

**PENGARUH STRES KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJAKARYAWAN
(Studi Pada Karyawan PT. Kanisius Yogyakarta)**

Theodorus Yanzens, S.S., M.M.

Akademi Keuangan dan Perbankan

Grha ArthaKhatulistiwa

ABSTRACT

This study aims to control and overcome the problems of performance in PT. Kanisius Yogyakarta. It is known that during the last year there were many employees of PT. Kanisius Yogyakarta is below the average standard of performance of the company amounted to 219 employees, or 63.3% of the total employees of PT. Kanisius, amounting to 346 employees. Performance problems experienced PT Kanisius thought to arise due to the effect of work stress, the level of emotional intelligence of employees and organizational commitment of employees. Based on this research, it was found that respondents work stress affected the quality of the emotional intelligence of the respondents. Other results also showed a significant effect of job stress on the organizational commitment of the respondents. In addition, the results of this study found that job stress in the PT. Kanisiusnegative impact on employee performance. Other significant results are also obtained from the positive influence of emotional intelligence respondents in determining the outcome of performance. While testing on the effect of work stress on employee performance with emotional intelligence and organizational commitment as a moderating variable showed significant results. This moderation test results concluded that emotional intelligence and organizational commitment of the respondents have an important role in enhancing or otherwise degrade the respondents work stress that may impact performance results.

Keywords: *job stress, emotional intelligence, organizational commitment, employee performance, PT Kanisius*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu aset dasar yang penting dan layak dimiliki oleh setiap perusahaan adalah karyawan. Menurut McPherson (dalam Peters & Waterman, 1982), karyawan merupakan harta atau aset terpenting dalam perusahaan. Salah satu kemajuan sebuah perusahaan dapat dilihat dari kualitas kerja dan profit yang didapat perusahaan dari tahun ke tahun. Kualitas kerja yang diciptakan dari karyawan nantinya akan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan hal tersebut tidak bisa lepas dari sebuah kinerja atau *performance* karyawan tersebut. Hughes, Ginnet, & Curhpy (2012) berpendapat bahwa kinerja berkaitan erat dengan arah mencapai sebuah tujuan, misi organisasi, atau produk atau jasa yang dihasilkan dari perilaku tersebut. Kinerja merupakan sebuah faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam pencapaian sebuah tujuan.

Menurut Hughes *et al.* (2012), kinerja karyawan yang baik juga akan memberikan rasa optimis kepada perusahaan dalam melaksanakan terobosan-terobosan, inovasi dalam pengembangan perusahaan. Oleh karena itu, tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan akan dapat diraih jika tercapainya upaya-upaya yang maksimal yang dilakukan oleh para karyawan dalam sebuah perusahaan (Hughes *et al.* 2012). Kualitas dari kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang di antaranya mengenaisituasi karyawan secara personal. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia (SDM). Menurut Rahmatullah (2003) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individu, faktor psikologis dan faktor organisasi.

1.2. Stres Kerja

Stres merupakan salah satu permasalahan yang pasti dihadapi hampir setiap manusia di dunia ini. Tidak terkecuali permasalahan stres yang terjadi ditempat kerja. Menurut Beehr & Franz (dalam Bambang Tarupolo, 2002), stres kerja merupakan sebuah proses yang menyebabkan orang atau individu merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau situasi kerja yang tertentu. Baron & Greenberg (dalam Agungpia 2008), mendefinisikan bahwa stres merupakan reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi di mana saat tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa diatasi. Robbins *et al.* (2008) mengemukakan penyebab stres terdiri atas 3 faktor yaitu: faktor lingkungan, faktor organisasi dan faktor individu.

1.3. Kecerdasan Emosional

Selain itu, kinerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal karyawan dalam sebuah perusahaan. Faktor internal tersebut ialah

kemampuan karyawan. Kemampuan seseorang salah satunya dapat ditentukan atau dilihat dari kecerdasan yang dimiliki, Hawari (2006) menjelaskan bahwa terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, yang diantaranya: Kecerdasan Intelektual (Intellectual Quotient, IQ), Kecerdasan Emosi (Emotional Quotient, EQ), dan Kecerdasan Spiritual (Spiritual Quotient, SQ). Faktor-faktor tersebut memiliki kaitan antara satu sama lain serta saling melengkapi.

