

## PENGARUH BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PERAWAT DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ANDALAS

Yenni Widiastuti<sup>1)</sup>, Yulihhasri<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas  
yenni.widiastuti@yahoo.com

<sup>2)</sup>Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Andalas  
yulihhasri@eb.unand.ac.id

**ABSTRACT :** *This study aims to find and analyze workload and emotional intelligence on the performance of nurses with work stress as a mediating variable at Andalas University Hospital. The population is all non civil servant nurses at Andalas University Hospital. The sampling method used was saturated sampling method. Data collection was carried out by using a questionnaire to 75 respondents. Data processing and analysis was carried out using SmartPLS. The results showed that workload did not have a significant effect on employee performance, emotional intelligence and work stress had an effect on employee performance and work stress as a partial mediation between workload and emotional intelligence on employee performance.*

**Keywords:** *Job Stress, Workload, Emotional Intelligence, Employee Performance*

**ABSTRAK:** Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dan menganalisa pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel mediasi pada Rumah Sakit Universitas Andalas. Populasinya adalah seluruh perawat non PNS pada Rumah Sakit Universitas Andalas. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sampling jenuh. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 75 responden. Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berperan sebagai mediasi parsial antara beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Stres Kerja, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan

### A. PENDAHULUAN

Sumber daya Manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, oleh sebab itu Sumber Daya Manusia ini harus di pertahankan, dijaga dan dikembangkan. Dalam Merekrut Sumber Daya Manusia, sebuah organisasi hendaklah memilih Sumber Daya Manusia yang berkualitas yaitu yang mampu memperlihatkan etos kerja yang baik atau mempunyai kinerja yang baik. Pada suatu organisasi, Sumber Daya Manusia dapat menjadi pusat persoalan atau masalah apabila tidak dikembangkan secara optimal, sebaliknya Sumber Daya Manusia juga bisa menjadi faktor penentu keberhasilan suatu institusi ketika potensi mereka dikembangkan dengan maksimal (Sanjaya, 2012).

Seperti Organisasi lainnya, Rumah Sakit juga memiliki banyak sumber daya manusia yang harus dikelola, salah satunya ialah perawat. Perawat merupakan salah satu ujung tombak dalam pelayanan di Rumah Sakit yang memiliki fungsi dan tanggung jawab sebagai pemberi asuhan keperawatan kepada pasien (*care giver*). Dalam memberikan Asuhan Keperawatan kepada pasien, perawat tidak hanya membantu kondisi klinis pasien melainkan juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan edukasi kepada pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai salah satu Rumah Sakit di Kota Padang, Rumah Sakit Universitas Andalas

juga memiliki perawat sebagai salah satu Sumber Daya Manusia yang harus dikelola dan dikembangkan dengan baik.

Rumah Sakit Universitas Andalas merupakan salah satu Rumah Sakit Perguruan Tinggi Negeri (RSPTN) di Sumatera Barat yang berada di bawah pengelolaan Universitas Andalas yang menyelenggarakan fungsi pendidikan, penelitian, dan pelayanan kesehatan secara terpadu dalam bidang pendidikan profesi kedokteran atau kedokteran gigi, pendidikan berkelanjutan dan pendidikan tenaga kesehatan lainnya. Dalam melaksanakan fungsinya untuk mencapai pelayanan yang maksimal, Rumah Sakit Universitas Andalas membutuhkan kinerja yang sangat baik dari Pegawainya terutama pada perawat.

Akan tetapi pada kenyataannya kinerja perawat pada Rumah Sakit Universitas Andalas mengalami pasang surut semenjak Covid-19 ditetapkan sebagai Pandemi oleh World Health Organization (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Penetapan status pandemi ini disebabkan oleh penyebaran yang begitu cepat dan luas hingga ke wilayah yang jauh dari pusat wabah. Tedros menyatakan Covid-19 adalah pandemi pertama yang disebabkan oleh virus corona. Direktur Jenderal WHO Tedros Adhanom Ghebreyesus mengatakan “pandemi terakhir yang pernah ditetapkan WHO adalah tahun 2003 lalu saat wabah Flu Babi sedangkan Covid-19 juga pandemi pertama yang bisa dikendalikan” (kompas.tv).

