yang menjadi salah satu instrumen untuk menyediakan dukungan sosial yang mengakibatkan kurangnya dukungan sosial, yang mana pada hakikatnya keluarga merupakan orang terdekat secara sosial. Selain keluarga, terdapat aspek lain yang menjadi faktor tingginya stres kerja adalah dukungan dari rekan kerja. Rekan kerja memiliki peranan penting untuk menyediakan lingkungan kerja yang positif. Akan tetapi, tidak dapat dipungkiri bahwasanya masih banyak karyawan dalam sebuah bank memiliki masalah dengan rekan kerja dalam satu lingkungan kerja, atau bahkan pimpinan dari karyawan itu sendiri. Pada kenyataannya dukungan dari rekan kerja dan para pimpinan memiliki efek yang positif dalam mengatasi ataupun menurukan tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan itu sendiri (Chiaburu & Harrison, 2015). Hal ini tentunya membuat tingkat stres kerja mereka menjadi semakin tinggi.

Penelitian ini dilakukan di PT. Perdana Inti Sawit Perkasa adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan buah sawit. Penerpan standar kualitas yang ditetapkan oleh perusahaan maka karyawan juga dituntut untuk lebih berkompetensi dan mampu meningkatkan kualitas. PT. Perdana Inti Sawit Perkasa memiliki karyawan kurang lebih sekitar 459 karyawan yang menempati

berbagai posisi. Berikut ini penjelasan jumlah karyawan menurut bidangnya yang dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Jumlah karyawan Pada PT. Perdana Inti Sawit Perkasa Kabupaten Rokan Hulu.

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	Staff	84
2	Divisi kantor	70
3	Sortasi	89
4	Mainterance	20
5	Proses	80
7	Kontrak	110
8	Laboratorium	6
	JUMLAH	459

Sumber : PT. Perdana Inti Sawit Perkasa, Kabupaten Rokan Hulu

Hasil wawancara peneliti dilapangan dengan karyawan wanita, juga ditemukan permasalahan stres kerja pada karyawan berupa:

1. Terjadinya konflik peran (*role conflict*). Peran ganda yang dijalankan wanita, baik sebagai ibu rumah tangga maupun sebagai wanita yang bekerja, dapat menimbulkan konflik, baik konflik intrapersonal maupun konflik interpersonal. Sehingga menurunkan kualitas hubungan dalam keluarga yang menyebabkan kondisi keluarga yang kurang harmonis. Selain kurang harmonis di keluarga juga timbul konflik peran sebagai pasangan suami isteri dan peran sebagai orang tua. Akibat terlalu sibuk dan lelah dalam pekerjaannya, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara pekerjaan dan keluarga yang menimbulkan suatu tekanan mengakibatkan ibu tersebut sering marah-marah kepada anggota keluarga, kurang memperhatikan anggota keluarga, cepat lelah dan lain-lain.

2. Beban kerja yaitu berupa kurangnya kejelasan dalam tanggung jawab pekerjaan. Hal ini dikarenakan sifat wanita yang suka menolong sehingga ketika ada rekan kerja yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya, sulit untuk menolak membantu menyelesaikan pekerjaannya. Padahal disisi lain, karyawan teresbut juga memiliki tanggung jawab pekerjaan yang harus segera diselesaikan.
3. Pengembangan karir. Bagi wanita merasa cukup terbatas peluang karirnya, terutama bagi wanita yang sudah memiliki keluarga, hal ini dikarenakan untuk mendapat promosi tentunya karyawan harus memiliki keterampilan jabatan dengan mengikuti berbagai pelatihan atau mengambil studi lanjutan. Ini dirasa cukup sulit karena artiya wanita tersebut harus sering meninggalkan keluarganya demi mencapai karirnya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **"PENGARUH KECERDASAN EMOSI, MODAL PSIKLOGIS DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PT PERDANA INTI SAWIT PERKASA".**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa?
2. Bagaimanakah pengaruh modal psiklogis terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa?

3. Bagaimanakah pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa?
4. Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial secara simultan terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.
2. Untuk mengetahui pengaruh modal psiklogis terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial secara simultan terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Untuk menambah ilmu pengetahuan yang didapat dari perkuliahan dan mengaplikasikan teori-teori yang didapat pada kehidupan sehari-hari.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan terutama dalam hal meminimalisir terjadinya stres kerja pada karyawan yang ditinjau dari aspek kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial karena berperan penting dalam pencapai tujuan, visi dan misi perusahaan.

3. Bagi Akademis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan, pelajaran dan bahan bacaan bagi para mahasiswa.

1.5 Sistematika Penulis

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan penelaahan penelitian. Skripsi ini terdiri dari beberapa bab, untuk memudahkan dalam pembahasan nantinya penulis mencoba memaparkan sistematika penulisan skripsi ini yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dikemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang landasan teori dan penelitian terdahulu untuk merumuskan hipotesis yang akan diajukan serta kerangka pemikiran atau model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan tentang ruang lingkup penelitiannya, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, definisi operasional, instrument penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini data atau informasi hasil penelitian diolah, dianalisis, ditafsirkan, dikaitkan dengan kerangka teoritik sehingga dapat menjawab permasalahan dan tujuan yang telah dikemukakan dahulu.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Stres Kerja

Menurut Robbins (2016:368) stres kerja adalah suatu kondisi dinamis dimana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan apa yang diinginkannya dan untuk keberhasilannya ternyata tidak pasti. Menurut Schultz dan Sidney (2017:53) stres kerja merupakan bagian dari stres kehidupan, stres yang melapaui batas kemampuan karyawan akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis dan ketidak mampuan fisik. Stres merupakan respon fisiologis dan psikologis terhadap rangsangan yang berlebihan yang biasanya tidak menyenangkan dan peristiwa yang mengancam dalam lingkungan.

