

**Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual  
Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai  
Variabel Intervening  
(Studi Pada Hotel Ibis Styles Malang)**

**Oleh:**

**Rizka Rachma Devi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

Email: [rizkard17@gmail.com](mailto:rizkard17@gmail.com)

**Dosen Pembimbing:**

**Prof. Dr. Margono Setiawan, SE., SU**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya

***Abstract***

*This study aims to determine the effect of Emotional Quotient ( $X_1$ ) and Spiritual Quotient ( $X_2$ ) on Employee Performance (Y) mediated by Job Stress (Z) at Hotel Ibis Styles Malang. The sampling uses census sampling with respondents as many as 59 employees. Data obtained from questionnaires with data analysis method uses path analysis using the SPSS application version 20.0. The results showed that there was direct effect of emotional quotient and spiritual quotient on employee performance, and there was indirect effect of emotional quotient and spiritual quotient of employee performance through job stress.*

***Key Words:** Emotional Quotient, Spiritual Quotient, Employee Performance, and Job Stress.*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Kecerdasan Spiritual ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) yang dimediasi oleh Stres Kerja (Z) pada Hotel Ibis Styles Malang. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh sebanyak 59 karyawan. Data diperoleh dari kuisioner dengan metode analisis data menggunakan analisis jalur dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja, dan terdapat pengaruh secara tidak langsung kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan.

## **PENDAHULUAN**

Organisasi adalah suatu sistem perserikatan yang terkoordinasi secara sadar, terdiri dari beberapa orang guna mencapai tujuan bersama (Robbins dan Judge, 2014). Setiap organisasi bisnis atau perusahaan memiliki unsur-unsur, diantaranya modal, teknologi, sumber daya alam, dan sumber daya manusia.

Sumber daya manusia berperan penting dalam pembentukan sistem manajerial yang baik guna memastikan potensi yang dimiliki agar dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan (Mathis dan Jackson, 2011). Oleh karena itu penting bagi perusahaan mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas, karena keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja dari karyawan.

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan (Edison, 2016). Perusahaan yang berorientasi pada profit harus memperhatikan kinerja karyawannya, sehingga perusahaan

dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal positif kepada pihak luar (Rivai, 2011).

Untuk mendapatkan kinerja terbaik dari karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektualnya saja. Kecerdasan intelektual bukanlah satu-satunya tolak ukur yang dijadikan keberhasilan dan kesuksesan kinerja individu. Agustian (2007) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi individu dalam berperilaku, yaitu kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan spriritual (SQ).

Kecerdasan emosional (EQ) merupakan serangkaian kemampuan individu untuk mengatur kehidupan emosinya melalui keterampilan emosi diantaranya kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial (Goleman, 2007). Kecerdasan emosional memiliki peran penting di tempat kerja (Jofri Hasan, 2010). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola stres dan menemukan cara yang tepat dalam menghadapi stres.

Terdapat salah satu bentuk kecerdasan lainnya, yakni kecerdasan sipiritual. Kecerdasan spiritual diartikan sebagai kemampuan untuk bertumpu pada bagian dalam diri yang berhubungan dengan kearifan di luar ego atau jiwa kesadaran (Zohar dan Marshall, 2007). Kecerdasan spiritual dapat mendorong individu untuk mampu memberi nilai tambah serta menumbuhkan nilai positif di dalam organisasi. Pada dasarnya kecerdasan spiritual sangat bisa mengintegrasikan IQ dan EQ.

Stres kerja juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2012). Stres kerja dianggap sebagai suatu ketegangan atau tekanan yang dihadapi melebihi kekuatan yang ada pada diri individu (Cartwright dan Cooper dalam Mangkunegara, 2012). Stres kerja pasti dirasakan oleh hampir semua karyawan baik yang disadari maupun tidak disadari, dimana dalam kesaharian terdapat berbagai kebutuhan, tuntutan serta masalah yang kompleks. Oleh karena itu pengendalian stres kerja sangat

dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari semua perusahaan di berbagai negara. Maju mundurnya suatu negara juga dapat dilihat dari perkembangan dan kualitas kinerja sumber daya manusianya. Indonesia juga memiliki harapan kinerja karyawan yang tinggi.