Sebagai salah satu Rumah Sakit di Kota Padang yang baru beroperasi selama lebih kurang 3 tahun, Rumah Sakit Universitas Andalas turut serta berperan aktif dalam penanggulangan pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat dari adanya penunjukan Rumah Sakit Universitas Andalas oleh Gubernur Sumatera Barat atas izin dari Rektor Universitas Andalas sebagai rumah sakit rujukan Covid-19 melalui SK No: 440.299..2020 tanggal 22 Maret 2020 tentang Penetapan Rumah Sakit Rujukan Penanggulangan Penyakit Infeksi Emerging Tertentu di Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan surat keputusan ini, maka Rumah Sakit Universitas Andalas mulai melaksanakan kegiatan pelayanan kepada pasien Covid-19 pada tanggal 14 April 2020 sampai saat laporan ini disusun.

Seperti yang diketahui, pandemi Covid-19 telah merusak tatanan sosial yang secara nyata berdampak secara langsung kepada perekonomian masyarakat. Berkurangnya jumlah kunjungan pasien reguler ke Rumah Sakit Universitas Andalas karena ketakutan masyarakat akan terpaparnya virus ini sangat tinggi. Masyarakat cenderung ke Rumah Sakit Universitas Andalas karena *emergency*, bukan elektif. Dengan sendirinya, pendapatan Rumah Sakit Universitas Andalas yang bersumber dari pasien reguler tentunya juga turun.

Berikut gambaran penurunan tingkat rawatan reguler dan peningkatan rawatan covid-19 sejak Pandemi :

1. BOR, AvLOS, BTO, TOI tahun 2020

*Bed Occupancy Ratio* (BOR) merupakan presentase tempat tidur yang digunakan dalam periode tertentu. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011) *Average Length of Stay* (AvLOS) merupakan rata-rata lama rawat seorang pasien. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011). *Turn Over Interval* (TOI) merupakan rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011). *Bed Turn Over* (BTO) merupakan

frekuensi pemakaian tempat tidur pada satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu. (Depkes RI. 2005, Kementerian Kesehatan 2011).

Berikut data BOR, AvLOS, BTO, TOI di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit UNAND tahun 2020 :

**Tabel 1. 1. Data BOR, AvLOS, BTO, TOI Tahun 2020**

<b>Tahun 2020</b>	<b>BOR</b>	<b>AvLOS</b>	<b>BTO</b>	<b>TOI</b>
<b>Januari</b>	44%	2,92	34,2	3,1
<b>Februari</b>	46%	2,89	3,34	4,7
<b>Maret</b>	34%	3,13	2,15	8,14
<b>April</b>	20%	3	1,44	16,67
<b>Mei</b>	16%	3,22	1,16	22,36
<b>Juni</b>	15%	3,24	1,08	23,51
<b>Juli</b>	19%	3,04	1,48	16,89
<b>Agustus</b>	20%	3,61	1,31	18,97
<b>September</b>	32%	5,9	1,37	14,79
<b>Oktober</b>	41,47%	4	2	11,75

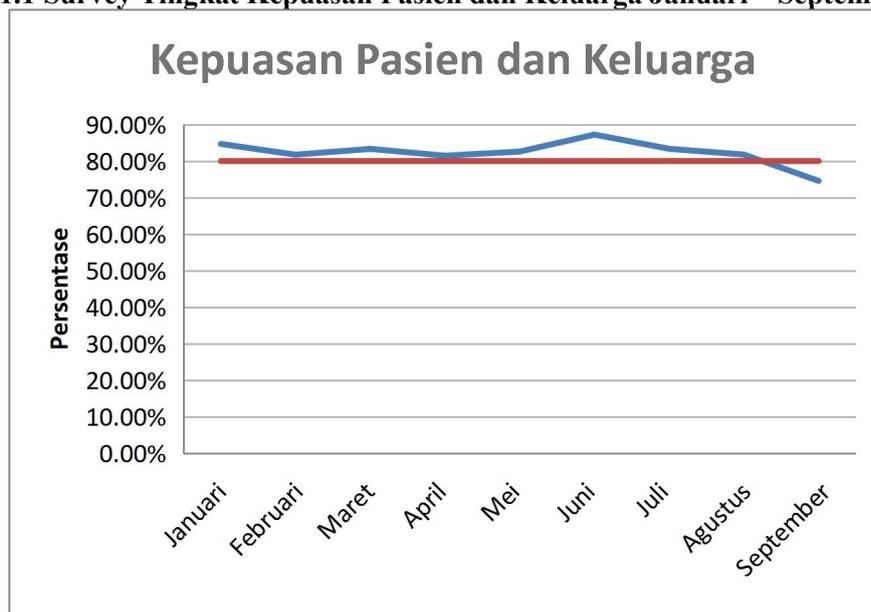
**Tabel 1. 2. Data BOR Instalasi COVID-19**

