

Dampak Pengelolaan Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Mnc Sky Vision Kpp Padang

Oleh

Angga Prajuna, Febriani, Lenny Hasan

¹⁾prajunaangga@gmail.com, ²⁾anifebri173@gmail.com, ³⁾lenihasan@gmail.com

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tamansiswa Padang

Abstrak

Perkembangan dunia kerja saat ini sangat cepat dan persaingannya yang ketat membuat tiap pelaku di dunia kerja tetap mampu berkompetisi. Selain mampu berkompetisi pelaku kerja tidak hanya membutuhkan kecerdasan intelektual tetapi juga butuh kecerdasan emosi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dampak pengelolaan kecerdasan emosional, stres kerja terhadap kinerja karyawan PT MNC Sky Vision KPP Padang. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode deskriptif korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT MNC Sky Vision KPP Padang sebanyak 78 orang. Teknik pengumpulan data melalui pengedaran kuesioner dengan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian adalah bahwa pengelolaan kecerdasan emosional dan stres kerja memberikan dampak yang positif terhadap kinerja karyawan PT MNC Sky Vision KPP Padang. Hal ini disebabkan karena pengelolaan kecerdasan emosional dan stress kerja dapat meningkatkan kesadaran diri, motivasi diri, pengendalian diri, empati, dan keterampilan dalam membina hubungan kerja bagi karyawan sehingga berdampak terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: *kecerdasan emosional, stres kerja, kinerja karyawan*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan dunia kerja saat ini terutama dalam dunia bisnis sangat cepat, dan persaingannya sangat ketat, sehingga membuat pelaku dunia kerja tetap kompetisi dan unggul dari yang lainnya. Salah satu faktor produksi yang ada pada suatu perusahaan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk

dan mencapai setiap tujuan perusahaan adalah sumber daya manusia yang unggul dan pengelolaan kecerdasan intelektual.

Dalam menjalankan pekerjaan, sumber daya manusia tidak hanya membutuhkan kecerdasan intelektual, melainkan juga membutuhkan kecerdasan emosi. Hal ini sejalan dengan pernyataan Goleman (2015:7) yang menyebutkan

kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan lain, diantaranya adalah kecerdasan emosi. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam menjalankan pekerjaannya kedua kecerdasan itu sangat diperlukan.

Kecerdasan emosi (EQ) merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidupnya. Kecerdasan emosional juga merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kinerja, maka salah satu hal yang dibutuhkan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosional, yaitu yang meliputi kesadaran diri, motivasi diri, pengendalian diri, empati, dan keterampilan dalam membina hubungan.

Karyawan MNC Sky Vision KPP Padang setiap harinya harus berhadapan dengan pelanggan baik calon pelanggan maupun yang sudah menjadi pelanggan, karyawan terlibat komunikasi yang kurang baik dengan sesama rekan kerja atau bahkan dengan atasannya, seperti team sales dan team operasional (admin dan teknisi), dimana kedua pihak tersebut

memiliki perbedaan pekerjaan. Sales akan fokus kepada pencapaian target penjualan yang terkadang demi mencapai target para sales suka melanggar aturan operasional sementara team operasional fokus pada penyelesaian pelaksanaan pencapaian target sales berupa data-data calon pelanggan yang benar. Rendahnya minat karyawan dalam mengembangkan diri untuk bekerja dengan hasil yang terbaik, karyawan bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban tanpa memperhatikan kualitas kerja yang dihasilkan. Karyawan yang mempunyai pemikiran bahwa bekerja hanya untuk mengisi waktu luang daripada jadi pengangguran. Pada diri karyawan masih belum terdapat semangat untuk bekerja memberikan hasil kerja yang terbaik dan mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi.

Faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Sekarang, banyak orang bekerja dengan jam kerja yang panjang, menghadapi tenggat waktu konstan, dan menjadi subyek tekanan untuk menghasilkan lebih dan lebih lagi. Stres sangat berbahaya bagi kesehatan, bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan

fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap dan lama-kelamaan menjadi semakin buruk.