Menurut Mangkunegara (2016:157) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari *sindrom,* antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan. Menurut Hasibuan (2016:204) stres kerja adalah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi,proses berpikir dan kondisi seseorang.

Menurut Rivai (2016:1008) menyatakan stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Devi (2015:19) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang tidak sesuai dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul bila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya. Stres merupakan kesenjangan antara kebutuhan individu dengan pemenuhannya dari lingkungan.

Menurut Handoko (2015:200) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang. Definisi tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Marihot (2016:303) bahwa stres adalah situasi ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa stress merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*contraints*) atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis. Terjadinya stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

2.1.1.1 Dampak stres kerja

Dampak stres menurut Siagian (2017:301), yaitu sebagai berikut:

1. Stres dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja

   Kemampuan seseorang untuk mengatasi stres tidak sama. Ada orang yang memiliki daya tahan yang tinggi untuk menghadapi stres. Oleh karena itu mampu mengatasi sendiri stres tersebut. Namun tidak sedikit pula, seseorang yang mempunyai daya tahan dan kemampuan untuk menghadapi stres rendah. Orang yang tipe seperti ini bisa berakibat pada suatu kondisi mental dan emosional serta kelelahan fisik. Sehingga hal ini akan berdampak negatif terhadap prestasi kerja atau kinerja.

2. Stres dapat berpengaruh positif terhadap kinerja

   Pada tingkat tertentu, stres itu perlu. Kalangan ahli berpendapat bahwa, apabila tidak ada stres dalam pekerjaan, maka para pegawai tidak akan merasa ditantang, dengan akibat bahwa prestasi kerja akan menjadi rendah. Namun sebaliknya dengan ada stres, maka pegawai akan merasa perlu mengerahkan segala kemampuannya untuk berprestasi tinggi dan dengan demikian dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Pada gilirannya, situasi demikian dapat menghilangkan salah satu sumber stres.

Menurut Cox (2015:92) telah mengidentifikasi efek stres, yang mungkin muncul. Kategori yang di susun Cox meliputi:

1. Dampak Subjektif (*subjective effect*). Kekhawatiran atau kegelisahan, kelesuhan, kebosanan, depresi, keletihan, frustasi, kehilangan kesabaran, perasaan terkucil dan merasa kesepian.

2. Dampak Perilaku (*Behavioral effect*). Akibat stres yang berdampak pada perilaku pekerja dalam bekerja di antaranya peledakan emosi dan perilaku implusif.
3. Dampak Kognitif (*Cognitive effect*). Ketidakmampuan mengambil keputusan yang sehat, daya konsentrasi menurun, kurang perhatian atau rentang perhatian pendek, sangat peka terhadap kritik atau kecaman dan hambatan mental.
4. Dampak Fisiologis (*Physiological effect*). Kecanduan glukosa darah meninggi, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar dan tubuh panas dingin.
5. Dampak Kesehatan (*Health effect*). Sakit kepala dan migrant, mimpi buruk, sulit tidur, gangguan psikosomatis.
6. Dampak Organisasi (*Organizational effect*). Produktivitas menurun atau rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya kekuatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

2.1.1.2 Cara Mengelola Stres Kerja

Menurut Siagian (2017:302-303) cara mengelola stres kerja sebagai berikut:

1. Secara Individu
   a. Melakukan perubahan reaksi perilaku atau perubahan reaksi kognitif, seperti istirahat sejenak namun masih dalam ruangan kerja, keluar ke ruang istirahat (jika menyediakan).

b. Melakukan relaksasi dan meditasi, Dengan relaksasi dapat membangkitkan perasaan rileks dan nyaman bagi karyawan..
c. Melakukan kegiatan olah raga seperti lari secara rutin, tenis, bulu tangkis, dan sebagainya..
d. Menghindari kebiasaan rutin yang membosankan.
e. Dukungan sosial terutama orang yang terdekat, seperti keluarga, teman sekerja, pimpinan.
f. Memahami tugas dan kewajiban sebagai karyawan di tempat kerja.
g. Melakukan pengelolaan waktu yang tepat.
h. Kekuatan yang bersumber dari dalam diri sendiri berupa keberanian menerima cobaan dengan berdoa dan ikhlas masalah.

2. Secara Organisasi
   a. Melakukan perbaikan iklim organisasi.
   b. Melakukan perbaikan terhadap kondisi fisik tempat kerja, meliputi tata ruang kerja, suhu, cahaya, kualitas udara, tempat duduk yang nyaman dan keamanan dalam bekerja.
   c. Melakukan analisis dan kejelasan tugas.
   d. Menyediakan sarana olahraga di ruang istirahat tempat karyawan bekerja dan mengadakan pengajian rutin berupa siraman rohani bagi karyawan dan pimpinan.
   e. Mengurangi konflik dan mengklarifikasi peran organisasional, sehingga penyebab stres dapat dihilangkan atau dikurangi.

f. Memantau terus–menerus kegiatan organisasi sehingga kondisi yang dapat menjadi sumber stres dapat diidentifikasi dan dihilangkan secara dini.
g. Melatih para manajer dengan tujuan agar mereka peka terhadap timbulnya gejala–gejala stres di kalangan para bawahannya sebelum stres itu berdampak negatif terhadap prestasi kerja karyawan.
h. Menyediakan jasa bantuan atau konseling bagi para karyawan apabila mereka sempat menghadapi stres.