<b>Bulan</b>	<b>BOR</b>
<b>April</b>	52 %
<b>Mei</b>	12 %
<b>Juni</b>	26 %
<b>Juli</b>	10 %
<b>Agustus</b>	18 %
<b>September</b>	66 %
<b>Oktober</b>	90 %

Berdasarkan data-data tersebut di atas, dengan meningkatnya BOR Rumah Sakit UNAND, maka pekerjaan yang harus ditangani oleh perawat menjadi meningkat dan menuntut para perawat memiliki kinerja yang maksimal dalam penanganan pasien di rumah sakit UNAND. Pada survey yang rutin dilakukan oleh pihak rumah sakit UNAND setiap bulannya terlihat terjadi penurunan tingkat kepuasan pasien semenjak terjadinya pandemic COVID – 19

Berikut Tabel 1.1 mengenai tingkat kepuasan pasien:

Tabel 1.1 Survey Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Januari – September 2020



Berdasarkan pada grafik 1.1 terlihat selama masa pandemi COVID – 19 tingkat kepuasan konsumen berangsur- angsur menurun, keadaan ini mengindikasikan belum maksimalnya kinerja dari tenaga medis yang dimiliki oleh rumah sakit UNAND, menurunnya kepuasan pasien di rumah sakit UNAND memberikan akibat yang kurang baik untuk perkembangan organisasi. Banyak hal yang mempengaruhi dari kinerja perawat di rumah sakit UNAND seperti beban kerja yang semakin berat dan kecerdasan emosional yang rendah dan diperparah dengan adanya pandemic COVID – 19.

Kinerja karyawan pada suatu organisasi memiliki banyak faktor yang dapat mempengaruhi salah satunya yaitu stress kerja. Stress muncul karena beban kerja yang lebih berat dan jam kerja yang lebih lama karena perampangan di organisasi mereka (Robbins & Judge, 2017). Stress kerja yang disebabkan oleh beban kerja dan kecerdasan emosional dapat memediasi hubungan antara beban kerja, kecerdasan emosional dan kinerja. Sejauh mana pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja tergantung pada dinamika seorang guru dalam menghadapi tuntutan pekerjaan, bereaksi terhadap peluang atau kendala yang terkait dengan keinginan dan tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki seorang guru (Ngatimun et al., 2020).

Dengan beban kerja faktor krusial dan penting bagi karyawan karena pengaruhnya tentang kesehatan mereka baik secara fisik maupun psikologis, tidaklah mengherankan bahwa hasil studi tersebut dapat memprediksi OPD stress kerja perawat (Kokoroko & Sanda, 2019). Beban kerja didefinisikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil perkalian antara volume kerja dan norma waktu (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12/2008). Selain Beban Kerja faktor kecerdasan emosional memiliki pengaruh langsung kinerja karyawan, dimana hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan pada tingkat yang lebih tinggi institusi pendidikan (Ahmed et al., 2016). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola isyarat emosional dan informasi (Robbins & Judge, 2017).

Berdasarkan pengamatan penulis dan pengumpulan data awal peneliti menemukan fenomena menarik terkait dengan *Kinerja Perawat di Rumah Sakit Universitas Andalas*. Dimana

diketahui Penurunan Tingkat Kepuasan Pasien diakibatkan karena Kinerja Perawat yang belum maksimal

Kinerja karyawan mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia tinggi dimaksudkan guna meningkatkan perusahaan secara keseluruhan. Kinerja karyawan merupakan tingkat dan kemampuan karyawan dalam mencapai persyaratan pekerjaan yang dimilikinya diarahkan atasan (T. Chandra & Priyono, 2015). *Job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya (Gibson et al., 2012). Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi actual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standard yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standard yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya (Dessler, 2017)

Kinerja merupakan faktor utama bagi organisasi untuk memaksimalkan efektivitas sumber daya manusia, dimana perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja yang tinggi

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan, salah satunya stres, stres mempengaruhi output, kualitas kerja yang menyebabkan ketidakpuasan klien perawat, oleh karena itu, stres berhubungan negatif dengan kinerja perawat (Donkor, 2013). Selain itu kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap organisasi. Saat karyawan senang bekerja dengan menyenangkan, dan kecerdasan emosional yang nyaman, pada gilirannya mengarah pada produktivitas tinggi dan meningkatkan komitmen tinggi di antara karyawan (Razak et al., 2016). Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu pekerjaan seperti kecerdasan emosional. Untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien diperlukan adanya kecerdasan emosional yang mampu mendukung pelaksanaan pekerjaan dengan baik (T. Chandra & Priyono, 2015).

