

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN STRES KERJA  
ANGGOTA SAT LANTAS POLRESTABES SURABAYA YANG BERTUGAS  
DI LAPANGAN**

**Hariyanto <sup>1</sup>, Isfahan <sup>2</sup>**

Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya

**ABSTRAK**

Stres merupakan kondisi ketertekanan mental atau terjadinya ketidakseimbangan pikiran, emosi dan fisik dalam merespon stimulus. Kondisi tersebut ditimbulkan oleh beban atau tuntutan tugas, dan harapan seseorang, serta kemampuan seseorang dalam merespon stimulus yang ada. Demikian halnya pada anggota kepolisian yang dituntut untuk menyelesaikan tugas pengaturan arus lalu lintas, harus menghadapi peraturan dan prosedur kerja dalam pengaturan arus lalu lintas. Kondisi ini tidak jarang memicu stress. Untuk itu setiap anggota lalu lintas terutama di Sat Lantas Polrestabes Surabaya dituntut untuk memiliki kecerdasan emosional sebagai syarat anggota kesatuan. Hal ini dikatakan bahwa kecerdasan emosi dipandang sebagai kemampuan mental yang membantu anggota lalu lintas dalam mengendalikan dan memahami perasaan dirinya dan orang lain yang menuntun kepada kemampuan untuk mengatur perasaan dan perilaku kerja. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya sekaligus memberikan gambaran tingkat stres.

Hasil analisis regresi menunjukkan nilai  $r = 0,164$  dan  $p = 0,171$  ( $p > 0,05$ ) yang membuktikan adanya korelasi yang tergolong tidak signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya. Nilai koefisien determinasi menggambarkan kecerdasan emosi mampu memberikan memberikan pengaruh yang kecil terhadap penurunan stres kerja pada anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya

***Kata Kunci:** kecerdasan emosi, stres kerja*

## PENDAHULUAN

Stres tidak dapat dipisahkan dari setiap aspek kehidupan. Stres dapat dialami oleh siapa saja dalam bentuk tertentu, dalam kadar berat ringan yang berbeda dan dalam jangka panjang - pendek yang tidak sama, pernah atau akan mengalaminya dan tidak seorang pun bisa terhindar dari padanya dan memiliki implikasi negatif jika berakumulasi dalam kehidupan individu tanpa solusi yang tepat. Akumulasi stres merupakan akibat dari ketidakmampuan individu dalam mengatasi dan mengendalikan stresnya (Crampton, Hodge, & Mishra, 1995).

Sumber-sumber yang dapat mempengaruhi perilaku stres pada seseorang dikategorikan menjadi dua macam menurut Lazarus & Folkman (1996) yaitu sumber internal dan sumber eksternal. Sumber eksternal dapat bersumber dari perintah pimpinan, beban pekerjaan, keamanan dan keselamatan dalam lingkungan pekerjaan, kondisi kerja yang kurang baik dan kurangnya kebersamaan dalam lingkungan pekerjaan. Sedangkan sumber dari internal berasal dari anggota seperti sikap pesimis, harga diri yang rendah, sumber dari dalam keluarga, kemarahan yang berlebihan atau tersembunyi, dan kurangnya ketegasan dari anggota sendiri. Stres yang tidak mampu dikendalikan dan diatasi oleh individu akan memunculkan dampak negatif. Pada anggota, dampak negatif secara kognitif antara lain sulit berkonsentrasi, sulit mengingat perintah pimpinan.

Dampak negatif secara fisiologis antara lain gangguan kesehatan, daya tahan tubuh yang menurun terhadap penyakit, sering pusing, badan terasa lesu, lemah, dan insomnia. Dampak perilaku yang muncul antara lain menunda-nunda penyelesaian pekerjaan, malas bekerja, penyalahgunaan obat dan alkohol terlibat dalam kegiatan mencari kesenangan yang berlebih-lebihan serta berisiko tinggi (Heiman & Kariv, 2005).