Industri jasa juga turut dalam peningkatan kualitas kinerja sumber daya manusia di Indonesia, salah satunya usaha perhotelan yang semakin berkembang pesat dan semakin banyak di Indonesia, termasuk di Kota Malang. Tercatat bahwa Kota Malang merupakan salah satu kota pilihan destinasi pariwisata di Jawa Timur yang mengalami peningkatan wisatawan dari tahun ke tahun, sehingga menarik banyak usaha perhotelan. Adanya berbagai usaha perhotelan di Kota Malang akan menambah persaingan yang semakin ketat sehingga pengelolaan dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki, juga harus dijalankan dengan baik

dan benar agar perusahaan dapat bertahan di lingkungan industri yang semakin kompetitif.

Hotel Ibis Styles Malang sebagai objek penelitian adalah salah satu hotel internasional berbintang tiga di Kota Malang. Pelayanan menjadi sorotan utama Hotel Ibis Styles Malang sebagai perusahaan penyedia layanan jasa perhotelan. Kinerja karyawan dianggap sebagai perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan penyampaian jasa. Oleh karena itu kinerja karyawan Hotel Ibis Styles Malang harus mendapatkan perhatian lebih lanjut.

Banyak hal yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yaitu dari stres kerja. Jika dilihat dari tingkat stres kerja, masih adanya keluhan dari karyawan yang menunjukkan bahwa mereka memiliki tekanan dalam bekerja. Tekanan tersebut tentunya akan berimbas pada kinerja yang ditunjukkannya. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Semakin rendah stres yang dialami

karyawan maka semakin meningkat kinerjanya (Ahmed *et al.*, 2013).

Hal lain yang mempengaruhi kinerja karyawan Hotel Ibis Styles Malang adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Hotel Ibis Styles Malang sebagai perusahaan yang bergerak dibidang penyedia layanan jasa, kecerdasan emosional dan spiritual dirasa perlu dan harus dikembangkan oleh karyawan dalam rangka penyampaian jasa, yakni melayani kepentingan konsumen. Selain berhubungan dengan kinerja, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual juga dapat mempengaruhi stres kerja (Kimiyyati *et al.*, 2016). Stres kerja dapat memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan (Javadein *et al.*, 2015).

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas topik penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Hotel Ibis Styles Malang”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kecerdasan Emosional**

Kata emosional berasal kata emosi yang diambil dari bahasa Latin, yaitu *movere*, yang berarti menggerakkan atau bergerak (Goleman, 2007). Kecerdasan emosional atau yang biasa dikenal dengan *emotional quotient* pertama kali dikenalkan oleh psikolog yakni Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990, untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan seseorang. Kecerdasan emosional merupakan serangkaian kemampuan individu untuk mengatur, mengelola, dan menjaga keselarasan emosi (Goleman, 2007). Menurut Philip Carter (2010) kecerdasan emosional adalah kemampuan menyadari emosi diri sendiri dan emosi orang lain.

Goleman (2007) membagi kecerdasan emosional ke dalam lima komponen, yaitu:

1. Kesadaran Diri : Kemampuan individu dalam mengenali perasaan sendiri serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.
2. Pengaturan Diri : Kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri.
3. Motivasi : Suatu dorongan yang menggerakkan individu agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.
4. Empati : Sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain untuk menyesuaikan diri dengan baik dan menumbuhkan hubungan saling percaya dengan banyak orang.
5. Keterampilan Sosial : Kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi, berinteraksi dengan lancar.

### **Kecerdasan Spiritual**

Istilah kecerdasan spiritual atau yang biasa dikenal dengan *Spiritual Quotient* (SQ) pertama kali diperkenalkan oleh Zohar dari Harvard University dan Ian Marshall dari Oxford University melalui riset yang sangat komprehensif.

Kecerdasan spiritual dianggap sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan (Zohar dan Marshall, 2007). Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan untuk memahami kehidupan lebih dalam sehingga berpikir jauh ke depan (Kosasih dan Sumarna, 2013). Kecerdasan spiritual membuat individu menjadi utuh (Zohar dan Marshall, 2007).