1.4. Komitmen Organisasional

Menurut Robbins, Stephen & Timothy (2008) bahwa dalam kegiatan sebuah perusahaan, komitmen organisasional dari para tiap karyawan menjadi sangat penting untuk dimiliki dan diwujudkan. Kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja organisasi atau perusahaan. Komitmen organisasional yang ada pada karyawan menunjukkan “loyalitas” atau “kesetiaan” karyawan terhadap perusahaan, dan hal ini membantu perusahaan mencapai tujuan serta visi-misinya. Komitmen menumbuhkan rasa memiliki dan merasa penting dalam perusahaan. Robbins *et al.* (2008) mendefinisikan komitmen sebagai suatu keadaan seorang individu yang memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi. Berdasarkan definisi ini, dalam komitmen organisasional tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi. Dimana loyalitas, keterlibatan, dan penerimaan terkait dengan kinerja organisasi.

1.5. Kinerja Karyawan

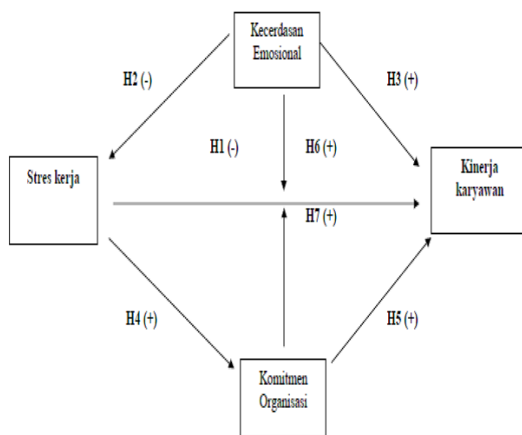
Dalam setahun terakhir sekitar 219 karyawan atau 63,3% dari total karyawan keseluruhan PT. Kanisius sebesar 346 orang (sumber data PT. Kanisius) menunjukkan kinerja dibawah rata-rata. Hasil penilaian kinerja karyawan yang menunjukkan lebih dari separuh jumlah karyawan keseluruhan mengalami penilaian dibawah rata-rata perusahaan menjelaskan indikasi adanya permasalahan-permasalahan di dalam perusahaan.

1.6. Permasalahan

Dalam setahun terakhir sekitar 219 karyawan atau 63,3% dari total karyawan keseluruhan PT. Kanisius sebesar 346 orang (sumber data terakhir 24 April 2014 PT. Kanisius) menunjukkan kinerja dibawah rata-rata. Hasil penilaian kinerja karyawan yang menunjukkan lebih dari separuh jumlah karyawan keseluruhan mengalami penilaian dibawah rata-rata perusahaan menjelaskan indikasi adanya permasalahan-permasalahan di dalam perusahaan.

1.7. KerangkaKonseptual

Kinerja yang buruk dalam perusahaan disinyalir terjadi karena beberapa faktor, diantaranya pengaruh buruk stres kerja terhadap kinerja karyawan. Dampak negatif ini didukung oleh banyak penelitian yang telah dilakukan. Selain stres kerja, variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasional juga memiliki dampak dan peran yang signifikan terhadap hasil kinerja. Dalam melihat pengaruh masing-masing variabel tersebut terhadap kinerja, maka kerangka konseptual yang ada mencoba mengkaitkan variabel satu dengan yang lainnya. Kerangka konseptual dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber : Yozgat *et al.* (2013) dan Jamal (2011), Gangai & Agrawal (2013), Chen & Kao (2011), serta Samaad (2005) dikembangkan untuk penelitian ini.