Berdasarkan jenis pekerjaan dan beban tugasnya, fungsi lalu lintas dapat digolongkan sebagai jenis pekerjaan berisiko. Menurut hasil penelitian Anindito (2012) bahwa beberapa jenis pekerjaan yang tergolong berisiko adalah kepolisian, dan *search and rescue team* (Tim SAR) tidak jarang memunculkan stres yang besar

meskipun dalam situasi tidak melakukan aktivitas. Seperti halnya kepolisian dari fungsi lalu lintas. Bagi anggota yang bertugas dilapangan mempunyai resiko yang lebih besar dibanding anggota yang bertugas di dalam kantor. Dari besarnya resiko ini anggota mudah mengalami stres karena kekhawatiran atau beban pikiran yang dialaminya. Selain itu, kejenuhan yang dialami apabila anggota bertugas di pos sendiri tanpa adanya rekan kerja yang menemani. Kecenderungan stres juga sangat besar terjadi ketika kejenuhan mengalami anggota.

Stres pada anggota kepolisian beserta dampak-dampaknya terhadap kehidupan kerja telah dikaji oleh peneliti sebelumnya, yang menunjukkan bahwa stres pada anggota Kepolisian berkaitan dengan berbagai faktor yang melatar belakangi, baik faktor dukungan sosial, faktor religiusitas dan kesejahteraan subjektif, ataupun faktor yang lainnya seperti persepsi terhadap kepemimpinan. Menurut hasil penelitian Fitrianto (2011), bahwa dalam tugas kepolisian sebagai pelayanan publik semestinya tidak ada jarak dengan kepemimpinan (*power distance*), sehingga tingkat stres dapat ditekan. Demikian pula dengan masalah dukungan sosial dalam penelitian Masyarurohtul (2009) yang menjelaskan bahwa faktor komunikasi sebagai bagian dari dukungan sosial (terutama *emotional support* dan *appraisal support*) yang rendah akan memicu tingkat stres pada anggota kepolisian yang relatif tinggi. Kondisi ini tidak menutup kemungkinan terjadi pada anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya yang bidang kerjanya termasuk pada jenis pekerjaan berisiko.

Kecerdasan emosional seseorang sangat mempengaruhi kehidupan tidak hanya berpengaruh terhadap terjadinya stres. Banyak contoh disekitar kita membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan. Goleman menyatakan bahwa kemampuan bawaan tidak memprediksi seberapa baik kinerja seseorang ketika bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dicapainya dalam hidup. Sebaliknya ia menyatakan bahwa seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa-biasa saja, selain kecerdasan akal yang dapat mempengaruhi keberhasilan orang dalam bekerja. Ia juga tidak

mempertentangkan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional, melainkan memperlihatkan adanya kecerdasan yang bersifat emosional, ia berusaha menemukan keseimbangan cerdas antara emosi dan akal. Kecerdasan emosional menentukan seberapa baik seseorang menggunakan keterampilan-keterampilan yang dimilikinya, termasuk keterampilan intelektual. Kesulitan bekerja yang dicirikan oleh menurunnya kinerja anggota sebagai bentuk kegagalan bisa berkaitan dengan dominan afektif, misalnya situasi emosi akan mempengaruhi anggota ketika bekerja (WS. Winkel dalam Wahyu, 2008).

Hasil survey awal melalui proses observasi dan wawancara kepada beberapa anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya yang bertugas di lapangan tentang fakta stres antara lain :

1. 35 % anggota sering tidak konsentrasi akibatnya sering terjadi kesalahan saat bertugas.
2. 23 % kinerja anggota mulai menurun ditunjukkan sering terlambatnya masuk kerja dan sering tidak hadirnya apel.
3. 17 % anggota mudah marah akibat emosi yang tidak terkendali.
4. 14 % anggota sering merasakan cemas ketika akan memulai tugas.
5. 11 % anggota sering cepat lelah saat bertugas.

Sedangkan untuk fakta tentang kecerdasan emosional dari hasil wawancara kepada beberapa anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya yang bertugas di lapangan yaitu mudahnya tersinggung dengan rekan kerjanya, belum punya inisiatif ketika bertindak, anggota masih belum bisa merasakan kesulitan yang dialami rekan kerjanya jadi belum bisa membina hubungan dengan orang lain. Ini merupakan indikasi anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya yang bertugas di lapangan dalam mengelola emosinya masih rendah.