Menurut Zohar dan Marshall (2007) setidaknya ada sembilan tanda orang yang mempunyai kecerdasan spiritual, yakni:

1. Kemampuan bersikap fleksibel.
2. Tingkat kesadaran tinggi.
3. Kemampuan menghadapi dan memanfaatkan penderitaan.
4. Kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit.
5. Kualitas hidup diilhami oleh visi dan nilai.

6. Enggan menyebabkan kerugian yang tidak perlu.
7. Cenderung melihat keterkaitan berbagai hal.
8. Cenderung bertanya “mengapa” atau “bagaimana jika”.
9. Menjadi bidang mandiri.

### **Stres Kerja**

Stres kerja adalah suatu tanggapan adaptif yang diperantarai oleh perdebatan individual dan atau proses psikologis sebagai konsekuensi setiap tindakan dari lingkungan, situasi, atau peristiwa yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan kepada individu (Gibson *et al.*, 2011). Menurut Rivai dan Sagala (2010) stres menyebabkan kondisi ketegangan yang dapat menciptakan ketidak seimbangan fisik dan psikis sehingga mempengaruhi emosi dan pola pikir karyawan.

Michael *et al.* (2009) membagi stres kerja menjadi tiga dimensi, yaitu:

1. Beban Kerja : Berkaitan dengan banyaknya tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya.

2. Konflik Peran : Merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perlu dilakukan.
3. Ambiguitas Peran : Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidakjelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan

### **Kinerja Karyawan**

Istilah kinerja dikenal dengan *performance*. Menurut *The Scribner-Bantam English Dictionary* terbitan Amerika dan Kanada pada tahun 1979 *performance* diambil dari kata *perform* yang berarti melakukan, menajalankan, melaksanakan, memenuhi, atau menyempurnakan tanggung jawab yang diharapkan oleh seseorang. Mathis dan Jackson (2011) berpendapat mengenai definisi kinerja yang pada dasarnya adalah apa yang telah dikerjakan dan tidak dikerjakan karyawan.

Armstrong Michael (2010) juga mengemukakan definisi kinerja sebagai berikut: "*Performance is indeed often regarded as simply the outcomes achieved: a record of a person's accomplishments*".

Sedangkan menurut Bernardin dalam Sudarmanto (2015) menyebutkan terdapat enam kriteria primer untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality* : Mengukur sejauh mana kemampuan menghasilkan suatu hal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.
2. *Quantity* : Mengukur sejauh mana kemampuan menghasilkan hal sesuai dengan jumlah standar yang ditetapkan perusahaan.
3. *Timelines* : Mengukur sejauh mana kemampuan menyelesaikan suatu aktivitas atau kegiatan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. *Cost of Effectiveness* : Mengukur sejauh mana kemampuan penggunaan sumber daya di dalam organisasi yang mampu dioptimalkan untuk mendapatkan hasil dengan mengurangi pengeluaran organisasi.
5. *Need for Supervision* : Mengukur sejauh mana kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan baik tanpa

adanya asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan.

6. *Interpersonal Impact* : Mengukur sejauh mana kemampuan karyawan dalam menjaga harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan kajian pustaka, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- $H_1$ = Terdapat pengaruh signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- $H_2$ = Terdapat pengaruh signifikan dari kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.
- $H_3$ = Terdapat pengaruh signifikan dari kecerdasan emosional terhadap stres kerja.
- $H_4$ = Terdapat pengaruh dari kecerdasan spiritual terhadap stres kerja.
- $H_5$ = Terdapat pengaruh signifikan dari stres kerja terhadap kinerja karyawan.
- $H_6$ = Terdapat pengaruh yang signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja

- $H_7$ = Terdapat pengaruh signifikan dari kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

### METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Dimana jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 59 karyawan Hotel Ibis Styles Malang melalui metode sampel jenuh. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisioner dengan skala likert.

Pengujian instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, serta uji analisis data menggunakan analisis jalur dengan bantuan aplikasi SPSS 20.0.