1.8. Hipotesis

- H1 : Pengaruh stres kerja pada kinerja karyawan
- H2 : Pengaruh kecerdasan emosional pada stres kerja
- H3 : Pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja karyawan
- H4 : Pengaruh stres kerja pada komitmen organisasi
- H5 : Pengaruh komitmen organisasi pada kinerja karyawan
- H6 : Moderasi kecerdasan emosional antara stres kerja dengan kinerja karyawan
- H7 : Moderasi komitmen organisasi antara stres kerja dengan kinerja karyawan

1.9. Metode Penelitian

Tujuan studi ini adalah *hypothesis testing* (pengujian hipotesis), yaitu penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antara variabel. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi pada kinerja karyawan. Metode pengumpulan menggunakan sistem metode sensus dan semua karyawan akan dijadikan

sampel/responden. Responden yang dipilih adalah seluruh karyawan tetap yang berjumlah 208 orang. Instrumen penelitian diberi skor 5 (sangat setuju) sampai 1 (sangat tidak setuju) dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Pengukuran stres kerja dalam penelitian ini adalah indikator-indikator yang diadopsi dari penelitian Parker & De Cottiis (1983) yang terdiri dari 13 item, variabel kecerdasan emosional diambil dari Schutte *et al.* (2009) dengan 32 item pertanyaan, komitmen organisasi diukur dengan menggunakan empat indikator yang dikembangkan oleh Mowday (1982) yaitu: keinginan kuat tetap sebagai anggota, keinginan berusaha keras, penerimaan nilai organisasional, penerimaan tujuan organisasional dengan 6 item pertanyaan. Pada pelaksanaannya, dari jumlah 208 kuesioner yang disebar, yang kembali berjumlah 180. Hasil validitas dan reliabilitas menyimpulkan bahwa secara keseluruhan setiap item pernyataan *loading factor* > 0,5 adalah valid (lihat pada tabel 1). Selanjutnya dalam pengujian reliabilitas menghasilkan *cronbach alpha* > 0,6 (lihat pada tabel 1)

Tabel 1
 Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Stres Kerja	0.911	Reliabel
2	Kecerdasan Emosional	0.926	Reliabel
3	Komitmen Organisasi	0.851	Reliabel
4	Kinerja Karyawan	0.796	Reliabel

Sumber : Hasil pengujian reliabilitas

HASIL

Tabel 2

Hasil Pengujian Regresi Kecerdasan Emosional pada Stres Kerja

Variabel	Koef. Regresi	T _{hit}	P
Konstan	62.626		
Kecerdasan Emosional	-0.380	-7.836	0.000
r (p)	0.601	(p=0.000)	
Koef. Determinasi (R ²)	0.256		
F _{test}	61.395		
Probabilitas	0.000		

Sumber : Hasil pengolahan data primer

Hasil tersebut menginterpretasikan kecerdasan emosional memberi kontribusi hingga 25.6% terhadap stres pada karyawan, sekaligus menunjukkan bahwa stres kerja di perusahaan dipengaruhi oleh faktor lain selain faktor kecerdasan emosional. Hasil dari pengaruh hipotesis ini

dievaluasi dengan uji F, terlihat dalam tabel di atas $F_{hitung} = 61.395$ dengan $p < 0.05$, menandakan signifikan.

Tabel 3

Hasil Pengujian Regresi Stres Kerja pada Komitmen Organisasi

Variabel	Koef. Regresi	T_{hit}	P
Konstan	27.218		
Komitmen organisasi	-0.115	-3.950	0.000
$r(p)$	0.284 ($p=0.000$)		
Koef. Determinasi (R^2)	0.081		
F_{test}	15.602		
Probabilitas	0.000		

Sumber : Hasil pengolahan data primer

Hasil ini menginterpretasikan atau menjelaskan bahwa stres kerja memberi kontribusi hingga 8.1% terhadap komitmen karyawan pada organisasi, sekaligus menunjukkan bahwa komitmen karyawan terpengaruh faktor lain selain stres kerja. Hasil dari pengaruhnya dievaluasi dengan uji F, terlihat dalam tabel di atas $F_{hitung} = 15.602$ dengan $p < 0.05$, menandakan signifikan.