2.1.1.3 Faktor-faktor Penyebab stres kerja

Menurut Hasibuan (2016:204) faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain sebagai berikut:

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan membuat pegawai mengalami stres kerja yang mengakibatkan pegawai bermalas-malasan.
2. Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar setiap pegawai dalam sebuah organisasi memerlukan motivasi dan perhatian pimpinan agar pekerjaan berjalan dengan baik.
3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai dapat menimbulkan ketidak nyamanan pegawai dalam bekerja.
4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja membuat hubungan menjadi kurang efektif sehingga mengurangi kekompakan dalam melaksanakan tugas.
5. Balas jasa yang terlalu rendah kurangnya loyalitas pimpinan terhadap bawahan dan akan mengurangi kinrja.

6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain-lain terjadinya permasalahan dalam keluarga akan berdampak pada pekerjaan pegawai.

2.1.1.4 Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins (2016:38) indikator-indikator stress kerja adalah sebagai berikut:

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.
4. Struktur organisasi, merupakan badan petunjuk suatu organisasi untuk mengetahui posisi kerja atau jabatan karyawan.
5. Kepemimpinan organisasi, merupakan gaya pimpinan untuk membina karyawan dalam bekerja, sehingga menimbulkan tekanan.

Menurut Mangkunegara (2016:157) berpendapat bahwa indikator stres kerja, antara lain:

1. Konflik peran: Stressor atau penyebab stres yang meningkat ketika seseorang menerima pesan-pesan yang tidak cocok berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai. Misalnya adanya tekanan untuk bergaul dengan baik bersama orang-orang yang tidak cocok.

2. Peran ganda: Untuk dapat bekerja dengan baik, para pekerja memerlukan informasi tertentu mengenai apakah mereka diharapkan berbuat atau tidak berbuat sesuatu.
3. Beban kerja berlebih: Ada dua tipe beban berlebih yaitu kuantitatif dan kualitatif. Memiliki terlalu banyak sesuatu untuk dikerjakan atau tidak cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan beban berlebih yang bersifat kuantitatif.
4. Tidak adanya kontrol: Suatu stresor besar yang dialami banyak pekerja adalah tidak adanya pengendalian atas suatu situasi. Sehingga langkah kerja, urutan kerja, pengambilan keputusan, waktu yang tepat, penetapan standar kualitas dan kendali jadwal merupakan hal yang penting.
5. Tanggung jawab: Setiap macam tanggung jawab bisa menjadi beban bagi beberapa orang, namun tipe yang berbeda menunjukkan fungsi yang berbeda sebagai stresor.

2.1.2 Pengertian Kecerdasan Emosi

Goleman (Neti, 2017), mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kapasitas dalam mengenali perasaaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Goleman (Neti, 2017), menjelasakan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional

yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Cooper dan Sawaf (2017:13) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Casmini (2017:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Dari defenisi-defenisi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk bisa mengenal dirinya sendiri dengan lebih baik dan mengenal orang lain sehingga akan mampu menjalin sebuah hubungan yang harmonis dengan orang lain.

2.1.2.1 Indikator Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (Neti, 2017), menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima indikator utama, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

   Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan serta bekerja sama dalam tim.

Selanjutnya Cooper dan Sawaf (2017:15), menyebutkan beberapa indikator kecerdasan emosional yaitu:

1. Mengenali Emosi Sendiri

   Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemmapuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.

2. Mengelola Emosi

   Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga dapat tercapai keseimangan dalam diri individu.

3. Memotivasi Diri Sendiri

   Kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang.

4. Mengenali Emosi Orang Lain

   Mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5. Membina Hubungan

   Kemampuan dalam membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

Berdasarkan pendapat beberapa para ahli tentang kecerdasan emosinal, maka dapat disimpulkan bahwa orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah mereka yang mampu mengendalikan diri (mengendalikan gejolak emosi), memelihara dan memacu motivasi untuk terus berupaya dan tidak mudah

menyerah atau putus asa, mampu mengendalikan dan mengatasi stres, mampu menerima kenyataan.

2.1.3 Pengertian Modal Psikologis

Menurut Luthans, dkk (2017:10) *psychological capital* atau modal psikologis ini menyangkut tentang ‘siapa Anda’ dan lebih penting lagi, 'siapa Anda menjadi'. Modal psikologis didefinisikan di sini sebagai "keadaan psikologis yang positif pada diri individu yang ditandai dengan: 1) memiliki kepercayaan (*selfefficacy)* untuk mengambil dan meletakkan upaya yang diperlukan untuk sukses dalam tugas yang menantang; 2) membuat atribusi positif (optimisme) tentang sukses sekarang dan di masa depan; 3) tekun menggapai tujuan dan bila perlu, mengarahkan jalan agar tujuan (harapan) berhasil dan 4) ketika dilanda masalah dan kesulitan, mempertahankan dan melenting kembali untuk mencapai keberhasilan (Luthans dkk, 2017:10).