### HASIL

#### Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Ket.
X <sub>1.1</sub>	0.723	0.000	0.25	Valid

Lanjutan Tabel 1. Uji Validitas

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Ket.
X <sub>1.2</sub>	0.741	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.3</sub>	0.870	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.4</sub>	0.858	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.5</sub>	0.869	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.6</sub>	0.870	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.7</sub>	0.866	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.8</sub>	0.876	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.9</sub>	0.909	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.10</sub>	0.894	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.11</sub>	0.856	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.1</sub>	0.838	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.2</sub>	0.855	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.3</sub>	0.809	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.4</sub>	0.756	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.5</sub>	0.856	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.6</sub>	0.831	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.7</sub>	0.883	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.8</sub>	0.804	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.9</sub>	0.849	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.10</sub>	0.875	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.11</sub>	0.767	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.12</sub>	0.853	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.13</sub>	0.877	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.14</sub>	0.782	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.15</sub>	0.899	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.16</sub>	0.877	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.17</sub>	0.871	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.18</sub>	0.846	0.000	0.25	Valid
X <sub>1.19</sub>	0.851	0.000	0.25	Valid
X <sub>2.20</sub>	0.819	0.000	0.25	Valid
Z <sub>1</sub>	0.887	0.000	0.25	Valid
Z <sub>2</sub>	0.856	0.000	0.25	Valid
Z <sub>3</sub>	0.907	0.000	0.25	Valid
Z <sub>4</sub>	0.903	0.000	0.25	Valid
Z <sub>5</sub>	0.934	0.000	0.25	Valid
Z <sub>6</sub>	0.907	0.000	0.25	Valid
Z <sub>7</sub>	0.918	0.000	0.25	Valid
Z <sub>8</sub>	0.941	0.000	0.25	Valid
Z <sub>9</sub>	0.876	0.000	0.25	Valid
Z <sub>10</sub>	0.898	0.000	0.25	Valid

Lanjutan Tabel 1. Uji Validitas

Item	r hitung	Sig.	r tabel	Ket.
Z <sub>11</sub>	0.915	0.000	0.25	Valid
Y <sub>1</sub>	0.893	0.000	0.25	Valid
Y <sub>2</sub>	0.920	0.000	0.25	Valid
Y <sub>3</sub>	0.860	0.000	0.25	Valid
Y <sub>4</sub>	0.869	0.000	0.25	Valid
Y <sub>5</sub>	0.884	0.000	0.25	Valid
Y <sub>6</sub>	0.891	0.000	0.25	Valid
Y <sub>7</sub>	0.878	0.000	0.25	Valid
Y <sub>8</sub>	0.861	0.000	0.25	Valid
Y <sub>9</sub>	0.875	0.000	0.25	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan hasil seluruh item dalam variabel Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>), Kecerdasan Spiritual (X<sub>2</sub>), Stres Kerja (Z), Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel yang berarti tiap-tiap item variabel adalah valid, sehingga dapat disimpulkan bahwa item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

### Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X <sub>1</sub> )	0,959	Reliabel
Kecerdasan Spiritual (X <sub>2</sub> )	0,978	Reliabel

**Lanjutan Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Stres Kerja (Z)	0,977	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,963	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2019.

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel, diketahui dari nilai *alpha cronbach* masing-masing variabel yang digunakan memiliki nilai diatas 0,6.

### Uji Normalitas

**Tabel 3. Uji Normalitas**

Parameter	Unstandardized Residual		
	X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub> Terhadap Y	X <sub>1</sub> - X <sub>2</sub> Terhadap Z	Z Terhadap Y
N	59	59	59
Kolmogorov-Smirnov Z	0.670	0.541	1.050
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.760	0.932	0.220

Sumber: Data Diolah, 2019.

Dari hasil pada Tabel 3 dapat dilihat nilai sig. X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y (0.760), X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Z (0,932), dan Z terhadap Y (0.220), nilai tersebut lebih besar dari nilai  $\alpha = 0.05$  artinya asumsi normalitas terpenuhi. Dapat disimpulkan bahwa

