



# **PENGARUH STRES KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SINAR SOSRO KANTOR GIANYAR BALI**

---

**Ni Made Lita Ganetri<sup>1</sup>\* | Wayan Sukadana<sup>2</sup> | Wayan Widnyana<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar

\*korespondensi: [litaganetri2017@gmail.com](mailto:litaganetri2017@gmail.com)

**Abstract:** Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang produsen minuman. Konsumen PT. Sinar Sosro berasal dari konsumen lokal, dan juga konsumen internasional. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali, di dalam menjalankan operasionalnya kinerja karyawan terindikasi mengalami penurunan. Maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk menguji stres kerja, kecerdasan emosional, dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali. Seluruh karyawan PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar yaitu sebanyak 105 orang karyawan menjadi populasi dalam penelitian ini dengan teknik pengambilan sampel jenuh. Data dianalisis menggunakan bantuan Program SPSS dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan kecerdasan emosional dan *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Manajemen PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali disarankan untuk selalu meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memperhatikan faktor stres kerja pada perusahaan.

**Kata kunci:** stres kerja, kecerdasan emosional, *organizational citizenship behavior* (OCB), kinerja karyawan

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia penting karena berperan untuk menggerakan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Marisya, 2022). Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan (Maulyan, 2019). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada suatu periode tertentu (Yusman, 2021). Kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Budi, 2022). Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya, maka kinerja karyawan dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang ditetapkan organisasi (Widyaningrum

dan Widiana, 2020). Semakin berkualitasnya sumber daya manusia pada perusahaan, maka kinerja yang dihasilkan akan semakin maksimal. Begitu juga sebaliknya sumber daya manusia yang kurang baik akan dapat menurunkan hasil kinerja pada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang produsen minuman. Konsumen PT. Sinar Sosro berasal dari konsumen lokal, dan juga konsumen internasional. Perusahaan ini pada saat ini terus meningkatkan strategi untuk bisa bersaing dengan perusahaan yang sejenis agar dapat meningkatkan dan mempertahankan konsumen baru maupun konsumen yang telah menjadi langganan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali, di dalam menjalankan operasionalnya kinerja karyawan terindikasi mengalami penurunan. Penurunan tersebut dapat dilihat dari data target penjualan yang sebagian besar belum dapat terealisasikan pada tahun 2023 yang dapat dijelaskan pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Target dan Realisasi Pendapatan**  
**PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali Pada Tahun 2023**

Bulan	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
Januari	450.000.000,00	457.700.000,00	101,7%
Februari	450.000.000,00	338.800.000,00	75,2%
Maret	450.000.000,00	322.500.000,00	71,6%
April	450.000.000,00	330.000.000,00	73,3%
Mei	450.000.000,00	338.500.000,00	75,2%
Juni	450.000.000,00	335.425.000,00	74,5%
Juli	450.000.000,00	342.000.000,00	76,0%
Agustus	450.000.000,00	336.350.000,00	74,7%
September	450.000.000,00	332.550.000,00	73,9%
Oktober	450.000.000,00	341.250.000,00	75,8%
November	450.000.000,00	348.550.000,00	77,4%
Desember	450.000.000,00	464.900.000,00	103,3%

Sumber: PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali (2024)

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dijelaskan bahwa target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan sebagian besar belum mampu terealisasi dengan baik. Diketahui bahwa realisasi pendapatan yang dapat melebihi target yaitu pada bulan Januari dan Desember saja karena bulan tersebut termasuk bulan yang *high session* dimana konsumen lagi ramai-ramainya berbelanja, sedangkan bulan Februari sampai November realisasi pendapatan tidak dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan terdapat penurunan yang signifikan terhadap realisasi penjualan, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih



dari perusahaan agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain, dimana hal ini juga mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Menurut Purba (2019) Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. Oleh karena itu kinerja pegawai harus dijaga dan dipelihara dengan baik dari gejala stres kerja karena semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan oleh pegawai, maka motivasi pegawai menurun. Sehubungan dengan stres kerja terdapat penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fauziek dan Yanuar (2021), Santoso dan Rijanti (2022), Jayadi dan Liana (2022), Sari, dkk (2021), dan Wiratama, dkk (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti stres karyawan yang semakin tinggi akan menurunkan kinerja karyawan pada perusahaan. Namun hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Aniversari (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain stres kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi di dalam dirinya (Octavia, dkk 2020). Kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial karena kecerdasan ini melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi yang ada pada orang lain, memilah – milah semuanya, serta menggunakan informasi tersebut untuk membimbing proses berpikir mereka (Benny, 2023). Adapun *research gap* hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Benny (2023), Octavia, dkk (2020), Nani dan Mukaroh (2021), Adzansyah, dkk (2023), serta penelitian Girsang dan Syahrial (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik karyawan mengontrol emosinya, maka kinerja yang dihasilkan juga akan semakin baik. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). *Organizational citizenship behaviour* yang merupakan perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya yang bertujuan untuk kebaikan perusahaan (Putri, 2024). Sehubungan dengan *organizational citizenship behaviour* terdapat penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rasminingsih & Permadi (2023), Susilo, dkk (2023), Bustomi (2020), Sitio (2021), Anwar (2021), serta penelitian Jufrizien dan Hamdani (2023) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi *organizational citizenship behaviour* seorang karyawan, maka kinerja

perusahaan akan semakin meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan Endratno (2021) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi *organizational citizenship behaviour* maka kinerja karyawan akan semakin menurun

## LITERATUR

### **Teori Penetapan Tujuan (Goal Setting Theory)**

*Goal setting theory* merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan. *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Anwar (2019) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Maryati (2021) mengukur kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

### **Stres Kerja**

Sinambela (2019:472) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Menurut Afandi (2019:179) menyatakan indikator stres kerja sebagai berikut: tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi.

### **Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2019:512) Kecerdasan emosi atau emotional intelligence merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Menurut Goleman (2019:513), menyebutkan bahwa indikator kecerdasan emosional (komponen kecerdasan emosional) atau kerangka kerja kecakapan emosi mencakup lima komponen kecerdasan emosional, yaitu: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan.

### **Organizational Citizenship Behavior (OCB)**

Menurut Putri (2024), *organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu, yang melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja yang menggambarkan nilai tambah karyawan. Menurut Aryaningshyas (2019), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *organizational citizenship behaviour* yaitu sebagai berikut: perilaku membantu, kepatuhan terhadap organisasi, loyalitas terhadap organisasi, inisiatif individual, dan perkembangan diri.

### **Hipotesis Penelitian**

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

Stres kerja adalah segala hal yang diterima para buruh atau pegawai sebagai balas atas jasa dan kerja mereka yang sesuai dengan ekspektasi karyawan untuk memenuhi kebutuhan akan rasa puas atas prestasi dan kinerja yang telah dicapai dan selaras dengan tujuan perusahaan. stres kerja adalah segala hal yang diterima karyawan baik berupa fisik maupun non-fisik, bentuk dari stres kerja yang diberikan bisa berupa uang atau barang yang diberikan secara langsung atau tidak langsung, bila tingkat stres kerja yang diberikan kepada karyawan lebih rendah dari yang dapat diberikan oleh perusahaan lain untuk pekerjaan yang sama, maka akan dapat menimbulkan rasa tidak puas di kalangan karyawan, yang dapat berakhir dengan banyaknya tenaga potensial meninggalkan perusahaan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Dwianto & Purnamasari (2019) dan Astuti & Suhendri (2019) menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat di simpulkan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Villa Fivelements Retreat Badung Bali.

#### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja karyawan**

Kecerdasan emosional adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Kecerdasan emosional yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal, jika karyawan menyenangi

kecerdasan emosional dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif, sebaliknya kecerdasan emosional yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Karina, dkk. (2020) dan Tangkaworouw, dkk. (2019) menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Villa Fivelements Retreat Badung Bali.

#### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja karyawan.**

Komitmen dapat dibuktikan dengan adanya keberpihakan atau kecenderungan karena merasa memiliki ikatan terhadap sesuatu, baik itu hubungan, janji, pekerjaan, amanah, kegiatan, dan lain sebagainya. Komitmen menggambarkan makna tanggung jawab. Komitmen sangat penting untuk dimiliki oleh seseorang. Dalamnya komitmen seseorang dapat mengukur besarnya konsistensi dan tanggung jawabnya, entah dalam kondisi yang mudah atau sulit, senang atau susah, maupun ringan ataupun berat. Tanpa komitmen, tidak akan konsistensi. Organisasi yang baik terdiri dari orang-orang yang berkomitmen tinggi. Semakin tinggi nilai komitmen dari setiap individu, semakin baik pula pencapaian organisasi tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rasminingsih & Permadi (2023), Rahmawati & Juwita (2019) dan Latief, dkk. (2019) menyatakan *organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya dapat dirumuskan sebagai berikut.