Tabel 1.1
Data Absensi Karyawan PT. MNC SKY
VISION KPP Padang

No	Bulan	Tahun 2016		
		Hadir (%)	Terlambat (%)	Izin, Sakit, Alpha, dan Cuti (%)
1	Jan	95	5	5
2	Feb	93,4	3	6,6
3	Mar	90,5	10	9,5
4	Apr	96,67	11	3,33
5	Mei	92,25	7	7,75
6	Jun	90	10	10
7	Jul	90,33	9	9,67
8	Agust	90	10	10
9	Sept	88,33	14	11,67
10	Okt	91	15	9
11	Nov	89	16	11
12	Des	92,5	19	7,5

Sumber : PT. MNC SKY Vision KPP Padang tahun 2016

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat disiplin karyawan masih rendah karena banyak karyawan yang terlambat dengan alasan alasan sakit perut, sakit kepala, demam tinggi. Sehingga keterlambatan karyawan mengakibatkan

suasana bekerja di dalam perusahaan menjadi tidak nyaman terutama bagi karyawan yang mematuhi aturan jam kerja perusahaan.

2. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah dampak pengelolaan kecerdasan emosional dan stress kerja terhadap kinerja karyawan kinerja karyawan PT MNC Sky Vision KPP Padang?

3. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak pengelolaan kecerdasan emosional dan stress kerja terhadap kinerja karyawan PT MNC Sky Vision KPP Padang.

4. LANDASAN TEORI

1. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa (Goleman, 2015:43). Menurut Casmini 2007:17,

kecerdasan emosi 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. Kecerdasan emosi juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting penunjangnya. Menurut Casmini (2007:23-24) ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain :

1. Faktor internal

Faktor internal adalah yang ada dalam diri seseorang. Setiap manusia akan memiliki otak emosional yang di dalamnya terdapat sistem saraf pengatur emosi atau lebih dikenal dengan otak emosional. Otak emosional meliputi keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal dan keadaan lain yang lebih kompleks dalam otak emosional.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal kecerdasan emosi adalah faktor yang datang dari luar dan mempengaruhi perubahan sikap. Pengaruh tersebut dapat

berupa perorangan atau secara kelompok. Perorangan mempengaruhi kelompok atau kelompok mempengaruhi perorangan. Hal ini lebih memicu pada lingkungan.

Kecerdasan Emosional Kaitannya Dengan Organisasi Bisnis

Buku Goleman dengan judul *Emotional Intelligence*, dan *Working with Emotional Intelligence* memberikan konsep bahwa kecerdasan emosional dapat diterapkan dalam dunia bisnis. Dalam beberapa bagian dari perusahaan seperti komunikasi, pemasaran, kepemimpinan dan keuangan kepercayaan, integritas dan kesadaran organisasi adalah wilayah dimana kecerdasan emosional itu diterapkan. Kecerdasan emosi memiliki kontribusi yang positif terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosi akan mempengaruhi hubungan dengan pelanggan. Iklim kerja yang buruk yang berasal dari konflik, interaksi tim yang lemah, moral yang rendah akan berdampak kepada kinerja. Pelatihan kecerdasan emosi dapat dijadikan pelengkap dari keahlian-keahlian yang lain pada suatu organisasi atau individu, dan oleh karena itu keahlian tersebut dapat digunakan pada kondisi perubahan organisasi, peningkatan

kinerja, membangun tim kerja dan lain sebagainya.

Indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2002:512) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kesadaran diri (*Self Awareness*), pengaturan diri (*Self Management*), memotivasi diri sendiri, empati, dan ketrampilan sosial.

1. Kesadaran diri (*Self Awareness*)

Kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Pada tahap ini di perlukan adanya pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul pemahaman tentang diri.

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*)

Motivasi adalah kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan

perahian sasaran. Penataan emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri, dan menguasai diri sendiri, dan untuk berkreasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empati adalah kecerdasan terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain. Pada tingkat yang paling rendah, empati mempersyaratkan kemampuan membaca emosi orang lain; pada tataran yang lebih tinggi, empati mengharuskan kita mengindra dan menanggapi kebutuhan atau perasaan seseorang yang tidak diungkapkan lewat kata-kata. Ditataran yang paling tinggi, empati adalah menghayati masalah-masalah atau kebutuhan-kebutuhan yang tersirat dibalik perasaan seseorang.

5. Keterampilan 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.

2. Stres Kerja

Menurut Handoko (2008:200), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya (Handoko (2008:200). Sedangkan Stres kerja menurut Mangkunegara (2008:157) adalah sebuah perasaan tertekan yang di alami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari sikap, 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.