Menurut Bandura (Desiana, 2019:2) yang mengemukakan bahwa modal psikologis mengacu pada keyakinan sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau melakukan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu. Keyakinan akan seluruh kemampuan ini meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan dan kapasitas bertindak pada situasi yang penuh tekanan. Menurut Kahn (Berliana, 2018:42), modal psikologis merupakan persepsi individu akan kapasitasnya dalam menyelesaikan suatu tugas.

Menurut Mawanti (Deany, 2016:11) mendefinisikan modal psikologis sebagai kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan diri untuk menggunakan kemampuan kontrol dirinya (*self-control*). Menurut Cain (Berliana, 2018:42) mengartikan modal psikologis sebagai kepercayaan diri akan kemampuan diri dalam melakukan suatu tindakan yang diperlukan untuk hasil yang diinginkan.

Menurut Sulistyawati (Berliana, 2018:42) seseorang yang memiliki modal psikologis yang tinggi, mampu mengatur kehidupan mereka untuk lebih berhasil. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Balkis (2015:14) bahwa modal psikologis merupakan keyakinan dasar yang memimpin seseorang untuk mencapai kesuksesan atau keberhasilan. Seseorang dengan modal psikologis yang tinggi ketika awalnya tidak berhasil, mereka akan mencoba cara yang baru dan bekerja lebih keras. Ketika masalah timbul, seseorang dengan modal psikologis yang kuat tetap tenang dalam menghadapi masalah dan mencari solusi, bukan memikirkan kekurangan dari dirinya.

Modal psikologis memiliki keefektifan yaitu individu mampu menilai dirinya memiliki kekuatan untuk menghasilkan sesuatu yang diinginkan. Tingginya modal psikologis yang dipersepsikan akan memotivasi individu secara kognitif untuk bertindak secara tepat dan terarah, terutama apabila tujuan yang hendak dicapai merupakan tujuan yang jelas. Modal psikologis selalu berhubungan dan berdampak pada pemilihan perilaku, motivasi dan keteguhan individu dalam menghadapi setiap persoalan. Modal psikologis akan berkembang berangsur-angsur secara terus menerus sering meningkatkan kemampuan dan bertambahnya pengalaman-pengalaman yang berkaitan.

Dari beberapa pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa modal psikologis adalah keyakinan dan kemantapan individu, memperkirakan kemampuan yang ada yang menghasilkan perilaku yang diusahakan sehingga tercapai tujuan yang diinginkan.

2.1. 3.1 Fungsi Modal Psikologis

Fungsi modal psikologis menurut Bandura (Desiana, 2019:2) yakni:

1. Fungsi Kognitif, modal psikologis yang kuat akan mempengaruhi upaya seseorang untuk mencapai tujuan pribadinya.
2. Fungsi Motivasi, sebagian besar motivasi manusia dibangkitkan secara kognitif. Individu memotivasi dirinya dan menuntun tindakan-tindakan yang menimbulkan keyakinan yang dilandasi oleh pemikiran tentang masa depan.
3. Fungsi Sikap, modal psikologis meningkatkan kemampuan *coping* individu dalam mengatasi besaarnya *stress* dan depresi yang dialami pada situasi yang sulit dan menekan.
4. Fungsi Selektif, modal psikologis akan mempengaruhi pemilihan aktivitas atau tujuan yang akan diambil oleh individu.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa terdapat empat fungsi modal psikologis yakni fungsi kognitif, fungsi motivasi, fungsi sikap dan fungsi selektif dimana keempatnya dapat menjadi gambaran bagaimana modal psikologis dapat mempengaruhi individu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan untuk dapat mencapai tujuan dan harapan yang dibuat.

2.1. 3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Modal Psikologis

Menurut Bandura (2017) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi modal psikologis, yaitu:

1. Pengalaman Keberhasilan (*Mastery Exsperiences*)

   Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan modal psikologis yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan modal psikologis dirinya.

2. Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Exsperiences*)

   Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan pengalaman individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan modal psikologis seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama.

3. Persuasi Sosial (*Social Persuation*)

   Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa dirinya cukup mampu melakukan suatu tugas.

4. Keadaan Fisiologis dan Emosional (*Physiology and Emotional States*)

   Kecemasan dan *stress* yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan.

Adapun strategi dalam modal psikologis Alwilsol (2014:24) berdasarkan faktor-faktor modal psikologis mencakup:

1. Pengalaman Performansi

   a. *Participant modeling*, yaitu meniru model yang berprestasi,

b. *Performance desensitization*, yaitu menghilangkan pengaruh buruk prestasi masa lalu,

c. *Performance exposure*, yaitu menonjolkan keberhasilan yang pernah diraih,

d. *Self-instructed performance*, yaitu melatih diri untuk melakukan yang terbaik.

2. Pengalaman vikarius

a. *Live modeling*, yaitu mengamati model yang nyata,

b. *Syimbolic modeling*, yaitu mengamati model simbolik, film, komik dan cerita.

3. Persuasi verbal

a. *Suggestion*, yaitu mempengaruhi dengan kata-kata berdasarkan kepercayaan,

b. *Exbortation*, yaitu nasihat, peringatan yang mendesak atau memaksa,

c. *Self-instruction*, yaitu memerintah diri sendiri,

d. *Interpretative treatment*, yaitu interpretasi baru memperbaiki interpretasi lama yang salah.

