



DOI: <https://doi.org/10.38035/jimt.v7i6>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja sebagai Mediasi di Rumah Sakit (Studi Kasus di Rumah Sakit An-Nisa, Tangerang)

Clarence Ediana Goestiandi¹, Wani Devita Gunardi²

¹Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia, clarence.ediana@gmail.com

²Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta, Indonesia, wani.gunardi@ukrida.ac.id

Corresponding Author: clarence.ediana@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to analyze the effect of workload and emotional intelligence on nurses' performance with job stress as a mediating variable at An-Nisa Hospital Tangerang. The background of this research is based on the importance of nurses' performance in determining the quality of hospital services, which is influenced by workload, emotional ability, and job stress levels. This study uses a quantitative approach with Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) analysis. Data were collected through questionnaires distributed to nurses as respondents. The results show that workload has a negative and significant effect on nurses' performance and a positive effect on job stress. Emotional intelligence has a positive effect on performance and a negative effect on job stress. Job stress negatively affects nurses' performance and mediates the relationship between workload and emotional intelligence on performance. This study concludes that managing workload and strengthening emotional intelligence are crucial factors in improving nurses' performance through controlling job stress.*

Keyword: *Workload, Emotional Intelligence, Job Stress, Nurse Performance, SEM-PLS*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel mediasi di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kinerja perawat dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit, yang dipengaruhi oleh faktor beban kerja, kemampuan emosional, dan tingkat stres kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada perawat sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat serta berpengaruh positif terhadap stres kerja. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja dan negatif terhadap stres kerja. Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat serta terbukti memediasi pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan beban kerja dan penguatan kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja perawat melalui pengendalian stres kerja.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, Kinerja Perawat, SEM-PLS

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) merumuskan kerangka kerja sistem kesehatan dalam tujuh pilar utama, yaitu pelayanan kesehatan, informasi, tenaga kerja kesehatan, vaksin dan teknologi, produk medis, pembiayaan, serta kepemimpinan/tata kelola (Manyazewal, 2017). Layanan kesehatan yang baik ialah layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat terkait kesehatan yang efektif, aman, dan berkualitas dengan pengeluaran sumber daya yang minimal. Ketika penyedia layanan kesehatan cepat tanggap, memperlakukan setiap pasien secara setara, dan menggunakan sumber daya mereka secara efektif, pasien akan mendapatkan hasil kesehatan yang sebaik mungkin. Ketika data terkait kesehatan disebarluaskan secara andal dan tepat waktu, sistem informasi kesehatan berfungsi dengan baik. Vaksin, perlengkapan medis yang menyelamatkan nyawa, dan teknologi medis mutakhir harus dapat diakses oleh semua warga negara melalui sistem kesehatan yang kuat. Masyarakat perlu mendapatkan produk-produk medis tersebut dengan kualitas, keamanan, kemanjuran dan biaya yang terjangkau. Mengumpulkan dana yang cukup untuk kesehatan dengan cara yang melindungi semua lapisan masyarakat dari bencana keuangan merupakan tujuan penting dari setiap sistem pembiayaan kesehatan yang efektif. Keterlibatan pemimpin dan tata kelola yang baik turut memastikan pelayanan kesehatan bisa berjalan dengan baik (Manyazewal, 2017).

Ketersediaan tenaga medis dan non-medis yang kompeten menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan kesehatan. Perawat ialah tenaga kesehatan dengan total terbanyak di rumah sakit. Perawat juga melakukan kontak langsung dengan pasien paling banyak, sehingga kinerja perawat sangat menentukan kualitas pelayanan rumah sakit, tingkat keselamatan pasien (*patient safety*), serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Li et al., 2024). Kinerja perawat yang optimal berkontribusi signifikan terhadap berhasilnya rumah sakit dalam mencapai standar akreditasi (Febrianti et al., 2024).

Aspek seperti beban kerja, stres kerja, dukungan sosial, dan kemampuan pengaturan emosi merupakan variabel penting yang menentukan performa individu di tempat kerja (Rachman, 2021). Perawat sering menghadapi tekanan dari pasien, keluarga pasien, dokter, serta manajemen rumah sakit di tengah tuntutan kerja yang tinggi. Tekanan tersebut dapat menimbulkan masalah kesehatan baik secara fisik maupun psikologis. Tekanan kerja yang tinggi akan menyebabkan stres kerja yang berpotensi menaikan ketidakpuasan dalam bekerja dan penurunan kualitas pelayanan selama bekerja (Edú-Valsania et al., 2022).