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, menurut Robbins dan Judge (2008:371) adalah: 1) Faktor lingkungan (ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politis, ketidakpastian teknologi. 2) Faktor organisasi (tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi). 3. Faktor Individual (masalah keluarga, masalah ekonomi,

kepribadian). Dampak stres kerja (Gitosudarmo,2000:54) adalah

1. Subjektif, berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, keletihan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, penghargaan diri yang rendah, gugup, kesepian.
2. Perilaku, berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok secara berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.
3. Kognitif, berupa ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitif terhadap kritik, hambatan mental.
4. Fisiologis, berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas, dan dingin.
5. Organisasi, berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing, dari mitra kerja, komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

Robbins dan Judge (2008:371) menyebutkan ada tiga faktor dalam

organisasi yang menimbulkan stres kerja. Dari ketiga faktor tersebut, kemudian dijabarkan menjadi indikator yang mempengaruhi stres kerja, yaitu :

1. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu, kondisi kerja, dan tata letak kerja fisik.

2. Tuntutan Peran

Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hampir pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan.

3. Tuntutan Antar Pribadi

Tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain, tidak adanya dukungan dari kolega dan hubungan antarpribadi yang buruk dapat menyebabkan stres,

terutama diantara para karyawan yang memiliki kebutuhan sosial tinggi.

3. Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Moehariono (2009:60) menyatakan bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam suatu organisasi menurut Mangkunegara (2009:67), adalah :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologi, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan dalam hal kepintaran dan juga kemampuan dalam hal keahlian. Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi penggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Samsudin (2010:165) mengemukakan tujuan penilaian kinerja bagi karyawan adalah:

1. Administratif, yaitu memberikan arah untuk penetapan promosi, transfer, dan kenaikan gaji.
2. Informatif, yaitu memberikan data kepada manajemen tentang prestasi kerja bawahan dan memberikan data

kepada individu tentang kelebihan dan kekurangannya.

3. Motivasi, yaitu menciptakan pengalaman belajar yang memotivasi staf untuk mengembangkan diri dan meningkatkan prestasi kerja mereka.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Mangkunegara, 2009:75) :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
3. Pelaksanaan tugas, adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung Jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

5. METODELOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena data yang dikumpulkan berbentuk angka-angka yang kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus-rumus statistika. **Populasi** dalam penelitian ini adalah semua karyawan PT MNC Sky Vision KPP Padang, sampel dalam penelitian ini sebanyak 78 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif, dan sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara mengedarkan kuesioner dan studi kepustakaan, analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

6. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian kecerdasan emosional memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan PT. MNC Sky Vision Kantor Perwakilan Pembantu (KPP) Padang sebesar 56,11 persen terhadap kinerja karyawan. Sedangkan stress kerja

memiliki dampak terhadap kinerja karyawan sebesar 0,49 persen terhadap kinerja karyawan, seperti terlihat pada pada table coefficients regresi linear berganda dibawah ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.683	5.259		2.602	.011
KECERDASAN EMOSIONAL	.660	.118	.551	5.611	.000
STRES KERJA	.050	.102	.048	.490	.626

Sumber : *Olahan Data Primer (2017)*

Dari data diatas terlihat bahwa kecerdasan emosi karya PT. MNC Sky Vision KPP Padang cukup terkelola dengan baik karena kesadaran diri mereka terhadap tanggungjawab pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan cukup baik. Sehingga pencapaian target kerja cukup tinggi. Dilihat motivasi kerja karyawan cukup bagus karena perusahaan selalu memberikan semangat kerja dengan pemberian reward terhadap karyawan yang berhasil mencapai target kerja yang diberikan oleh perusahaan dengan pemberian bonus dan kenaikan jabatan.

Empati karyawan terhadap pelanggan cukup bagus dengan cara cepat menanggapi kebutuhan pelanggan. Misalnya ada telepon tentang kerusakan jaringan dirumah pelanggan maka karyawan cepat datang untuk memperbaikinya. Hal ini terlihat bahwa karyawan mengutamakan kebutuhan pelanggan. Sedangkan ketrampilan social yang dimiliki oleh karyawan adalah selalu menjaga berhubungan baik dengan pelanggan, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, serta kemampuan berinteraksi pelanggan cukup baik. Dengan demikian pengelolaan kecerdasan emosi dari karyawan PT. MNC Sky Vision KPP Padang cukup baik sehingga tingkat kinerja perusahaan cukup baik.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti bahwa karyawan PT. MNC Sky Vision KPP Padang terlihat stres kerja yang sering dihadapi oleh karyawan dalam bekerja seperti jam kerja yang terlalu panjang, tidak mengenal waktu untuk mengejar target yang ditentukan oleh perusahaan, tekanan-tekanan dari manajemen yang menuntut untuk kinerja yang tinggi, kurangnya perhatian dari

perusahaan mengenai kesehatan, kesejahteraan karyawan. Akibat dari tingginya stres yang dialami karyawan berdampak buruk terhadap kedisiplinan karyawan,