4. Pembangkitan emosi

a. *Attribution*, yaitu mengubah atribusi, penanggungjawab suatu kejadian emosional,

b. *Relaxation biodeedback*, yaitu relaksasi,

c. *Syimbolic desensitization*, yaitu menghilangkan sikap emosional dengan modeling simbolik,

d. *Symbolic exposure*, yaitu memunculkan emosi secara simbolik. *Self-efficacy* akan mempengaruhi cara individu dalam berinteraksi terhadap situasi yang menekan.

2.1.3.3 Indikator Modal Psikologis

Menurut Mawanti (Deany, 2016:11) tingkat modal psikologis yang dimiliki individu dapat dilihat dari aspek modal psikologis dirinya bahwa orang yang memiliki modal psikologis yang positif dapat diketahui dari beberapa indikator berikut ini:

1. Keyakinan akan kemampuan diri yaitu sikap positif seseorang tentang dirinya bahwa ia mengerti sungguh-sungguh akan apa yang dilakukan.
2. Optimis yaitu sikap positif seseorang yang selalu berpandangan baik dalam menghadapi segala hal tentang diri, harapan dan kemampuannya.
3. Obyektif yaitu orang yang percaya diri memandang permasalahan atau sesuatu sesuai dengan kebenaran yang semestinya, bukan menurut kebenaran pribadi atau yang menurut dirinya sendiri.
4. Bertanggung jawab yaitu kesediaan orang untuk menanggung segala sesuatu yang telah menjadi konsekuensinya.
5. Rasional dan realistis yaitu analisa terhadap suatu masalah, sesuatu hal, sesuatu kejadian dengan menggunakan pemikiran yang dapat diterima oleh akal dan sesuai dengan kenyataan.

Alwilsol (2014:34) mengemukakan ada lima sumber penting yang digunakan individu dalam membentuk modal psikologis, yaitu:

1. Pengalaman akan kesuksesan (*Past Performance*)

   Pengalaman akan kesuksesan adalah sumber yang paling besar pengaruhnya terhadap modal psikologis individu karena didasarkan pada pengalaman otentik. Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur dalam indikator ini, yaitu:

   a. Tugas yang menantang

   b. Pelatihan

   c. Kepemimpinan yang mendukung

2. Pengalaman individu lain (*Vicarious Experience*)

   Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur indikator ini, yaitu:

   a. Kesuksesan rekan kerja

   b. Kesuksesan perusahaan/organisasi

3. Persuasi verbal (*Verbal Persuasion*)

   Beberapa hal yang dijadikan tolak ukur indikator ini, yaitu:

   a. Hubungan atasan dengan pegawai

   b. Peran pemimpin

4. Keadaan fisiologis (*Emotional Cues*)

   Dalam indikator ini, yang dijadikan tolak ukur yaitu:

   a. Keyakinan akan kemampuan mencapai tujuan.

   b. Keinginan sukses mencapai tujuan.

2.1.4 Pengertian Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (Rokhimah, dalam Meilianawati 2015) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang–orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok. Menurut Gonollen dan Bloney (dalam As'ar, 2018), dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang–orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut.

Dukungan sosial merupakan transaksi interpersonal yang mencakup afeksi positif, penegasan, dan bantuan berdasarkan pendapat lain. Dukungan sosial pada umumnya menggambarkan mengenai peranan atau pengaruh yang dapat ditimbulkan oleh orang lain yang berarti seperti keluarga, teman, saudara, dan rekan kerja (Rima & Raudatussalamah, 2012). Menurut Brownel dan Shumaker (dalam Sulistyawati, 2014) terdapat efek tidak langsung dari dukungan sosial berarti dukungan sosial memperngaruhi kesejahteraan individu dengan mengurangi tingkat keparahan stres dari suatu peristiwa.

Dukungan sosial melibatkan hubungan sosial yang berarti, sehingga dapat menimbulkan pengaruh positif bagi si penerimanya. Menurut Ganster dan Victor (dalam Rustiana, 2016) mencatat bahwa dukungan sosial dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan psikologis. Sejumlah penelitian juga menemukan bahwa dukungan sosial turut mempengaruhi kesehatan fisik (Rustiana, 2016.

2.1.4.1 Bentuk Dukungan Sosial

Bentuk dukungan sosial menurut Cohen & Hoberman (dalam Isnawati & Suhariadi, 2013) yaitu:

1. *Appraisal support* yaitu adanya bantuan yang berupa nasehat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi stressor.
2. *Tangiable support* yaitu bantuan yang nyata yang berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas
3. *Self esteem support* dukungan yang diberikan oleh orang lain terhadap perasaan kompeten atau harga diri individu atau perasaan seseorang sebagai bagian dari sebuah kelompok dimana para anggotanya memiliki dukungan yang berkaitan dengan self-esteem seseorang.
4. *Belonging support* menunjukkan perasaan diterima menjadi bagian dari suatu kelompok dan rasa kebersamaan

Menurut Cutrona & Gardner (dalam Sarafino, 2015) dijelaskan secara rinci terdapat empat bentuk dukungan sosial, yaitu:

1. *Emotional support* mencakup ungkapan empati, kepedulian, dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan sehingga individu merasa nyaman, aman, juga merasa dicintai saat individu sedang mengalami tekanan atau dalam keadaan stres.
2. *Esteem support.* Dukungan ini ada ketika seseorang memberikan penghargaan positif kepada orang yang sedang mengalami stres, dorongan atau persetujuan terhadap ide ataupun perasaan individu, ataupun melakukan perbandingan positif antara individu dengan orang lain.