Stres merupakan suatu keadaan dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu kesempatan, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting (Stephen & Judge, 2017). Ketika stres dikaitkan dengan tuntutan dan sumber daya, dimana tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan ketidakpastian yang dihadapi individu di tempat kerja, sedangkan sumber daya merupakan hal-hal dalam kendali individu yang dapat dia gunakan untuk menyelesaikan tuntutan (Stephen & Judge, 2017). Stres didefinisikan sebagai "sejauh mana tugas pekerjaan tidak dapat dipenuhi" (Brinkerhoff & Price, 1997). Pada buku pegangan yang dikeluarkan oleh (Brinkerhoff & Price, 1997) menjelaskan bahwa terdapat empat dimensi dari stres kerja yaitu, ketidakjelasan peran, konflik kerja, beban kerja, ketersediaan sumber daya atau fasilitas dan tingkat bahaya pekerjaan, akan tetapi fasilitas dan tingkat bahaya pekerjaan tidak dipandang sebagai dimensi stress dan beban kerja pada penelitian ini dikeluarkan dari dimensi stress kerja karena beban kerja sebagai variabel yang mempengaruhi stress kerja.

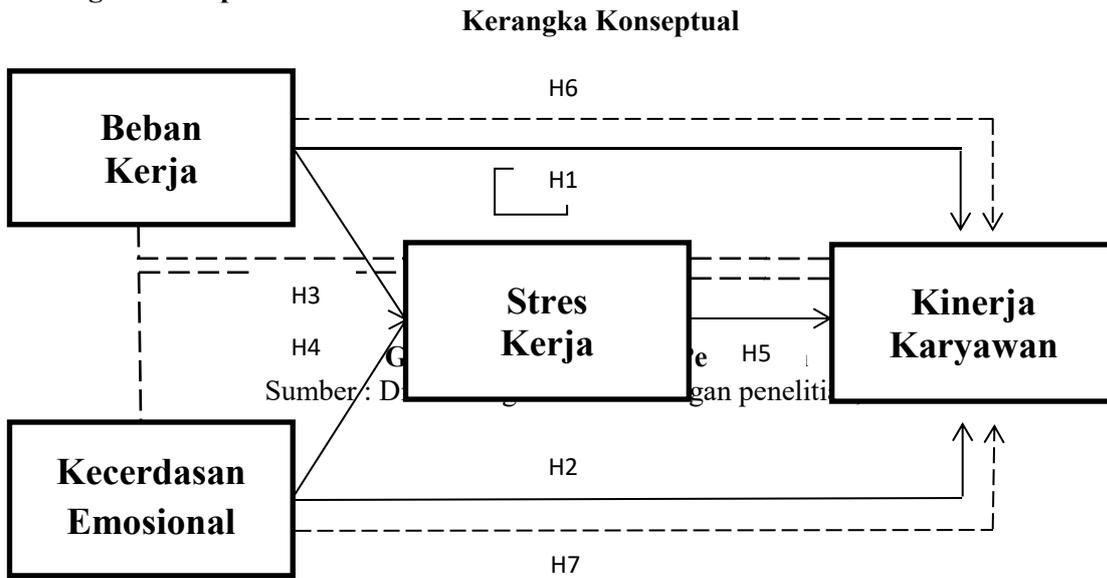
Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Hancock & Meshkati, 1988). Beban kerja yang berat dapat membuat banyak pegawai sulit untuk memenuhi tanggung jawab pribadi dan pekerjaannya (Robbins & Judge, 2013). Beban kerja diasumsikan bahwa ketika permintaan yang datang dari pekerjaan terlalu tinggi, individu tidak dapat berhenti dari kerja utamanya. Sebaliknya, mereka terus bekerja dan berpikir tentang pekerjaan meskipun tidak sedang dalam waktu bekerja (Molino et al., 2017). Sedangkan Beban kerja didefinisikan sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil perkalian antara volume kerja dan norma waktu (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 12/2008).