Dari fakta-fakta tersebut maka muncul pertanyaan apa ada hubungan antara stress dan kecerdasan emosional pada anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya yang bertugas di lapangan. Untuk menjawab pertanyaan tersebut diadakan penelitian.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Anwar (2002) menjelaskan stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami anggota dalam menghadapi pekerjaannya. Stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Jika seseorang mengalami stres yang terlalu besar maka akan dapat mengganggu kemampuan seseorang / anggota tersebut untuk menghadapi lingkungannya dan pekerjaan yang akan dilakukannya Handoko (1997). Kemudian menurut Hager (dalam Wilkinson, 2002), stres sangat bersifat individual dan pada dasarnya bersifat merusak bila tidak ada keseimbangan antara daya tahan mental individu dengan beban yang dirasakannya.

Goleman (2002) mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan. Cooper dan Sawaf (1998) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengindra, memahami dan dengan efektif menerapkan kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber energi, informasi dan pengaruh.

Goleman (2002) mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu :

a. Pengalaman

Kecerdasan emosional dapat meningkat sepanjang perjalanan hidup individu. Ketika individu belajar untuk menangani suasana hati, menangani emosi yang sulit, maka semakin cerdaslah emosi individu.

b. Usia

Semakin tua usia individu maka kecerdasan emosionalnya akan lebih baik dibanding dengan usia yang lebih muda. Hal ini dipengaruhi proses belajar yang dialami oleh individu seiring dengan penambahan usianya.

c. Jenis kelamin

Tidak ada perbedaan antara kemampuan pria dan wanita dalam meningkatkan kecerdasan emosionalnya. Tetapi rata-rata wanita memiliki keterampilan emosi yang lebih baik dibandingkan dengan pria.

d. Jabatan

Semakin tinggi jabatan seseorang maka semakin tinggi juga kecerdasan emosionalnya, maka semakin penting keterampilan antar pribadinya dalam membuatnya menonjol dibanding mereka yang berprestasi biasa-biasa saja.

Sebagai bahan rujukan dan pegangan gambaran kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seseorang, Goleman (2002) mengemukakan tentang ciri-ciri kecerdasan emosional secara spesifik. Ciri-ciri tersebut meliputi:

1. Ciri-ciri kecerdasan emosional yang tinggi:

- a. Dapat mengekspresikan emosi dengan jelas.
- b. Tidak merasa takut untuk mengekspresikan perasaannya.
- c. Tidak didominasi oleh perasaan-perasaan negatif.
- d. Dapat memahami (membaca) komunikasi non verbal.
- e. Membiarkan perasaan yang dirasakan untuk membimbingnya.
- f. Berperilaku sesuai dengan keinginan, bukan karena keharusan, dorongan dan tanggung jawab.
- g. Menyeimbangkan perasaan dengan rasional, logika dan kenyataan
- h. Termotivasi secara intrinsik.
- i. Tidak termotivasi karena kekuasaan, kenyataan, status, kebaikan dan persetujuan.
- j. Memiliki emosi yang fleksibel.
- k. Optimis, tidak menginternalisasikan kegagalan.
- l. Peduli dengan perasaan orang lain.
- m. Seseorang untuk menyatakan perasaan.
- n. Tidak digerakkan oleh ketakutan atau kekhawatiran.
- o. Dapat mengidentifikasi berbagai perasaan secara bersamaan.

2. Ciri-ciri kecerdasan emosional yang rendah:

- a. Tidak mempunyai rasa tanggung jawab terhadap perasaan diri sendiri, tetapi menyalahkan orang lain.
- b. Tidak mengetahui perasaannya sendiri sehingga sering menyalahkan orang lain, suka memerintah, suka mengkritik, sering mengganggu, sering menggurui, sering memberi nasehat, sering curang, dan senang menilai orang lain.
- c. Suka meyalahkan orang lain.
- d. Berbohong tentang apa yang ia rasakan.
- e. Membiarkan segala hal terjadi atau bereaksi berlebihan terhadap kejadian yang sederhana.
- f. Tidak memiliki perasaan dan integritas.
- g. Tidak sesnsitif terhadap perasaan orang lain.
- h. Tidak mempunyai rasa empati dan rasa kasihan.
- i. Kaku, tidak fleksibel, membutuhkan aturan-aturan dan struktural untuk merasa bersalah.
- j. Merasa tidak aman dan sulit menerima kesalahan serta sering merasa bersalah.
- k. Tidak bertanggung jawab.
- l. Pesimistik dan sering menganggap dunia tidak adil.
- m. Sering merasa tidak *adequate*, kecewa, pemarah, sering menyalahkan.