H<sub>3</sub>: *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan terhadap Kinerja Karyawan

#### **METODELOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Sinar Sosro Gianyar yang beralamat di Jl. Raya Semebaung, Bedulu, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar, Bali. Adapun objek penelitian ini adalah pada bidang sumber daya manusia khususnya stres kerja, kecerdasan emosional, dan *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar yang berjumlah 105 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan software SPSS versi 26.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Uji Instrumen****1. Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen penelitian, menunjukkan nilai *corrected item* diatas 0,300 maka disimpulkan seluruh instrumen penelitian yang digunakan adalah valid.

**2. Uji Reliabilitas**

Berdasarkan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian, menunjukkan nilai *cronbach alpha* di atas 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa item pernyataan dalam penelitian ini reliabel.

**Hasil Uji Asumsi Klasik****1. Hasil Uji Normalitas**

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	48
Test Statistic	0,084
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikan *asymp sig 2 tailed* sebesar  $0,200 > 0,05$ . Hal ini berarti residual data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**2. Hasil Uji Multikolinearitas**

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Stres Kerja	0,893	1,120	Bebas multikolinearitas
Kecerdasan Emosional	0,842	1,188	Bebas multikolinearitas
OCB	0,865	1,157	Bebas multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing variabel diatas 0,100 dan nilai *VIF* dibawah 10 berdasarkan hal tersebut maka data terbebas dari uji multikolinearitas.

**3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Stres Kerja	0,161	Bebas gejala heteroskedastisitas
Kecerdasan Emosional	0,986	Bebas gejala heteroskedastisitas

OCB	0,935	Bebas gejala heteroskedastisitas
-----	-------	----------------------------------

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan nilai signifikan masing-masing variabel menunjukkan nilai di atas 0,05. sehingga disimpulkan tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 5**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

<b>Variabel</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>			
(Constant)	4,167	1,226		3,398	0,001
Stres Kerja	-0,052	0,057	0,078	2,915	0,004
Kecerdasan Emosional	0,384	0,107	0,471	3,575	0,001
OCB	0,173	0,112	0,200	2,546	0,013

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:  $Y = 4,167 - 0,052X_1 + 0,384X_2 + 0,173X_3 + e$ . Persamaan tersebut memberi arti bahwa:

- 1) Diketahui nilai konstanta sebesar 4,167 mengandung arti jika variabel stres kerja, kecerdasan emosional dan *organizational citizenship behavior* (OCB) bernilai 0 (nol), maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 4,167.
- 2)  $\beta_1 = -0,052$ : berarti, variabel stres kerja memiliki koefisien negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika variabel stres kerja meningkat, maka kinerja akan menurun sebesar 0,052.
- 3)  $\beta_2 = 0,384$ : berarti, variabel kecerdasan emosional memiliki nilai koefisien regresi positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika variabel kecerdasan emosional meningkat, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,384.
- 4)  $\beta_3 = 0,173$ : berarti, variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkat, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,173.

### Hasil Korelasi Berganda

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Korelasi Berganda**

<b>Model Summary</b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	0,690	0,476	0,460	2,72849

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 6, memperlihatkan bahwa besarnya nilai R adalah sebesar 0,690 ini berarti variabel stres kerja, kecerdasan emosional, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang kuat.

#### **Hasil Analisis Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)**

Berdasarkan Tabel 6, memperlihatkan bahwa besarnya nilai R adalah sebesar 0,690 ini berarti variabel stres kerja, kecerdasan emosional, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang kuat.

#### **Hasil Uji t (t-test)**

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji t dengan perhitungan melalui SPSS dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,004 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

3. Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **Pengaruh Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar -0,052: berarti, variabel stres kerja memiliki koefisien negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika variabel stres kerja meningkat, maka kinerja akan menurun sebesar -0,052. Berdasarkan hasil pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,004 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Menurut Sinambela (2019:472) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Fauziek dan Yanuar (2021), Santoso dan