Emosi adalah reaksi terhadap stimulus eksternal maupun internal. Selain itu, telah ditemukan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi pada berbagai keberhasilan hidup (Ngatimun et al., 2020). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola isyarat emosional dan informasi (Robbins & Judge, 2017)

Dari hasil – hasil penelitian diatas dapat diajukan hipotesis penelitian yaitu:

- H<sup>1</sup>: Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit UNAND
- H<sup>2</sup>: Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit UNAND
- H<sup>3</sup>: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja perawat di Rumah Sakit UNAND
- H<sup>4</sup>: Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja perawat di Rumah Sakit UNAND
- H<sup>5</sup>: Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat di Rumah Sakit UNAND
- H<sup>6</sup>: Stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja perawat di Rumah Sakit UNAND
- H<sup>7</sup>: Stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat di Rumah Sakit UNAND

## Kerangka Konseptual



## B. METODE PENELITIAN

**Desain Penelitian.** Desain penelitian pada penelitian ini menggunakan metode survey, metode ini merupakan sistem untuk mengumpulkan informasi dari atau tentang orang untuk menggambarkan, membandingkan, atau menjelaskan merekapengetahuan, sikap, dan perilaku. Strategi survei sangat populer dalam penelitian bisnis, karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif tentang berbagai jenis pertanyaan penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Metode survei biasanya digunakan dalam penelitian eksplorasi dan deskriptif untuk mengumpulkan data tentang orang, peristiwa, atau situasi

**Populasi dan Sampel.** Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti. Ini adalah sekelompok orang, peristiwa, atau hal-hal yang menarik yang peneliti ingin membuat kesimpulan (Sekaran & Bougie, 2016). Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh perawatkontrak di Rumah Sakit UNAND yang berjumlah 75 orang. Sedangkan metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh populasi dalam penelitian ini menjadi sampel penelitian yang berjumlah 75 orang.

**Definisi Variabel.** Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitasatau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi dan di ukur menggunakan alat ukur yang digunakan (Hoonakker et al., 2011). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali milik mereka sendiri, dan milik orang lain emosi sehingga mereka bisa memotivasi sendiri, mengelola emosi dan memiliki hubungan baik dan di ukur menggunakan alat ukur yang digunakan (Wong & Law, 2002). Stres merupakan suatu keadaan dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu kesempatan, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting dan di ukur menggunakan alat ukur yang (Brinkerhoff & Price, 1997) dan kinerja karyawan merupakan hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya dan di ukur menggunakan alat ukur yang digunakan (Koopmans et al., 2012).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Outer Loading.** Uji validitas merupakan suatu alat untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Pada Tabel 4.2 memperlihatkan nilai *outer loading* awal indikator pada variabel beban kerja (BB), kecerdasan emosional (KE), stres kerja (SK) dan kinerja karyawan (KK). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan PLS 3 yang tampak pada Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel. Outer Loading

Item	Outer Loading	Item	Outer Loading	Item	Outer Loading	Item	Outer Loading	Item	Outer Loading
BK1	0,716	KE13	0,826	KE7	0,716	KK15	0,769	SK1	0,794
BK2	0,721	KE14	0,780	KE8	0,773	KK2	0,841	SK10	0,734
BK3	0,757	KE15	0,739	KE9	0,790	KK3	0,758	SK2	0,702
BK4	0,799	KE16	0,801	KK1	0,747	KK4	0,713	SK3	0,789
BK5	0,777	KE2	0,853	KK10	0,728	KK5	0,695	SK4	0,794
BK6	0,737	KE3	0,840	KK11	0,733	KK6	0,707	SK5	0,762
KE1	0,717	KE4	0,807	KK12	0,793	KK7	0,695	SK6	0,783
KE10	0,832	KE5	0,797	KK13	0,800	KK8	0,748	SK7	0,750
KE11	0,839	KE6	0,684	KK14	0,746	KK9	0,824	SK8	0,715
KE12	0,830							SK9	0,679

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Berdasarkan Tabel di atas diperoleh hasil bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai *outer loading* di atas 0,50, yang artinya seluruh item pertanyaan yang digunakan valid, maka data dapat digunakan pada tahap pengujian selanjutnya

**Convergent Validity.** Metrik keseluruhan dari model pengukuran reflektif yang mengukur sejauh mana indikator konstruk konvergen, sehingga menjelaskan varians item. AVE yang dapat diterima adalah 0,50 atau lebih tinggi. Tingkat ini atau lebih tinggi menunjukkan bahwa rata-rata konstruksi menjelaskan 50 persen atau lebih varians dari indikatornya. Pada Tabel 4.4 bahwa nilai *average variance extracted* (AVE) pada setiap variabel lebih besar dari 0,5 dimana setiap variabel telah memenuhi batas minimal yang disyaratkan, maka nilai *average variance extracted* (AVE) yang diperoleh saat ini telah memenuhi syarat minimal.