Tabel 4

Hasil Pengujian Regresi Kinerja Karyawan Dan MRA

Dimensi	Koef. Reg.	T_{hit}	P
Konstan	11.967	2.301	0.023
X1 - Stres kerja	-0.439	-2.879	0.004
X2 - Kecerdasan emosi	0.078	2.049	0.042
X3 - Komitmen organisasi	0.136	1.013	0.312
X4 - Int SK*KE	0.002	2.016	0.045
X5 - Int SK*KO	0.010	2.370	0.019
Korelasi Ganda (R)	0.775		
Koef. Determinasi (R^2)	0.601		
F_{test}	52.375		
F_{tabel}	2.266		
Probabilitas (p)	<0.0001		

Sumber : Hasil pengolahan data primer

2. Pembahasan

2.1. Hipotesis Satu (H1) : Kecerdasan Emosional Berpengaruh Negatif Terhadap Stres Kerja

Hasil dari pengaruh hipotesis ini dievaluasi dengan uji F, terlihat dalam tabel di atas $F_{hitung} = 61.395$ dengan $p < 0.05$, menandakan signifikan. Besar perubahan variabel dependen (stres kerja) yang didorong oleh variabel Independen (kecerdasan emosional) dapat dijelaskan melalui persamaan regresi yang diperoleh. Dari tabel 3 dapat disusun persamaan regresinya yaitu $Y = 62.626 - 0.380x$. Hal ini dapat diartikan bahwa dengan adanya peningkatan Kecerdasan emosional dapat menurunkan stres kerja karyawan.

2.2. Hipotesis Dua (H2) : Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Komitmen Organisasi

Hasil dari pengaruhnya dievaluasi dengan uji F, terlihat dalam tabel di atas $F_{hitung} = 15.602$

dengan $p < 0.05$, menandakan signifikan. Besar perubahan variabel dependen (komitmen organisasi) yang didorong oleh variabel Independen (stres kerja) dapat dijelaskan melalui persamaan regresinya. Dari tabel 4 dapat disusun persamaan regresinya yaitu: $Y = 27.218 - 0.115x$. Hal ini dapat diartikan bahwa adanya peningkatan stres kerja dapat menurunkan komitmen organisasi karyawan.

2.3. Hipotesis Tiga (H3) : Stres Kerja Berpengaruh Negatif Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel stres kerja dalam fungsi regresi memiliki koefisien sebesar -0.439, menginterpretasikan untuk setiap satu perubahan stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0.439. Nilai negatif menunjukkan peningkatan stres kerja menurunkan kinerja karyawan, dan sebaliknya penurunannya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan sangat kuat ($p < 0.05$).

2.4. Hipotesis Empat (H4) : Kecerdasan Emosional Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan

Variabel kecerdasan emosi dalam fungsi regresi memiliki koefisien sebesar 0.078, menginterpretasikan untuk setiap satu perubahan kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 0.078. Nilai positif menunjukkan peningkatan kecerdasan emosional dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan sebaliknya penurunannya dapat menurunkan kinerja karyawan. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan tergolong kuat ($p < 0.05$).

2.5. Hipotesis Lima (H5) : Komitmen Organisasi Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil dari nilai koefisien yang didapat sebesar 0.136 antara komitmen organisasi dan kinerja karyawan, hal ini dapat dikategorikan memiliki hubungan yang lemah dan berdasarkan uji signifikansi hasilnya menunjukkan nilai 0.312 atau $p > 0.05$ yang berarti uji terhadap kedua variabel adalah tidak signifikan

2.6. Hipotesis Enam (H6) : Kecerdasan Emosional Memoderasi Hubungan Antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional sebagai pemoderasi memiliki koefisien = 0.002 dengan $p < 0.05$, menandakan signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai pemoderasi. Peran signifikan kecerdasan emosional sebagai independen biasa dan sebagai pemoderasi, menginterpretasikan bahwa sifat moderasinya tidak murni. Yakni selain sebagai pemoderasi, jugadapat berperan signifikan sebagai independen biasa.