Beban kerja yang tinggi muncul akibat ketidakseimbangan jumlah tenaga perawat dengan pasien, jam kerja yang panjang, sistem kerja shift, serta tuntutan administratif yang terus meningkat. Beban kerja perawat yang berlebih bisa memacu kelelahan fisik dan emosional, menurunkan fokus kerja, dan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan. Beban kerja yang tidak imbang dengan kemampuan pribadi dapat pula memunculkan stres kerja yang berkepanjangan, sehingga membuat turunya motivasi dan efisiensi dalam bekerja. Penelitian Adelia dkk menunjukkan bahwa beban kerja mempunyai dampak signifikan pada kinerja perawat (Adelia et al., 2024).

Teori perilaku organisasi menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipandang sebagai hasil dari hubungan diantara tuntutan pekerjaan dan sumber daya individu (*personal resources*) (Bakker & Demerouti, 2007). Saat tuntutan pekerjaan meningkat tanpa diimbangi sumber daya internal seperti kecerdasan emosional, maka risiko penurunan kinerja akan meningkat. Beban kerja yang tinggi bisa menaikan stres kerja, sementara kecerdasan emosional berperan sebagai sumber daya psikologis yang mampu menurunkan dampak negatif stres tersebut. Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik memacu turunnya kualitas kinerja perawat, menaikan risiko kesalahan kerja, serta menurunkan kepuasan pasien.

Penelitian Lu dkk menegaskan bahwa stres kerja mempunyai relasi negatif yang signifikan dengan kinerja perawat dan kualitas pelayanan kesehatan (Lu et al., 2016). Penelitian Hasibuan dkk menyatakan bahwa beban kerja berdampak signifikan pada kinerja perawat melalui kondisi kelelahan dan tekanan kerja yang dialami (Hasibuan et al., 2025). Oleh karena itu, perlu dianalisis bagaimana beban kerja dan kecerdasan emosional berinteraksi dengan stres kerja dalam memengaruhi hasil kerja individu.

Rumah Sakit An-Nisa Tangerang juga menjalani kendala serupa. Menurut laporan internal Rumah Sakit An-Nisa, salah satu sebab beban kerja yang tinggi pada perawat adalah total pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap:

Tabel 1. Jumlah Pasien RS An-Nisa Tangerang Selama 3 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Jumlah Pasien IGD	Jumlah Pasien Rawat Jalan	Jumlah Pasien Rawat Inap	Total
1	2023	27.424	253.277	16.686	297.387
2	2024	33.879	303.490	18.573	355.942
3	2025	35.596	343.898	21.482	400.976
Jumlah Keseluruhan		96.899	900.665	56.741	1.054.305

Sumber: Data Internal RS An-Nisa Tangerang (2026)

Berdasarkan laporan internal, kunjungan pasien ke Rumah Sakit An-Nisa mengalami peningkatan dalam 3 tahun terakhir. Jumlah pasien IGD pada tahun 2023 sebanyak 27.424, tahun 2024 sebanyak 33.879 dan tahun 2025 sebanyak 35.596. Jumlah pasien rawat jalan pada tahun 2023 sebanyak 253.277, tahun 2024 sebanyak 303.490 dan tahun 2025 sebanyak 343.898. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2023 sebanyak 16.686, tahun 2024 sebanyak 18.573 dan tahun 2025 sebanyak 21.482. Berdasarkan Permenkes RI No 340/MENKES/PER/III/2010, perbandingan tenaga keperawatan dan tempat tidur di RS Tipe C adalah 2:3 (Permenkes No. 340/MENKES/PER/III/2010 Tahun 2010, n.d.). Berikut jumlah perawat dan tempat tidur yang ada di RS An-Nisa Tangerang:

Tabel 2. Perbandingan Tenaga Perawat dan Tempat Tidur di RS An-Nisa

No.	Ruang Perawatan	Rata-Rata Jumlah Perawat Tiap Shift	Jumlah Tempat Tidur
1	Kebidanan	3	9
2	Bedah	4	26
3	Perawatan Umum	18	100
4	Anak, termasuk Perina, NICU, PICU	10	44
5	ICU, ICCU	6	16
6	IGD	7	24
Total		48	219

Sumber: Data Internal RS An-Nisa Tangerang (2026)

Berdasarkan data di atas, perbandingan tenaga perawat dan tempat tidur di RS An-Nisa tiap shiftnya adalah 1:3 (3:9) untuk ruang kebidanan, 2:13 (4:26) untuk ruang perawatan bedah, 9:50 (18:100) untuk ruang perawatan umum, 5:22 (10:44) untuk ruang perawatan anak, 3:8 (6:16) untuk ruang intensif, dan 7:24 untuk IGD. Hal ini menunjukkan bahwa perbandingan jumlah perawat dengan jumlah pasien yang melebihi angka standar yang ditetapkan oleh Permenkes. Bila beban kerja yang dirasakan perawat mengalami peningkatan akan meningkatkan risiko stres kerja dan kemungkinan turnover. Jumlah pasien yang sangat banyak juga menuntut perawat untuk tetap bekerja dengan maksimal.