3. *Tangiable or instrumental support*. Dukungan yang berupa bantuan secara langsung dan nyata seperti berupa materi atau jasa.
4. *Infformational support*. Mencakup memberi nasehat. Petunjuk, saran ataupun umpan balik, sehingga dapat mengarahkan bagaimana individu memecahkan masalah yang dihadapi.

2.1.4.2 Faktor – faktor yang Menghambat Dukungan Sosial

Faktor–faktor yang menjadi penghambat dalam pemberian dukungan sosial menurut Apollo & Cahyadi, (2017):

1. Penarikan diri dari orang lain, disebabkan karena harga diri yang rendah, ketakutan untuk dikritik, pengharapan bahwa orang lain tidak menolong, seperti menghindar, mengutuk diri, diam, menjauh, tidak mau meminta bantuan.
2. Melawan orang lain, seperti sikap curiga, tidak sensitif, tidak timbal balik, dan agresif.
3. Tindakan sosial yang tidak pantas, seperti membicarakan dirinya secara terus – menerus, menganggu orang lain, berpakaian tidak pantas, dan tidak pernah merasa puas.

2.1.4.3 Indikator Dukungan Sosial

Menurut Coleman (2017:35) cara mengukur dukungan sosial yaitu dengan indikator :

1. *Trust (*Kepercayaan*)*

   Pernyataan individual dari seseorang terhadap orang lain yang berisi penilaian bahwa orang lain akan bertindak dengan benar. Karenanya, *trust* berkaitan

dengan persepsi dan penilaian individual terhadap individu lainnya. Penilaian positif yang berarti tingkat kepercayaan yang tinggi akan didorong oleh membaiknya interaksi antar anggota organisasi, sedangkan kualitas dan kuantitas interaksi yang kurang akan menimbulkan penilaian yang negatif terhadap individu lain.

2. *Norm* (Norma)

   Norma adalah standar sosial yang menggambarkan dan memandu perilaku anggota organisasi. Norma bisa juga bersifat *prescriptive* yaitu menentukan perilaku seseorang yang seharusnya atau tidak seharusnya dilakukan (Schroeder, 2010). Meskipun menjadi standar sosial dalam organisasi, sebuah norma bisa saja terinternalisasi pada individu dan berintegrasi dengan norma pribadi selanjutnya menjadi norma yang mengatur perilaku individu tersebut. Norma tersebut berbentuk pola perilaku individu yang berulang-ulang. Karenanya, ada standar personal yang berlaku pada individu yang menentukan perilakunya setiap hari. Standar tersebut tetap ada meskipun ia berada dalam kelompok atau organisasi.

3. *Reciprocity* (Sikap Timbal Balik)

   Sikap timbal balik merupakan sikap positif dari individu dalam merespon perilaku orang lain yang ditunjukkan dengan perilaku yang sama atau sebanding.

4. Network (Jaringan)

   N*etwork* menjadi unsur modal sosial yang paling penting. Adanya *network* sangat memungkinkan bagi anggota untuk memecahkan masalah bersama,

belajar, berinovasi dan beradaptasi dalam kelompok. Masalah yang dihadapi anggota dalam organisasi pun akan terpecahkan dengan berubahnya masalah tersebut menjadi masalah bersama. Kuatnya jaringan yang ada akan menimbulkan kesetiaan kelompok di mana setiap anggota akan merasa menjadi bagian dari kelompok tersebut.

Menurut Burt (2016:23) indikator dari dukungan sosial adalah:

1. kepedulian sosial

   merupakan sikap empati terhadap kondisi orang lain telah lama menjadi sikap individu dalam bermasyarakat dan hal tersebut memenuhi syarat sebagai unsur modal sosial

2. Keadilan

   Keadilan merupakan kondisi di mana secara umum anggota merasakan ada keadaan yang seimbang, sebanding atau timbal balik yang setimpal di dalam organisasi yang menyangkut aturan yang diterapkan atau kebijakan organisasi terhadap anggotanya.

3. Kepemimpinan tranformasional

   Kondisi organisasi tak akan lepas dari tipe kepemimpinan yang ada. Kepemimpinan transformasional yang dikenal sebagai kepemimpinan yang humanis dan mempunyai kepedulian yang tinggi terhadap bawahan dipandang mampu memberikan dampak pada meningkatnya jalinan sosial pada anggota organisasi.

4. Budaya Organisasi

Budaya yang ada dalam organisasi akan mempengaruhi perilaku anggotanya. Budaya biasanya berisi nilai-nilai yang dijadikan dasar bagi anggota untuk berperilaku. Nilai-nilai tersebut merupakan sumber dan daya hidup organisasi.

5. Sikap Anggota

Kondisi organisasi tak bisa dipisahkan dari perilaku individu-individu yang ada di dalamnya. Meskipun ada norma dan aturan yang berlaku dalam organisasi, namun unsur individual masih tetap memegang peranan penting bagi kemunculan modal sosial.

6. Penerimaan terhadap Keragaman

Organisasi terdiri dari kumpulan individu dengan keragaman yang ada di dalamnya, baik keragaman yang meliputi umur, jenis kelamin, pengetahuan, pengalaman kerja atau keragaman yang tak terlihat seperti cara pandang, ideologi dan nilai-nilai yang dianut.