### **III. METODE PENELITIAN**

Pemilihan populasi dalam penelitian ini adalah anggota sat lantas polrestabes surabaya yang bertugas dilapangan yang berjumlah 230 orang. Yang pada dasarnya dibagi dalam 6 unit yang terdiri dari Unit Turjawali 1, Unit Turjawali 2, Unit Turjawali 3, Unit Timsus, Unit Manyar dan Unit Elang.

Sampel yang digunakan dalam penelitian harus menjadi cermin dari populasi agar dapat ditarik suatu generalisasi. Teknik pengambil sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah proporsional sampel. Penentuan sampelnya dengan memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi. Populasi sendiri terbagi dalam 6 bagian atau unit yang masing-masing berjumlah :

- a. Unit Turjawali 1 berjumlah 44 anggota.
- b. Unit Turjawali 2 berjumlah 48 anggota.
- c. Unit Turjawali 3 berjumlah 40 anggota.
- d. Unit Timsus berjumlah 35 anggota.
- e. Unit Manyar berjumlah 33 anggota.
- f. Unit Elang berjumlah 31 anggota.

Jumlah sampel dari populasi sebesar 230 anggota adalah 70 anggota yang menjadi sampelnya. Maka jumlah sample yang diambil berdasarkan masing-masing bagian tersebut ditentukan kembali dengan rumus  $n = (\text{populasi unit} / \text{jumlah populasi keseluruhan}) \times \text{jumlah sampel yang ditentukan}$ .

- a. Unit Turjawali 1 :  $44 / 230 \times 70 = 13$
- b. Unit Turjawali 2 :  $48 / 230 \times 70 = 15$
- c. Unit Turjawali 3 :  $40 / 230 \times 70 = 12$
- d. Unit Timsus :  $35 / 230 \times 70 = 11$
- e. Unit Manyar :  $33 / 230 \times 70 = 10$
- f. Unit Elang :  $31 / 230 \times 70 = 9$

Sehingga dari keseluruhan sample kelas tersebut adalah  $13+15+12+11+10+9 = 70$

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan menggunakan metode skala. Dua alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kecerdasan emosional dan skala stres. Penyusunan skala didahului dengan pembuatan blue print untuk kedua skala tersebut. Skala kecerdasan emosional terdiri dari 40 butir aitem yang terdiri dari 5 aspek kecerdasan emosional. Skala stres terdiri dari 45 butir aitem mewakili 3 aspek stres. Dalam uji normalitas pada skala kecerdasan emosional  $p > 0,05$ . Begitu juga dengan uji normalitas pada skala stress kerja anggota sat lantas polrestabes surabaya  $p > 0,05$ . Jika hasil uji normalitas yang dilakukan nanti nilai  $p > 0,05$  dapat dikatakan bahwa skala kecerdasan emosional dan

skala stress kerja anggota sat lintas polrestabes surabaya memiliki sebaran yang normal. Uji Linearitas

Dari hasil uji korelasi *product moment* pada masing-masing skala, diketahui bahwa pada skala kecerdasan emosi memiliki nilai  $r_{xy}$  yaitu 0,164. Sedangkan pada skala stress kerja diperoleh nilai  $r_{xy}$  yaitu 0,235. Hasil penghitungan uji korelasi diketahui bahwa pada skala kecerdasan emosi dari 40 butir pernyataan yang diajukan terdapat 8 butir pernyataan yang gugur, sedangkan pada skala stress kerja, dari 45 pernyataan yang diajukan terdapat 3 butir pernyataan yang gugur. Hasil analisis uji reliabilitas *Hoyt* pada skala kecerdasan emosi diperoleh nilai  $r_{tt}$  sebesar 0,920 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa skala kecerdasan emosi yang digunakan dalam penelitian ini tergolong handal. Demikian pula pada skala stress kerja, diperoleh nilai  $r_{tt}$  sebesar 0,973 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) sehingga dapat dikatakan bahwa skala stress kerja yang digunakan dalam penelitian ini tergolong handal.