2.7. Hipotesis Tujuh (H7) : Komitmen Organisasi Memoderasi Hubungan Antara Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan.

Komitmen organisasi sebagai pemoderasi memiliki koefisien = 0.010 dengan $p < 0.05$, menandakan signifikan. Temuan ini menjelaskan bahwa perannya sebagai pemoderasi. Peran tidak signifikan ketika komitmen organisasional sebagai independen biasa dan signifikan sebagai pemoderasi, menginterpretasikan sifat moderasinya adalah murni. Hasilnya yakni hanya signifikan pada saat bersama dengan stres kerja.

3. Penutupan

3.1. Kesimpulan

1. Pengaruh signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan kinerja karyawan, serta pengaruh signifikan stres kerja terhadap komitmen organisasi. Selain itu juga menemukan pengaruh signifikan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi sebagai pemoderasi.
2. Peneliti menyimpulkan berdasarkan beberapa temuan seperti: stres kerja berdampak signifikan menghambat kinerja karyawan, juga berdampak signifikan menghambat komitmen karyawan terhadap organisasi. Oleh karena itu, stres kerja perlu dikendalikan. Hal ini dikarenakan kecerdasan emosional berperan signifikan terhadap stres kerja, dengan upaya meningkatkan kecerdasan emosional, perusahaan dapat menekan tingkat stres kerja di perusahaan.
3. Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi juga berperan sebagai pemoderasi pengaruh stres terhadap kinerja karyawan. Dalam hal ini, kecerdasan emosional bisa berperan ganda, yakni sebagai pemoderasi dan sekaligus dapat menjelaskan kinerja karyawan. Hal ini berbeda dengan komitmen organisasi yang hanya berperan murni sebagai pemoderasi stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Daftar Pustaka

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. (1993). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, cetakan pertama, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Agungpia. (2008). Stres Kerja. www.agungpia.multiply.com.
- Agustian, Ginanjar, Ari, (2006). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spritual (ESQ)*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: Arga.

- Alimul, Hidayat. (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Edisi I. Jakarta: Salemba Medika.
- Arfan, I Lubis, (2010). *Akuntansi Keperilakuan*. Edisi dua, Salemba Empat: Jakarta.
- Aries, Ivan & Imam Ghozali. (2006). *"Akuntansi Keperilakuan"*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azizah Musliha Fitri. (2012). Analisis Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Stres Kerja Pada Karyawan Bank :Studi pada Karyawan Bank BMT. *Jurnal Kesehatan Masyarakat 2013*, Volume 2, No .1:2-13
- Bambang Tarupolo. (2002). *Warta Kesehatan Kerja Media Komunikasi Kesehatan Kerja*. Edisi 2.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6): 1173-1182.
- Befort, N., & Hartrup, K., (2003). Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of The Importance of Job Behaviors, *Applied H.R.M. Research*, Vol. 8, No. 1: 17-32.
- Carmeli Abraham, (2003). The Relationship Between Emotional Intelligence and work Attitude, Behaviour and Outcomes. An Examination Among Senior Manager. *Journal Of Managerial Psychology*. Vol. 18. No. 8: 788-813.
- Carter, Philip. (2010). *Soft Competencies*. Cetakan Pertama. Jakarta : PPM Manajemen.
- Chen, Ching-fu & Ya-Ling Kao. (2011). The Antecedents and Consequences of job stress of flight attendants.-evidence from Taiwan. *Journal Of Air Transport Management*. Volume 17, 253-255.
- Cooper, R.K & Sawaf, A. (2002). *Executif EQ (Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan Dan Organisasi)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cut Zurnali, (2010). *"Learning Organization, Competency, Organizational Commitment, dan Customer Orientation"* : *Knowledge Worker- Kerangka Riset*