2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan

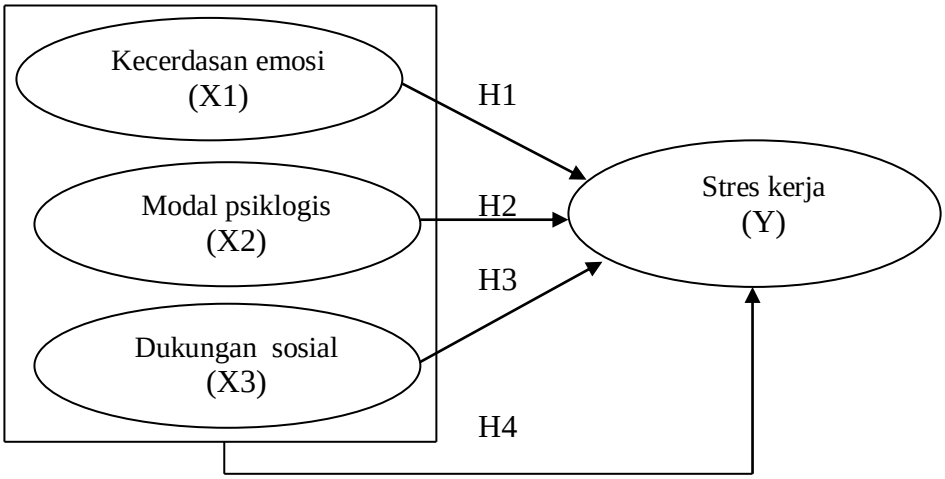
Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Beberapa hasil penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial berpengaruh terhadap stres kerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama, tahun	Judul penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Noviati (2015)	Stres kerja ditinjau dari kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial	Variabel bebas: kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial Variabel terikat: kinerja	Hasil uji F dan uji t yang menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh negatif dan signifikan antara kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial terhadap stres kerja
Andewi dkk (2016)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung	Variabel bebas: kecerdasan emosiona Variabel terikat: stres kerja dan kepuasan kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh negatif kecerdasan emosional dengan stres, pengaruh positif kecerdasan emosional dengan kepuasan dan pengaruh negatif stres dengan kepuasan kerja.
Haryadi dan Baidun *(2016)*	Pengaruh *psychological capital* dan kecerdasan emosi terhadap stres kerja	Variabel bebas: *psychological capital* dan kecerdasan emosi Variabel terikat: stres kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *psychological capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap stres kerja dan simultan *psychological capital* dan kecerdasan emosi berpengaruh terhadap stres kerja.
Nisa (2021)	Pengaruh dukungan sosial terhadap tingkat stres dalam penyusunan tugas akhir skripsi	Variabel bebas: dukungan sosial Variabel terikat: stres	Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa tidak ada pengaruh dukungan sosial terhadap tingkat stresdalam penyusunan skripsi.

2.2 Kerangka Konseptual

Sesuai dengan latar belakang dan landasan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka akan disajikan kerangka konseptual dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian teori-teori diatas maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sementara yaitu:

H_1 : Diduga kecerdasan emosi berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.

H_2 : Diduga modal psiklogis berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.

H_3 : Diduga dukungan sosial kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.

H_4 : Diduga kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial berpengaruh secara simultan terhadap stres kerja pada karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif guna mengetahui pengaruh kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial terhadap stres kerja melalui pengujian hipotesis. Tempat penelitian digunakan untuk mendapatkan data, informansi, keterangan-keterangan, dan hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan penelitian serta sekaligus sebagai tempat dilaksanakannya penelitian. Tempat penelitian dilakukan yaitu di PT Perdana Inti Sawit Perkasa yang beralamat di Kebun Sei Air Hitam, Kepenuhan Baru, Kecamatan Kepenuhan Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juli 2022.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2016:134) populasi adalah jumlah keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Adapun populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Perdana Inti Sawit Perkasa Kebun Sei Air Hitam sebanyak 459 orang. Sampel adalah keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Arikunto, 2016:134). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengambilan sample secara *purposive sampling*. Dari bebagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besarnya sampel, yaitu dengan menggunakan rumus Slovin (Hasan, 2015:61).

$$n = \frac{N}{(1 + N\,e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan maksimal yang ditolerir dalam sampel (5%)

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2} = \frac{459}{1 + 459\,(0{,}0.05^2} = 213{,}43 \text{ dibulatkan menjadi } 213$$

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

1. Data kualitatif menurut Arikunto (2016:134) yaitu data yang diperoleh dari dalam bentuk informasi baik lisan maupun tertulis.
2. Data kuantitatif menurut Arikunto (2016:134) yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka dan masih perlu dianalisis kembali.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer menurut Arikunto (2016:134) adalah data yang diperoleh langsung dari responden.
2. Data Sekunder menurut Arikunto (2016:134) adalah data yang diperoleh dari berbagai pusat data yang ada antara lain pusat data di perusahaan, badan-badan penelitian dan sejenisnya yang memiliki pola data.

3.4 Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.1 Observasi

Menurut Arikunto (2016:134) yaitu pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengambilan langsung kelokasi dengan tujuan meninjau permasalahan yang akan diteliti.