Google Review terkait pelayanan RS An-Nisa menunjukkan nilai yang cukup tinggi yaitu 4.5. Review tinggi berarti pelayanan tenaga kesehatan, termasuk perawat, bernilai baik dan konsisten. Namun untuk bisa melayani dengan baik, berkomunikasi baik dengan pasien dan keluarganya, perlu manajemen emosi yang baik dari para perawat. Meskipun dalam tuntutan kerja yang tinggi, perawat tetap harus melayani dengan senyum dan ramah, yang secara tidak

langsung juga menambah beban kerja perawat. Kondisi ini menuntut pihak manajemen untuk tidak hanya menambah sumber daya manusia, tetapi juga memahami faktor-faktor psikologis yang dapat memengaruhi kinerja perawat di tengah tekanan tersebut.

METODE

Objek pada penelitian ini adalah kinerja perawat yang diberi dampak oleh beban kerja dan kecerdasan emosional yang dimediasi oleh stres kerja. Dengan subjek penelitian adalah perawat di Rumah Sakit An-Nisa Tangerang. Kemudian, populasi penelitian yaitu seluruh individu yang sifat atau karakteristiknya hendak diuji dan dianalisa (Sugiyono 2020). Populasi pada penelitian ini yaitu perawat yang bertugas di RS An-Nisa Tangerang yang totalnya 330 orang. Adapun metode pengambilan sampel pada penelitian menggunakan *purposive sampling*, sampel yang memenuhi kriteria kemudian menjadi sampel penelitian. Kriteria yang dimaksud dalam penelitian ini adalah;

1. Perawat yang bertugas di Rumah An-Nisa Tangerang selama minimal 1 tahun
2. Perawat yang bersedia menyelesaikan kuesionernya

Selain itu, penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pedoman yang dikemukakan oleh Hair et al. (2019), yaitu jumlah sampel minimal ditentukan sebesar 5 hingga 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 17 indikator, sehingga jumlah sampel dihitung dengan rumus jumlah indikator dikalikan 10. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 170 responden. Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui aplikasi SmartPLS versi 4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, yang pertama disajikan gambaran umum karakteristik responden yang menjadi subjek dalam penelitian. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan unit kerja. Adapun distribusi karakteristik responden secara lengkap disajikan pada Tabel berikut.

Tabel 3. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	27	15,9%
		Perempuan	143	84,1%
2	Usia	21 – 30 tahun	85	50%
		31 – 40 tahun	83	48,8%
		41 – 50 tahun	2	1,2%
3	Pendidikan Terakhir	D3 Kebidanan	11	6,5%
		D4 Kebidanan/Keperawatan	9	5,3%
		S1/Profesi Ners	147	86,5%
		Profesi Bidan	2	1,2%
		Pasca Sarjana	1	0,2%
4	Unit Kerja	Ruang Rawat Dewasa	45	26,5%
		Ruang Rawat Anak	1	0,6%
		IGD	31	18,2%
		HCU	2	1,2%
		ICU/ICCU	22	12,9%
		PICU/NICU/Perina	12	7,1%
		Kamar Operasi	17	10,0%
		VK	11	6,5%
		Hemodialisis	7	4,1%
		Poliklinik	17	10%
		Neuro Care Center	5	2,9%

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini bertugas di ruang rawat dewasa yaitu sebanyak 45 (26,5%) orang. Responden lainnya bekerja di IGD sebanyak 31 (18,2%) orang, ICU/ICCU sebanyak 22 (12,9%) orang, kamar operasi sebanyak 17 (10%) orang, poliklinik sebanyak 17 (10%) orang, PICU/NICU/Perina sebanyak 12 (7,1%) orang, VK sebanyak 11 (6,5%) orang, hemodialisis sebanyak 7 (4,1%) orang, Neuro Care Center sebanyak 5 (2,9%) orang, HCU sebanyak 2 (1,2%) orang, dan ruang rawat anak sebanyak 1 (0,6%) orang.