data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas**

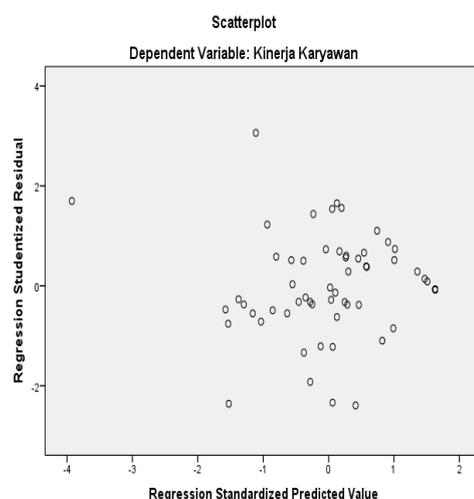
Variabel Terikat	Variabel Bebas	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
Y	X <sub>1</sub>	0.442	2.264
	X <sub>2</sub>	0.442	2.264
Z	X <sub>1</sub>	0.442	2.264
	X <sub>2</sub>	0.442	2.264
Y	Z	1.000	1.000

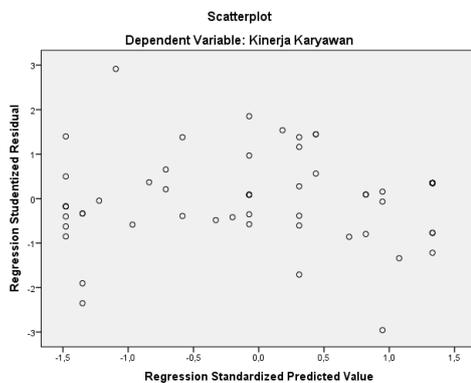
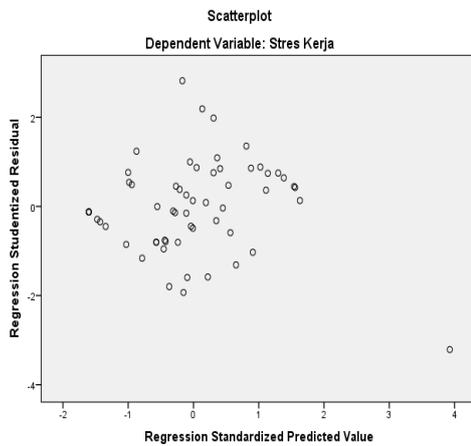
Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 4 hasil pengujian multikolinearitas didapat bahwa keseluruhan nilai Tolerance > 0,1 atau nilai VIF < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

### Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**

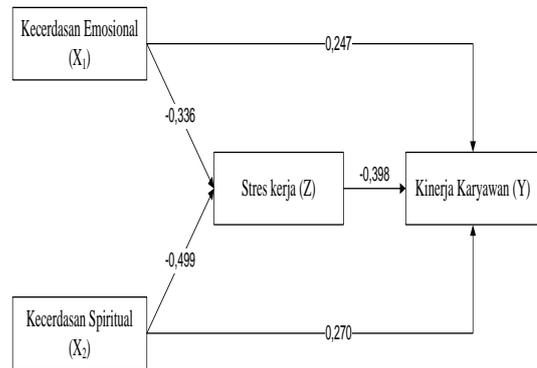




Dalam uji *scatterplot* juga diketahui bahwa hasil gambar menunjukkan tidak terjadinya heteroskedastisitas sebab tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

### Analisis Jalur

Hasil analisis hipotesis masing-masing jalur yang diperoleh dari hasil analisis menggunakan *SPSS 20.0* dapat dilihat dari gambar berikut:



Gambar 2 Model Analisis Jalur

Tabel 4.  
Rekapitulasi Hasil Analisis Jalur

Variabel Bebas	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Ket.
$X_1 \rightarrow Z$	-0.336	-	Signifikan
$X_2 \rightarrow Z$	-0.499	-	Signifikan
$X_1 \rightarrow Y$	0.247	0.134	Signifikan
$X_2 \rightarrow Y$	0.270	0.199	Signifikan
$Z \rightarrow Y$	-0.398	-	Signifikan

Sumber: Data Diolah, 2019

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,043 < 0,05$ ) antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan untuk menunjukkan pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dilakukan pada karyawan Hotel Ibis Styles Malang diperoleh nilai sebesar 0,247.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pekaar *et al.* (2017) dan penelitian Rafiee *et al* (2013). Ditemukan arah hubungan positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja dalam penelitian yang dilakukan pada Karyawan Hotel Ibis Styles Malang. Kecerdasan emosional yang ditunjukkan karyawan Hotel Ibis Styles Malang baik sehingga kinerja karyawan juga semakin meningkat.

#### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,039 < 0,05$ ) antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan untuk menunjukkan pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan yang dilakukan pada karyawan Hotel Ibis Styles Malang diperoleh nilai sebesar 0,270.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutaqien (2019). Kompri (2016) mengemukakan bahwa dalam hal tingkat spiritualitasnya karyawan

yang mempunyai spiritualitas yang tinggi tentu memiliki religius yang baik. Ditemukan arah hubungan positif dalam penelitian yang dilakukan pada Karyawan Hotel Ibis Styles Malang, artinya jika kecerdasan spiritual yang ditunjukkan karyawan Hotel Ibis Styles Malang semakin baik maka kinerja karyawan juga semakin meningkat.

#### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja**

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,010 < 0,05$ ) antara kecerdasan emosional terhadap stres kerja. Berdasarkan perhitungan untuk menunjukkan pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap stres kerja yang dilakukan pada karyawan Hotel Ibis Styles Malang diperoleh nilai sebesar - 0,336.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutaqien (2019) dan Fahri (2019) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Menurut Ismail (2010)

kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang baik. Ditemukan arah hubungan negatif dalam penelitian yang dilakukan pada Karyawan Hotel Ibis Styles Malang, artinya jika kecerdasan emosional yang ditunjukkan karyawan Hotel Ibis Styles Malang semakin baik maka stres kerja semakin menurun.

#### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Stres Kerja**

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) antara kecerdasan spiritual terhadap stres kerja. Berdasarkan perhitungan untuk menunjukkan pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap stres kerja yang dilakukan pada karyawan Hotel Ibis Styles Malang diperoleh nilai sebesar -0,499.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutaqien (2019) yang menemukan bahwa kecerdasan

spiritual berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Ditemukan arah hubungan negatif dalam penelitian yang dilakukan pada Karyawan Hotel Ibis Styles Malang, artinya jika kecerdasan spiritual yang ditunjukkan karyawan Hotel Ibis Styles Malang semakin baik maka stres kerja semakin menurun.

#### **Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan ( $0,002 < 0,05$ ) antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan perhitungan untuk menunjukkan pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap stres kerja yang dilakukan pada karyawan Hotel Ibis Styles Malang diperoleh nilai sebesar -0,398.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian Harris dan Fleming (2017), Enhassi (2015) membuktikan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Ditemukan arah hubungan negatif dalam penelitian yang dilakukan

pada Karyawan Hotel Ibis Styles Malang, artinya jika stres kerja yang ditunjukkan karyawan Hotel Ibis Styles Malang semakin tinggi maka kinerja karyawan semakin menurun.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja**

Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dilihat dari hasil sobel test diketahui nilai  $t$ -hitung 2,0795 lebih besar dari  $t$ -tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 2,002.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Mutaqien (2019) bahwa stres kerja dapat memediasi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menggairahkan sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula.

### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja**

Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dalam menjembatani kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan, dilihat dari hasil sobel test diketahui nilai  $t$ -hitung 2,6348 lebih besar dari  $t$ -tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 2,002.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian yang dilakukan oleh Mutaqien (2019) dan Javadein et al., (2015) bahwa stres kerja dapat memediasi hubungan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang

ditunjukkan karyawan tinggi maka tingkat kinerja karyawan semakin besar.

2. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Artinya apabila kecerdasan emosional dan kecerdasan sipiritual yang ditunjukkan karyawan tinggi maka tingkat stres kerja dari karyawan menjadi rendah.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila stres kerja seorang karyawan tinggi maka tingkat kinerja karyawan juga menjadi rendah.
4. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja mampu memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Pengaruh antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja

karyawan melalui stres kerja memiliki nilai yang tidak seberapa besar dibandingkan pengaruh langsung antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