**Discriminant validity.** Merupakan metrik yang mengevaluasi sejauh mana suatu konstruksi berbeda dari konstruksi lain. Pada *outer loading* terlihat nilai perbandingan dari nilai akar AVE memperlihatkan bahwa masing-masing dari nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten memiliki *discriminant validity* dan *convergent validity* yang baik.

**Reliability.** Pada hasil akhir dari uji reliabilitas setelah reestimasi, diperoleh nilai *cronbach' alpha* dan *composite reliability* menunjukkan hasil akhir yang telah memenuhi syarat dimana nilai *cronbach' alpha* dan *composite reliability* seluruh variabel penelitian lebih dari 0,7, maka seluruh variabel telah dinyatakan handal atau reliable, dan dapat dilakukan pengujian ketahap selanjutnya.

**R-Square (R2).** Nilai R-Square menggambarkan bahwa variabel stres kerja dapat dijelaskan oleh beban kerja dan kecerdasan emosional sebesar 47,9%, sedangkan selebihnya (52,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Sedangkan kinerja perawat dapat dipengaruhi oleh stres kerja, beban kerja dan kecerdasan emosional sebesar 50%, sedangkan selebihnya 50% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

**Uji Hipotesis** Tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis ditunjukkan oleh nilai *koefisien path* atau *inner model*. Hasil dari koefisien path atau *inner model* dapat dilihat pada Tabel 4.12 berikut ini:

Tabel. Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Beban Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,166	1,761	0,079
Beban Kerja -> Stres Kerja	0,273	3,403	0,001
Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	0,361	2,448	0,015
Kecerdasan Emosional -> Stres Kerja	-0,537	6,245	0,000
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,314	2,229	0,026
Beban Kerja -> Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,086	1,771	0,077
Kecerdasan Emosional -> Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	0,169	2,142	0,033

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Pada diatas, dengan hasil dan keterangan sesuai dengan hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

Beban kerja memiliki nilai koefisien -0,166, sedangkan jika dilihat dari nilai T-statistik sebesar 1,761 dan nilai *p-values* sebesar 0,079, dimana nilai koefisien yang diperoleh berslot negatif, sedangkan nilai T-statistik lebih kecil dari 1,98 dan nilai *p-values* yang besar dari 0,05, artinya beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, maka H<sub>1</sub> pada penelitian ini ditolak.

Kecerdasan emosional memiliki nilai koefisien 0,361, sedangkan jika dilihat dari nilai T-statistik sebesar 2,448 dan nilai *p-values* sebesar 0,015, dimana nilai koefisien yang diperoleh berslot positif, sedangkan nilai T-statistik lebih besar dari 1,98 dan nilai *p-values* yang lebih kecil dari 0,05, artinya kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, maka H<sub>2</sub> pada penelitian ini diterima.

Beban kerja memiliki nilai koefisien 0,273, sedangkan jika dilihat dari nilai T-statistik sebesar 3,403 dan nilai *p-values* sebesar 0,001, dimana nilai koefisien yang diperoleh berslot positif, sedangkan nilai T-statistik lebih besar dari 1,98 dan nilai *p-values* yang lebih kecil dari 0,05, artinya beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, maka H<sub>3</sub> pada penelitian ini diterima.

Kecerdasan emosional memiliki nilai koefisien -0,537, sedangkan jika dilihat dari nilai T-statistik sebesar 6,245 dan nilai *p-values* sebesar 0,000, dimana nilai koefisien yang diperoleh berslot negatif, sedangkan nilai T-statistik lebih besar dari 1,98 dan nilai *p-values* yang lebih kecil dari 0,05, artinya kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, maka H<sub>4</sub> pada penelitian ini diterima.