- Manajemen Sumberdaya Manusia di Masa Depan*", Bandung: Penerbit Unpad Press.
- Durkin, Mark, (1999). Employee Commitment in Retail Banking: Identifying and Exploring Hidden Dangers. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 17. 3:124-134.
- Edwardin, L. T. A. S. (2006). *Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan* (Studi Pada PT Pos Indonesia (Persero) Se Kota Semarang), Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.
- Fred Luthans. (2002). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill Book.
- Gangai, N, K., R. Agrawal. (2013). Role of Emotional Intelligence in Managing Stress among Employees at Workplace. *International Journal Of Innovative Research & Studies*, Vol. 2:2-27.
- Gardner, L., & Stough C., (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organisation Development Journal*, 23 (1/2):68-78.
- Ghozali, Imam. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Undip.
- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich & J. H. Donnelly. (2000). *Organizations: Behavior, Structure and Processes*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske. (2008). *Organizations Behavior Structure Processes*. Thirteenth Edition. New York: McGraw Hill Inc
- _____. (2006). *Organization: Behavior, structure, processes* (New York: Mc Graw Hill. Hal.184.
- Gomes, Cordosa, (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Goleman, Daniel. (2002). *Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Guritno, Bambang & Waridin. (2005). Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. *JRBI*. Vol 1. No 1:63-74.
- Hakim, Abdul. (2006). Analisis Pengaruh Motivasi, Komitmen Organisasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Provinsi Jawa Tengah. *JRBI*. Vol 2. No 2: 165-180.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2002). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BEFE.
- Hawari, D. (2006). *Manajemen Stress, Cemas, Depresi*, Jakarta, FKUI.
- Hein, Steve,. (1999). *Ten Habbits of Emotionally Intelligent People*. New York: The EQ Institut Inc.
- Hughes, R., Ginnett, R., & Curphy, G. (2012). *Leadership: Enhancing the lessons of experience* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Husein Umar. (1998). *Riset Akuntansi: Panduan lengkap Untuk Membuat Skripsi Akuntansi*, Jakarta: Gramedia.
- [Http://www.kanisiusmedia.com/](http://www.kanisiusmedia.com/). Diakses tanggal 12 Juni 2014.
- [Http://id.wikipedia.org/wiki/Kanisius](http://id.wikipedia.org/wiki/Kanisius). Diakses pada tanggal 18 Februari 2014.
- [Http://www.okezone.com/read/2012/09/07/17/198/691019/waspada-stres-intai-64-persen-pekerja-Indonesia](http://www.okezone.com/read/2012/09/07/17/198/691019/waspada-stres-intai-64-persen-pekerja-Indonesia). Diakses pada tanggal 15 Juni 2014.
- [Http://www.tempo.co/read/2012/09/17/2154299931/s-tres-di-tempat-kerja-picu-serangan-jantung](http://www.tempo.co/read/2012/09/17/2154299931/s-tres-di-tempat-kerja-picu-serangan-jantung). Diakses pada tanggal 18 Juni 2014
- Jamal, M. (2010). Burnout among Canadian, Chinese, Malaysian and Pakistani employees: An empirical examination. *International Management Review*, 6, 31-41.
- _____. (2011). Job stress, Job performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in two Countries. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 2: 20-29.
- Jui, Chen & Colin, Silverthorne, (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal* Vol. 29 No. 7: 572-582.
- Knox, Christopher. (2009). Tackling Stress in Workplace. Dibuka pada tanggal 10 Mei 2014, dari http://findarticles.com/p/articles/mi_6783/is_2009_Nov_5/ai_n42026534/
- Mangkunegara, A. Prabu. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masrukhin & Waridin. (2004). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai. *EKOBIS*. Vol. 7. No 2: 197-209.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002). Affective,

- continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 61: 20-52.
- Montgomery, D.C., Blodgett, J.G. & Barnes, J.H. (1996). A Model of Financial Securities Sales Person's Job Stress, *The Journal of Services Marketing*, Vol. 10 No.3: 21-34.
- Mowday, R. T., Porter, L W., & Streers, R. M. (1982). *Employee- Organizational Linkages: The Psychology Of Commitment, Absenteeism, And Turnover*. New York: Academic Press.
- Munandar, Sunyoto, Ashar. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Pareke, Fahrudin Js. (2004). Jurnal Kepemimpinan Transformasional Dan Perilaku Kerja Bawahan: Sebuah Agenda Penelitian. *www.fokus.ekonomi.co.id*. Vol. 2 Agustus 2004.
- Parker F. Donald, DeCotiis A. Thomas. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*. Academic Press, Inc.Vol.32: 160 – 177.
- Patton, Patricia. (1998). *EQ Landasan untuk Meraih Sukses Pribadi dan Karir*. Jakarta: PT Mitra Media.
- Peter, Thomas J, Robert.H. Waterman Jr. (1982). *in Search of Excellence, Lesson From America's best-run Company* , G.K Hall and Co.
- Primaldhi, A. (2007). *Hubunganantara Trait Kepribadian Neuroticism, Strategi Coping, danStresKerja*. Jakarta: PusatPengembanganBahan Ajar UniversitasMercuBuana.
- Pristiyanto, D. (2001). *PerhatikanKesehatanJiwa di TempatKerja*. Jakarta.
- Rivai, Veithzal & Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12. Penerjemah: Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.
- Samad, A. (2005). Unraveling the Organizational Commitment and Job Performance Relationship : Exploring the Moderating Effect of Job Satisfaction. Cambridge: *The Business Review*, Vol. 4: 79-84
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., & Bhullar, N. (2009), *The Assessing Emotions Scale*, C. Stough, D. Saklofske & J. Parker (Eds.), *The Assessment of Emotional Intelligence*. New York: Springer Publishing, 119-135.
- Sekaran, u. & Bougie, R. (2009). *Research Method for Business: A Skill Building Approach. Fifth Edition*. Union Kingdom: John Wiley and Sons Ltd.
- Slaski, Mark & Cartwright, Susan. (2003). Emotional Intellegence Training and Its Implications for Stress, Health and Performance, Stress and Health. Manchester School of Management, Manchester, UK, *UMIST*. 19: 233–239
- Soedjono. (2005). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan pada Terminal Penumpang Umum di Surabaya, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 7 No. 1: 22-47.
- Sugiyono. (2002). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- _____. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Singh, J., Verbeke, W., Rhoads, G. (1996). Do Organizational Practices Matter in Role Stress Processes? A Study of Direct and Moderating Effects for Marketing-Oriented Boundary Spanners, *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 3, July: 69-86.
- Trihandini, F.M. (2005). *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Hotel Horisson Semarang)*. Diakses pada Februari 2014 dari <http://eprints.undip.ac.id/0280>.
- Wu, Y. (2011). Job Stress and Job Performance among Employees in the Taiwanese Finance Sector: The Role of Emotional Intelligence, Social Behavior and Personality. *Social and behavioral sciences*. 39 (1): 21-32.
- Van Dyne, L.,Graham , J., & Dienesch, R.M. (1994). Organizational Citizenship Behavior : Constructre definition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 37 (4): 765-802.
- Van Scooter, J.R., (2000). Relationship of Task Perfoemance and Contextual Performance With Turnover, Job Satisfaction, and

- Affective Commitment, *Human Resource Management Review*, 10 (1): 79-95
- Woollard, Stuart (2009). Stress is a Bigger Problem than 1970s Strikes. Diakses 10 mei 2014. <http://www.bnet.com/blog/sterlingperformance/stress-is-a-biggerproblem-than-1970s-strikes/2394>.
- Woolston, Chris (2009). Work & Health: Job Stress. Dibuka pada tanggal 10 mei 2014 dari <http://www.cvshealthresources.com/topic/safework>.
- Yuwono, Ino, dkk. (2005). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
- Yozgat, U, Yurtkoru, S, & Elif Bilginoglu. (2013). Job Stress and Job Performance among employees in public sector in Istanbul : examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and behavioral sciences* 75: 518-524.
- Zikmund, William G. (1997). *Business Research Methods*. New York : Dryden Press.