Rijanti (2022), serta Jayadi dan Liana (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sejalan juga dengan penelitian Sari, dkk (2021), dan Wiratama, dkk (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,384: berarti, variabel kecerdasan emosional memiliki nilai koefisien regresi positif terhadap kinerja karyawan. Artinya, jika variabel kecerdasan emosional meningkat, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,384. Berdasarkan hasil pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi di dalam dirinya (Octavia, dkk 2020). Kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial karena kecerdasan ini melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi yang ada pada orang lain, memilah – milah semuanya, serta menggunakan informasi tersebut untuk membimbing proses berpikir mereka (Benny, 2023). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Octavia, dkk (2020), Benny (2023), dan Nani dan Mukaroh (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sejalan juga dengan penelitian Adzansyah, dkk (2023), dan Girsang dan Syahrial (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil analisis menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,173: berarti, variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan. artinya, jika variabel *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) meningkat, maka kinerja akan meningkat sebesar 0,173. Berdasarkan hasil pada Tabel 5.17 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,050$  sehingga dapat disimpulkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

*Organizational citizenship behaviour* (OCB) merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu, yang melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja yang menggambarkan nilai tambah karyawan (Putri, 2024). Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rasminingsih & Permadi (2023), Susilo, dkk (2023), Bustomi (2020), dan Sitio (2021) yang menyatakan bahwa *organizational*

*citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sejalan juga dengan penelitian Anwar (2021), serta Jufrizan dan Hamdani (2023) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## **SIMPULAN DAN LIMITASI**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka didapat simpulan sebagai berikut: stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, semakin tinggi stres kerja pada perusahaan maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Sebaliknya semakin rendah stres kerja pada perusahaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, semakin baik kecerdasan emosional di dalam suatu perusahaan maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan. Sebaliknya semakin buruk kecerdasan emosional di dalam suatu perusahaan maka kinerja karyawan akan semakin menurun. *Organizational citizenship behavior* (OCB) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut, semakin baik *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perusahaan, maka kinerja yang dihasilkan juga semakin meningkat. Sebaliknya semakin buruk *organizational citizenship behavior* (OCB) pada perusahaan, maka kinerja yang dihasilkan juga semakin menurun.

### **Limitasi**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya dapat menggunakan variabel stres kerja, kecerdasan emosional, dan *organizational citizenship behavior* (OCB) terhadap kinerja karyawan sehingga masih terdapat kekurangan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja selain variabel dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Terbatasnya waktu bertemu dengan karyawan pada jam kerja sehingga peneliti mengalami kesulitan saat memberikan kuesioner kepada karyawan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adzansyah, A., Fauzi, A., Putri, I., Fauziah, N. A., Klarissa, S., & Damayanti, V. B. (2023). Pengaruh pelatihan, motivasi kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (literature review manajemen kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(4), 498–505.
- Afandi, P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator* (Edisi 1). Zanafa.

- Aniversari, P. (2022). Pengaruh stres kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada karyawan PT Aneka Gas Industri Lampung). *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 3(1), 1–24.
- Anwar, A. (2021). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan: Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(1), 35–46.
- Aryaningtyas, A. T., & Mardiyanti, A. D. T. (2019). Peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh keterlibatan kerja dan persepsi dukungan organisasi terhadap organizational citizenship behaviour (OCB) (studi pada karyawan hotel bintang empat di Semarang). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 3(3), 120–136.
- Atmaja, I. M. A. B., Mustika, N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Pradnya Bhakti Indonesia Denpasar. *EMAS*, 4(7), 1733–1747.
- Benny, H. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional dan perilaku etis terhadap kinerja perawat (Tesis). Universitas Indonesia.
- Budi, A. (2022). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh produktivitas kerja karyawan. *Dynamic Management Journal*, 6(2), 83–90.
- Bustomi, A. (2020). Pengaruh organizational citizenship behavior (OCB) terhadap kinerja pegawai: Studi survei pada pegawai Kementerian Agama Kota Bandung (Tesis magister). UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Dewi, N. M. Y., Saraswati, N. P. A. S., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh kompensasi, budaya organisasi, dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil (PNS) di Institut Seni Indonesia (ISI) Denpasar. *EMAS*, 4(12), 2945–2967.
- Fauziek, E., & Yanuar, Y. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 3(3), 680–687.
- Fitri, I. K., & Endratno, H. (2021). Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening: Studi pada karyawan Hotel Bahari, Kabupaten Tegal. *Derivatif: Jurnal Manajemen*, 15(2), 276–293.
- Girsang, M. J., & Syahrial, H. (2021). Pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Umum Perumahan Nasional Regional 1 Medan Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 2(1), 9–21.
- Goleman, D. (2019). *Emotional intelligence: Mengapa EI lebih penting daripada IQ* (Edisi terjemahan). PT Gramedia Pustaka Utama.

- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1), 240–250.
- Jayadi, R. M., & Liana, L. (2022). Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 661–670.
- Landra, N., Budiyasa, I. G. P. E., & Widyawati, S. R. (2022). The effect of satisfaction mediation on the motivation relationship citizenship behavior work and organizational. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 11(2), 251–262.
- Marisya, F. (2022). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Al Bilad Tour and Travel, Sumatra Selatan. *Mamen: Jurnal Manajemen*, 1(4), 576–585.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Holiday Hotel di Kota Batam. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 20–27.
- Maulyan, F. F. (2019). Peran pelatihan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pengembangan karir: Theoretical review. *Jurnal Sains Manajemen*, 1(1), 40–50.
- Melya, I. G. A. P. A., Mustika, I. N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh komitmen organisasi, disiplin kerja dan job insecurity terhadap turnover intention karyawan pada PT Monitor Sari Teknik Denpasar. *EMAS*, 4(10), 2397–2415.
- Nani, D. A., & Mukaroh, E. N. (2021). Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Revenue: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(1), 27–50.
- Octavia, N., Hayati, K., & Karim, M. (2020). Pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JBM)*, 6(1), 130–144.
- Purba, E. Y. B. (2019). *Analisis stres kerja dan produktivitas kerja karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Kabanjahe (Skripsi)*. Universitas Quality.
- Rasminingsih, N. K. N., & Permadi, I. K. O. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja dan organizational citizenship behaviour terhadap kinerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 12(3), 260–279.
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Daiyaplas Semarang. *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 926–935.
- Sari, I. K., Farha, T. R., & Sanjaya, V. F. (2021). Pengaruh konflik peran ganda terhadap kinerja karyawan wanita dengan stress kerja sebagai mediasi. *Gema: Journal of Gentiaras Management and Accounting*, 13(1), 51–59.

- Sitio, V. S. S. (2021). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan organizational citizenship behavior sebagai variabel intervening pada PT. Emerio Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 45–58.
- Susilo, M. A., Jufrizien, J., & Khair, H. (2023). Pengaruh iklim organisasi dan motivasi terhadap kinerja pegawai melalui organizational citizenship behavior. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 587–605.
- Tunggadewi, I. G. A. C., Mustika, N., & Widyawati, S. R. (2023). Pengaruh motivasi, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Ud. Sadhu Jaya di Gianyar. *EMAS*, 4(9), 2310–2321.
- Widyaningrum, M. E., & Widiana, M. (2020). *Evaluasi kinerja: Untuk meningkatkan produktivitas karyawan perusahaan*. Penerbit Andi.
- Widyawati, S. R., Prayoga, I. M. S., Vipraprastha, T., Jodi, I. W. G. A. S., Purnawati, N. L. G. P., & Ribek, P. K. (2023). Role of learning and growth perspective in the mediating relation of human resource function with employee champion: Evidence from the small medium industries. *International Journal of Social Science and Business*, 7(2), 448–453.
- Widyawati, S. R., Rismawan, P. A. E., & Apsari, N. M. N. (2024). Pengaruh beban kerja, kompensasi dan dukungan organisasional terhadap kepuasan karyawan PT Nestle Kotadenpasar. *EMAS*, 5(8), 36–46.
- Widyawati, S. R., Rismawan, P. A. E., & Oktariana, I. W. R. (2024). Pengaruh budaya organisasi, komunikasi dan pengembangan karir terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Taman Burung Citra Bali Internasional. *VALUES*, 5(2), 418–427.
- Widyawati, S. R., Rismawan, P. A. E., & Putri, K. W. D. (2024). Pengaruh job insecurity, beban kerja dan stres kerja terhadap turnover intention pada karyawan di PT. Anugerah Kartika Agro Denpasar. *EMAS*, 5(5), 71–83.
- Wiratama, R. A. A., Widjani, A. A. D., & Saraswati, N. P. A. S. (2022). Pengaruh budaya organisasi, stres kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Buduk Kabupaten Badung. *EMAS*, 3(8), 190–199.
- Yusman, E., & Rivaldo, Y. (2021). Pengaruh pendidikan, pelatihan, pengalaman dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Direktorat Pengamanan BP Batam. *Jurnal As-Said*, 1(2), 97–107.