Hasil uji normalitas sebaran adalah bahwa variabel yang diteliti memiliki derajat kebebasan ( $df$ ) = 8 mempunyai nilai Kai Kuadrat sebesar 15,456 dengan taraf signifikansi ( $p$ ) = 0,051 ( $p > 0,05$ ) hal tersebut menunjukkan bahwa sebarannya tergolong normal. Hasil uji linieritas hubungan antara variabel bebas kecerdasan emosi terhadap variabel terikat stres kerja mempunyai Nilai  $F_{beda}$  Ke2-Kel = 1,881 pada taraf signifikansi ( $p$ ) = 0,171 yang menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut linier. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai  $r$  sebesar 0,164 pada taraf signifikansi 5% diperoleh nilai  $r$  teoritik sebesar 0,235 maka korelasinya tergolong tidak signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Hal ini dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional anggota tidak berbanding lurus dengan stres kerja anggota Sat Lintas Polrestabes Surabaya.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,027 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memberikan pengaruh yang kecil sebesar 2,7% terhadap penurunan stres kerja pada anggota Sat Lintas Polrestabes Surabaya. Sisanya sebanyak 97,3% variabel atau faktor lain yang tidak diteliti.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang tidak signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Artinya hal ini dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional anggota tidak berbanding lurus dengan stres kerja anggota Sat Lantas Polrestabes Surabaya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, 2011. Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Stres Kerja Pada Polisi Lalu Lintas Di Kota Malang. *Skripsi - SI*. Malang : Universitas Negeri Malang
- Ekarani, Agita. 2008. Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Stres Dalam Mengerjakan Skripsi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. *Skripsi-SI Psikologi*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Anindito, Dimas 2012. Pekerjaan berisiko dan pencarian sensasi. *Skripsi-SI Psikologi*. Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, tidak diterbitkan.
- Anoraga, P. 1998. Psikologi Kerja. Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Anoraga, P dan Widiyanti, 1993. Psikologi dalam Perusahaan. Cetakan Kedua. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin, 2003. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, Saifuddin. 2005. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cooper, R.K., & Sawaf, A. 1997. Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan Dan Organisasi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cooper, C. L., & Payne, R. (2003). *Causes, Coping & Consequences of Stress at Work*. USA: John Wiley & Sons, Ltd.
- Davis, Keith, & Jhon W. Newstrom, 2000. Perilaku Dalam Organisasi, Edisi

- Ketujuh, Alih Bahasa Agus Darma. Jakarta: Erlangga
- Doelhadi, Subekti. 1997. Strategi Dalam Pengendalian Dan Pengelolaan Stress. Anima, Indonesian Psychological Journal, vol. 12, No 48.
- Ekarani, Ageta. 2008. Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Stres Dalam Mengerjakan Skripsi. Yogyakarta : Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia.
- Fitrianto, A.B. 2011. Hubungan Kepemimpinan dan Stres kerja dengan Kinerja Polisi. Thesis, Program Pascasarjana Universitas Islam Surakarta, tidak diterbitkan
- Gibson. James L, Ivancevich. John. M and Donnely. James H. Jr., 1996. Perilaku Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2000. Working With Emotional Intelligence. Jakarta : PT Gramedia Pusta Utama.
- Hadi, S. 2004. Statistik 2. Yogyakarta : Andi Offset
- Handoyo, Seger . 2001. Stres pada Masyarakat Surabaya (Jurnal Insan Media Psikologi 3). Surabaya : Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Lawrence, R. Murphy dan Cary L. Cooper. 2000. Health and Productive Work : An International Perspective. London : Taylor & Francis.
- Lazarus RS, Folkman S. 1996. Stress Appraisal and Coping. Springer Publishing Company. New York.
- Manktelow, James. 2009. Mengendalikan Stres. Jakarta : Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Masyarurohtul, U. 2009. Pengaruh Konflik Peran Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Anggota Sat Brimob Polda Jatim. Skripsi - SI, Universitas Negeri Surabaya.

Bellinda, Indah Megha. 2010. Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Stres Kerja Karyawan PT. Sari Agrotama Persada Yogyakarta. *Thesis*, Pascasarjana Program Magister Psikologi Gajah Mada. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada

Melianawati.,Prihanto, Sutyas & Tjahjoanggoro. 2001. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Karyawan. Anima, Indonesian Psychological Journal, vol. 17,. No 1. Hal 57-62.