Stres kerja memiliki nilai koefisien -0,314, sedangkan jika dilihat dari nilai T-statistik sebesar 2,229 dan nilai *p-values* sebesar 0,026, dimana nilai koefisien yang diperoleh berslot negatif, sedangkan nilai T-statistik lebih besar dari 1,98 dan nilai *p-values* yang lebih kecil dari 0,05, artinya stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, maka H<sub>5</sub> pada penelitian ini diterima.

**Uji Pengaruh Mediasi.** Untuk menentukan model mediasi yang terbentuk menggunakan perhitungan VAF dengan formula sebagai berikut:

$$VAF = \frac{\text{Pengaruh Tidak Langsung}}{\text{Pengaruh Langsung} + \text{Pengaruh Tidak Langsung}}$$

- Perhitungan nilai VAF untuk melihat peranan stres kerja sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja karyawan sebagai berikut:

$$VAF = \frac{-0,086}{(-0,166+ -0,086)} \quad VAF = \frac{-0,086}{-0,252}$$

$$VAF = 0,338 \text{ atau } 33,8\% \text{ (Parsial Mediasi)}$$

2. Perhitungan nilai VAF untuk melihat peranan stres kerja sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan sebagai berikut:

$$\text{VAF} = \frac{0,169}{(0,361+ 0,169)} \quad \text{VAF} = \frac{0,169}{0,53}$$

VAF = 0,318 atau 31,8% (**Parsial Mediasi**)

**Pengaruh Beban kerja Terhadap Kinerja Karyawan.** Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang rendah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chandra & Adriansyah, 2017) yang berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.** Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Pada penelitian (Ahmed et al., 2016) menyiratkan bahwa faktor kecerdasan emosional memiliki pengaruh langsung kinerja karyawan, dimana hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan pada tingkat yang lebih tinggi institusi pendidikan. Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang perawat di RS Unand akan mendorong atau dapat meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh perawat itu sendiri sehingga tujuan dari RS Unand dapat tercapai. Seorang perawat yang dapat memahami dirinya sendiri, memahami emosi orang lain, mampu mengelola emosi yang dimilikinya dan menjaga emosionalnya akan memberikan dampak yang positif pada kinerjanya di RS Unand. Hal menjelaskan bahwa kecerdasan emosional menjadi hal yang penting untuk diperhatikan untuk dapat meningkatkan pencapaian dan kepuasan pasien.

**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.** Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Hasil penelitian yang ditemukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Susiarty et al., 2019) yang menjelaskan semakin kecil beban kerja yang diberikan kepada perawat akan diikuti dengan semakin rendahnya tingkat stres kerja yang dirasakan karyawan. Dengan beratnya beban kerja perawat selama masa pandemi Covid 19 seperti beban mental, fisik, waktu kinerja yang diterima selama masa pandemi mempengaruhi tingkat stres yang dirasakan oleh perawat RS Unand, ditambah dengan diperlukannya upaya yang besar untuk menangani masalah yang ada selama pandemi yang mengakibatkan perawat menjadi frustrasi, dengan begitunya banyaknya beban yang dirasakan akibat pandemi berpengaruh kepada tingkat stres yang dirasakan oleh perawat RS Unand.

**Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap Stres Kerja.** Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stress kerja. Hasil penelitian yang ditemukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Chhabra & Mohanty, 2013) menunjukkan adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada manajer yang bekerja di organisasi sektor swasta di India. Perawat di RS Unand akan dapat mengurangi tingkat stres yang dirasakan oleh perawat di RS Unand semakin baik tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang perawat maka akan dapat menurunkan tingkat stres yang akan dirasakan oleh perawat perawat di RS Unand. Maka hal ini menjadi penting untuk diperhatikan agar perawat-perawat mampu bekerja dengan tingkat stres yang rendah selama masa pandemi.

**Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.** Berdasarkan pengujian hipotesis dalam penelitian ini ditemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian yang ditemukan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh (Donkor, 2013) yang menemukan bahwa stres mempengaruhi output, kualitas kerja yang menyebabkan ketidakpuasan klien perawat, oleh karena itu, stres berhubungan negatif dengan kinerja perawat. Tingkat stres yang tinggi akan memberikan dampak yang negative pada kinerja perawat, dimana ketika perawat mengalami tingkat stres yang tinggi

maka kinerja dari perawat-perawat di RS Unand akan menurun begitu juga sebaliknya. Pada saat pandemi saat ini seperti saat ini dengan tuntutan pekerjaan yang berat dan resiko maka tingkat stres dari perawat-perawat di RS unand juga cukup tinggi hal tersebut yang memberikan dampak yang signifikan dalam penurunan kinerja dan kepuasan pasien selama beberapa bulan terakhir.

**Stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja perawat pada RS Unand.** Berdasarkan hasil uji hipotesis menyebutkan bahwa stres kerja berperan sebagai mediasi sebagian atau partial mediating hubungan antara beban kerja, kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Artinya ketika beban kerja yang dirasakan oleh perawat-perawat di RS Unand yang berat akan menimbulkan tingkat stres yang tinggi pula, dengan semakin tingginya stres kerja yang dirasakan oleh perawat-perawat di RS Unand selama masa pandemi.

**Stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat pada RS Unand.** Perawat di RS Unand memiliki kecerdasan emosional yang baik maka akan mengurangi tingkat stres yang dirasakan oleh perawat-perawat di RS Unand, dengan semakin rendahnya tingkat stress yang dirasakan oleh perawat-perawat di RS Unand maka kinerja perawat akan maksimal dan meningkat.

#### D. PENUTUP

**Kesimpulan.** Hasil penelitian ini menunjukkan Beban Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Unand. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Unand. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja perawat pada RS Unand. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja perawat pada RS Unand. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat pada RS Unand. Stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara beban kerja dan kinerja perawat pada RS Unand. Stres kerja berperan sebagai variabel mediasi antara kecerdasan emosional dan kinerja perawat pada RS Unand.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, Z., Sabir, S., ur Rehman, Z., Khosa, M., & Khan, A. (2016). The impact of emotional intelligence on employee's performance in public and private higher educational institutions of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 18(11), 63–71. <https://doi.org/10.9790/487X-1811056371>
- Brinkerhoff, M. B., & Price, J. L. (1997). Handbook of Organizational Measurement. *Contemporary Sociology*, 4(3), 269. <https://doi.org/10.2307/2063214>
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 6(1), 670–678. <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>
- Chandra, T., & Priyono, P. (2015). The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction of Employee Performance—Studies in the School of SMPN 10 Surabaya. *International Education Studies*, 9(1), 131. <https://doi.org/10.5539/ies.v9n1p131>
- Chhabra, B., & Mohanty, R. P. (2013). Effect of emotional intelligence on work stress - a study of Indian managers. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 6(3), 300. <https://doi.org/10.1504/ijicbm.2013.053104>
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management Fifteenth Edition*. 725.
- Donkor, J. (2013). Effects of Stress on The Performance of Nurses: Evidence from Ghana. *International Journal of Accounting, Banking and Management*, 1(6), 64–74.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2012). *Organizations Behavior, Structure, Processes*. McGraw-Hill.
- Hancock, P. A., & Meshkati, N. (1988). Human Mental Workload. In *Elsevier*.
- Hoonakker, P., Carayon, P., Gurses, A. P., Brown, R., Khunlertkit, A., McGuire, K., & Walker, J.

- M. (2011). Measuring workload of ICU nurses with a questionnaire survey: the NASA Task Load Index (TLX). *IIE Transactions on Healthcare Systems Engineering*, 1(2), 131–143. <https://doi.org/10.1080/19488300.2011.609524>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Van Buuren, S., Van Der Beek, A. J., & de Vet, H. C. w. (2012). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Molino, M., Cortese, C. G., B.Bakker, A., & Ghislieri, C. (2017). Do recovery experiences moderate the relationship between workload and work-family conflict? *The Eletronic Library*, 34(1), 1–5.
- Ngatimun, N., Musriati, T., Suharsono, J., & Candra, S. D. (2020). Occupational Stress as Mediator of Relationship between Workload, Emotional Intelligence and Teacher’s Performance in Probolinggo Regency. *Owner*, 4(1), 104. <https://doi.org/10.33395/owner.v4i1.223>
- Razak, N. A., Ma’amor, H., & Hassan, N. (2016). Measuring Reliability and Validity Instruments of Work Environment Towards Quality Work Life. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 520–528. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30160-5](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30160-5)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson Education Inc.
- Robbins, Stephen P, & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. John Wiley & Ons Ltd.
- Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). the Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City General Hospitalk. *Scientific Research Journal*, VII(VI). <https://doi.org/10.31364/scirj/v7.i6.2019.p0619661>
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : An exploratory study* (Vol. 13).