Kinerja karyawan PT. MNC Sky Vision KPP Padang masih jauh dari standar baik yang sudah ditetapkan oleh manajemen. Karyawan dinilai masih belum maksimal dalam bekerja sehingga hasil yang didapatkan masih jauh dari nilai baik. Berdasarkan hal ini manajemen perlu memperhatikan dan mengevaluasi kembali *standart operating procedure* yang ada dan mengevaluasi kembali karyawan-karyawan yang tidak berkinerja baik. Jika dilihat dari sisi karyawan, banyak hal yang bisa menyebabkan turunnya kinerja karyawan, baik yang berasal dari dalam perusahaan ataupun dari luar perusahaan. Penyebab turunnya kinerja karyawan bisa berasal dari karyawan itu sendiri, seperti tingginya tingkat stres yang dialami, keadaan psikologis karyawan yang tergambar pada kemampuan karyawan dalam mengelola emosinya. Karyawan yang tidak mampu mengelola emosi yang baik dalam bekerja akan sulit untuk menciptakan rasa nyaman dalam bekerja,

dan hal ini akan sangat mempengaruhi pada hasil kerja yang dihasilkan. Disamping itu juga penyebab stress kerja bagi karyawan terutama yang perempuan selain dari tuntutan kerja yang tinggi juga persoalan individu.

7. KESIMPULAN DAN SARAN

Pengelolaan kecerdasan emosional bagi karyawan dalam bekerja sangat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Hal ini karyawan dapat meningkatkan kesadaran diri, meningkatkan motivasi kerja, berempati terhadap pelanggan serta memiliki ketrampilan sosial. Pengelolaan ketrampilan sosial seperti menjaga hubungan dengan pelanggan yang berarti karyawan selalu menjaga keberlangsungan perusahaan untuk jangka panjang. Sementara stress kerja perlu menjadi perhatian bagi perusahaan dalam memberikan beban kerja dan target kerja yang tinggi sehingga dapat meningkatkan stress kerja bagi karyawan yang berdampak pada pengurangan kinerja perusahaan.

Saran terhadap PT. MNC Sky Vision Kantor Perwakilan Pembantu

(KPP) Padang, diharapkan perusahaan mampu terus mengelola kecerdasan emosional para karyawan agar kecerdasan emosional tersebut dapat selalu tercipta disetiap keadaan dalam bekerja, dengan cara melakukan sebuah pelatihan mengenai cara memahami dan mengelola emosi. Pengurangan stress karyawan dapat dilakukan dengan cara memperhatikan tugas, peran, dan komunikasi antar sesama karyawan. Pimpinan bisa mengendalikan stress kerja karyawan dengan mengadakan kegiatan yang dapat memicu semangat kerja karyawan seperti, kegiatan goro bersama, makan bersama, dan kegiatan lainnya. Perlu diperhatikan karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih baik akan dapat dengan mudah mengendalikan tingkat stress yang dialaminya.

DAFTAR PUSTAKA

- Casmini. 2007. *Emosional Parenting : Dasar-Dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak*. Pilar Mediaciti. Yogyakarta
- Gitosudarmo & Sudita. 2000. *Perilaku Keorganisasian, Edisi Pertama*. Erlangga. Yogyakarta
- Goleman, Daniel. 2015. *Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosional (mengapa EI lebih penting daripada IQ)*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Goleman, Daniel. 2002. *Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosional*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Personalia & Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. BPFY-Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke Tujuh. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Ghalia Indonesia. Bogor
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi ke-12. Salemba Empat. Jakarta.
- Samsudin, Sadili, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pustaka Setia. Bandung
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). PT. Refika Aditama. Bandung
- Sudjana, Nana, dan Ibrahim. 2007. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.