3.4.2 Kuesioner

Kuesioner menurut Arikunto (2016:134) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

3.4.3 Wawancara

Menurut Arikunto (2016:134) yaitu pengumpulan data dengan mengadakan Tanya jawab dengan karyawan PT. Perdana Inti Sawit Perkasa Kebun Sei Air Hitam.

3.4.4 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2016:134) pengumpulan data dari sumber seperti dokumen, buku-buku, majalah, notulen rapat, catatan harian dan rekaman.

3.5 Definisi Operasional Variabel penelitian

Dalam penelitian ini terdiri atas *variable independent* dan *variable dependent*. Variabel *independent* dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial. Variabel *dependent* dalam penelitian ini stres kerja. Adapun definisi operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Jenis Pengukuran
Kecerdasan emosi (X1)	Goleman (Neti, 2017), mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kapasitas dalam mengenali perasaaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita	1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*) 2. Pengaturan Diri (*Self Management*) 3. Motivasi (*Self Motivation*) 4. Empati (*Empathy/Social awareness*) 5. Keterampilan Sosial (*Relationship Management*) Goleman (Neti, 2017)	Ordinal
Modal psiklogis (X2)	Bandura (Desiana, 2019:2) yang mengemukakan bahwa modal psikologis mengacu pada keyakinan sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau melakukan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu.	1. Keyakinan akan kemampuan diri 2. Optimis 3. Objektif 4. Bertanggung jawab 5. Rasional dan realistis Mawanti (Deany, 2016:11)	Ordinal
Dukungan sosial (X3)	Sarafino (Rokhimah, dalam Meilianawati 2015) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang–orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok	1. Kepedulian sosial 2. Keadilan 3. Kepemimpinan transformasional 4. Budaya organisasi 5. Sikap Anggota 6. Penerimaan terhadap keragaman Burt (2016:23)	Ordinal
Stres kerja (Y)	Rivai (2016:1008) menyatakan stres kerja adalah kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan	1. Tuntutan tugas 2. Tuntutan Peran 3. Tuntutan antar pribadi 4. Struktur organisasi 5. Kepemimpinan organisasi Robbins (2016:38)	Ordinal

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe *skala likert*. Skala likert menurut Sugiyono (2016:74) yaitu "*skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Untuk menguji keabsahan dan kesahihan dari suatu kuesioner diperlukan uji realibilitas dan validitas.

Tabel 3.2
Penilaian Skor Terhadap Jawaban Kuesioner

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (ST)	5
Setuju (Setuju)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016:74)

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Sugiyono, 2016:74). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Dalam penelitian ini nilai r dihitung dengan bantuan program SPSS for Windows versi 18.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran (Sugiyono, 2016:74). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang tercepat (*reliable*). Untuk menguji reliabilitas dapat digunakan rumus alpha *Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0.60.

3.7 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

3.7.1 Analisis Deskriptif

Dalam menganalisis data, peneliti melakukannya dengan cara deskriptif yaitu dengan cara menghimpun data, mengklasifikasikan data dan menginterprestasikan, serta dianalisis sehingga memberikan kesimpulan yang jelas dan objektif terhadap masalah yang ada (Sugiyono, 2016:13). Dalam analisis deskriptif digunakan perhitungan dengan TCR. Adapun rumus TCR yaitu :

$$TCR = \frac{Rs}{N} \quad X\ 100\ \%$$

Dimana:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Tabel 3.3
Kriteria Pencapaian Responden

Kriteria	Tingkat Pencapaian Responden (TCR)
Sangat baik	85%-100%
Baik	71%-84,99%
Cukup baik	55%-70,99%
Kurang baik	40%- 54,99%
Tidak baik	0%-39,99%

Sumber: Sugiyono, 2016

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal (Ghozali, 2016:110). Untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal (45°), dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016:112).

3.7.2.2 Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedasitas.

Uji Heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Konsekuensinya adanya heteroskedasitas dalam model regresi adalah penaksir yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil atau besar. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi

heteroskedastisitas. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas adalah dengan melihat pada grafik *scatter plot*.

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh antara *dependent variable* dengan *independent variable* yang dapat dinyatakan dengan rumus (Arikunto, 2016:340):

Rumus regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3} + e$$

Dimana :

Y = stres kerja
a = Nilai Konstanta, yaitu besarnya Y bila X=0
b = Koefisien regresi dari variabel bebas
X_1 = Kecerdasan emosi
X_2 = Modal Pskiologis
X_3 = Dukungan social
e = Eror

3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berganda ini bertujuan untuk melihat besar kecil pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Nilai R^2 ini berada diantara $0 \leq R^2 \leq 1$. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7.5 Pengujian Hipotesis

3.7.5.1 Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y. Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

H1 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig ≤ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada karyawan Pt Perdana Inti Sawit Perkasa.

H2 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig ≤ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan modal psiklogis terhadap stres kerja pada karyawan Pt Perdana Inti Sawit Perkasa.

H3 : diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig ≤ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan Pt Perdana Inti Sawit Perkasa.

3.7.5.2 Uji F

Uji statistik ini berguna untuk membuktikan signifikan atau tidaknya variabel terikat dengan tingkat kepercayaan 95 % dan tingkat kesalahan 5 %

H4 : diterima bila $F_{hitung} > Ft_{tabel}$ atau nilai sig ≤ Level signifikan (5%) artinya ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosi, modal psiklogis dan dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan Pt Perdana Inti Sawit Perkasa.