## **SARAN**

Adapun saran yang diberikan pada penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan Hotel Ibis Styles Malang dapat mendukung karyawan untuk lebih meningkatkan kecerdasan emosional, mengingat kecerdasan emosional karyawan Hotel Ibis Styles Malang sudah baik. Perusahaan dapat memfasilitasi agenda yang dapat membantu karyawan saling memahami dirinya sendiri maupaun karakteristik rekan kerja.
2. Diharapkan Hotel Ibis Styles Malang dapat mendukung karyawannya untuk mempertahankan kecerdasan spiritual, mengingat kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh yang

dominan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Perusahaan dapat memberikan iklim lingkungan kerja yang religius (work spirituality),

3. Disarankan Hotel Ibis Styles Malang juga lebih memperhatikan karyawannya untuk mengurangi stres, walaupun tingkat stres kerja karyawan Hotel Ibis Styles tergolong rendah. Perusahaan dapat melakukan kerja tinjauan kembali untuk penyesuaian beban pekerjaan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Ahmed, A. & Ramzan, M. 2013. Effect of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *Journal of Business and Management*. 11(6), 61-68. doi: 10.5539/ijms.v2n1p122.

Amstrong, Michael. 2010. *Armstrong's handbook of Human Resources Management Practice*. 11<sup>th</sup> Edition. United Kingdom: Kogan Page Limited.

Agustian, Ary Ginanjar. 2007. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual: The ESQ (Emotional Spiritual Quotient) Way 165*. Jakarta: Arga Wijaya Persada.

Carter, Philip. 2010. *Soft Competencies*. Jakarta: PPM Manajemen.

Edison, E., Yohny A. & Imas Komariah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Enshassi, A., El-Rayyes, Y., & Alkilani, S. 2015. Job Stress, Job Burnout And Safety Performance In The Palestinian Construction Industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction*, 20(2), 170–187.

Fahri, Bakhrul Ulum. 2019. *Pengaruh Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening di PT PAJITEX*. Skripsi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

- Gibson, J,L *et al.* 2011. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Jilid 1. Terjemahan Nunuk Admarni. Jakarta: Binapura Aksara.
- Goleman, Daniel. 2007. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harris, E. G., & Fleming, D. E. 2017. The Productive Service Employee: Personality, Stress, Satisfaction And Performance. *Journal of Services Marketing*, JSM-11-2015-0347.
- Javadein, R.S.R., Neshan, M.S., & Moghaddam, M.M. 2015. Investigating the Effects of Spiritual and Emotional Intelligence on Nurses' Job Stress and It's Impact on Patient Satisfaction. *Global Journal of Management Studies and Researches*, Vol. 1, No. 2, pp. 1-8.
- Jorfi, Hasan *et al.* 2010. Impact Of Emotional Intelligence On Performance Of Employees. *Postmodern Openings*. 1, (4), 63-74.
- Kimiyayi, Masoume & Daryae, S. 2016. Relationship Between Spiritual Intelligence, Emotional Intelligence With Occupational Performance The Guidance School Teachers Occupational Performance In Shiraz Educational System Organization ( First Area ). *International Journal Of Humanities And Cultural Studies*, 3(2), 981–999.
- Kompri. 2016. *Motivasi Pembelajaran Perspektif Guru dan Siswa*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Kosasih, N. & Sumarna. 2013. *Pembelajaran Quantum dan Optimalisasi Kecerdasan*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, Robert L & John H. Jackson. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Michael, O., Court, D., & Petal, P. 2009. Job Stress And Organizational Commitment Among Mentoring Coordinators. *International Journal Educational Management*, 23(3), 266–288.
- Mutaqien, Ibnu Aziz. 2019. *Pengaruh Keerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Sakit Umum Sakina Idaman Sleman, Yogyakarta*. Skripsi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. 2017. Emotional Intelligence And Job Performance: The Role Of Enactment And Focus On Others' Emotions. *Human Performance*, 30(2–3), 135–153.
- Rafiee Mojtaba, Hojat Kazemi and Mustafa Alimiri. 2013. Investigating The Effect Of Job Stress And Emotional Intelligence On Job Performance, *Management Science Letters* (3) :2417–2424.
- Rivai, Veithzal & Sagala, E.J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Behavior*. 13<sup>th</sup> Edition. USA: Pearson International Edition, Prentice -Hall
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi Dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zohar, Danar & Ian Marshall. 2007. *SQ: Spiritual Intelligence The Ultimate Intelligence*. Bandung: Penerbit Mizan Media Utama.