Dalam metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS), terdapat dua tahap analisis utama yang saling berkaitan, yaitu analisis outer model dan inner model. Kedua analisis ini dilakukan secara berurutan untuk memastikan bahwa model penelitian yang digunakan tidak hanya valid dan reliabel, tetapi juga mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara tepat. Analisa yang pertama adalah *outer model*, yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. *Outer Loading*

	Outer loadings
BK1 ← Beban Kerja	0,733
BK2 ← Beban Kerja	0,785
BK3 ← Beban Kerja	0,768
BK4 ← Beban Kerja	0,767
BK5 ← Beban Kerja	0,823
BK6 ← Beban Kerja	0,811
BK7 ← Beban Kerja	0,773
BK8 ← Beban Kerja	0,765
BK9 ← Beban Kerja	0,865
BK10 ← Beban Kerja	0,742
BK11 ← Beban Kerja	0,877
BK12 ← Beban Kerja	0,783
K1 ← Kinerja	0,704
K2 ← Kinerja	0,658
K3 ← Kinerja	0,769
K4 ← Kinerja	0,755
K5 ← Kinerja	0,792
K6 ← Kinerja	0,645
K7 ← Kinerja	0,711
K8 ← Kinerja	0,809
K9 ← Kinerja	0,704
K10 ← Kinerja	0,746
K11 ← Kinerja	0,770
K12 ← Kinerja	0,735
K13 ← Kinerja	0,788
K14 ← Kinerja	0,783
K15 ← Kinerja	0,769
K16 ← Kinerja	0,747
K17 ← Kinerja	0,833
K18 ← Kinerja	0,698
KE1 ← Kecerdasan Emosional	0,658
KE2 ← Kecerdasan Emosional	0,613
KE3 ← Kecerdasan Emosional	0,698
KE4 ← Kecerdasan Emosional	0,688
KE5 ← Kecerdasan Emosional	0,669
KE6 ← Kecerdasan Emosional	0,805
KE7 ← Kecerdasan Emosional	0,648
KE8 ← Kecerdasan Emosional	0,692
KE9 ← Kecerdasan Emosional	0,768
KE10 ← Kecerdasan Emosional	0,734
KE11 ← Kecerdasan Emosional	0,747
KE12 ← Kecerdasan Emosional	0,760
KE13 ← Kecerdasan Emosional	0,762
KE14 ← Kecerdasan Emosional	0,668

Outer loadings	
KE15 ← Kecerdasan Emosional	0,750
KE16 ← Kecerdasan Emosional	0,750
SK1 ← Stress Kerja	0,723
SK2 ← Stress Kerja	0,763
SK3 ← Stress Kerja	0,730
SK4 ← Stress Kerja	0,775
SK5 ← Stress Kerja	0,778
SK6 ← Stress Kerja	0,800
SK7 ← Stress Kerja	0,755
SK8 ← Stress Kerja	0,753
SK9 ← Stress Kerja	0,765
SK10 ← Stress Kerja	0,782
SK11 ← Stress Kerja	0,782
SK12 ← Stress Kerja	0,797
SK13 ← Stress Kerja	0,751
SK14 ← Stress Kerja	0,828
SK15 ← Stress Kerja	0,802

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Berdasarkan hasil uji *outer loading* pada Tabel, sebagian besar indikator pada variabel Beban Kerja, Kinerja, Kecerdasan Emosional, dan Stress Kerja memiliki nilai *loading factor* > 0,60 sehingga telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Kemudian, untuk hasil perhitungan *Average Variance Extracted* (AVE) sebagai berikut.

Tabel 5. Perhitungan *Average Variance Extracted* (AVE)

<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	
Beban Kerja	0,628
Kecerdasan Emosional	0,488
Kinerja	0,558
Stress Kerja	0,597

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) seluruh variabel lebih besar dari 0,5. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variabel telah valid untuk digunakan. Pada penelitian ini, *discriminant validity* menggunakan *Fornell-Lacker Criterion* dan nilai *Cross Loading*. Hasil nilai tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6. *Fornell Lacker*

	Beban Kerja	Kecerdasan Emosional	Kinerja	Stress Kerja
Beban Kerja	0,879			
Kecerdasan Emosional	0,773	0,870		
Kinerja	0,658	0,643	0,875	
Stress Kerja	0,796	0,756	0,761	0,877

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai korelasi variabel tersebut lebih besar dibandingkan korelasi variabel lainnya, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variabel telah valid untuk digunakan. Untuk hasil *discriminant validity* selanjutnya adalah sebagai berikut.

Tabel 7. Nilai *Cross Loading*

	Beban Kerja	Kecerdasan Emosional	Kinerja	Stress Kerja
BK1	0,733	0,498	0,704	0,541
BK2	0,785	0,539	0,746	0,500
BK3	0,768	0,597	0,770	0,622
BK4	0,767	0,582	0,735	0,627

	Beban Kerja	Kecerdasan Emosional	Kinerja	Stress Kerja
BK5	0,823	0,632	0,788	0,687
BK6	0,811	0,638	0,783	0,682
BK7	0,773	0,609	0,769	0,593
BK8	0,765	0,634	0,747	0,611
BK9	0,865	0,712	0,833	0,719
BK10	0,742	0,520	0,698	0,485
BK11	0,877	0,701	0,804	0,734
BK12	0,783	0,652	0,721	0,708
K1	0,618	0,632	0,704	0,677
K2	0,572	0,605	0,658	0,678
K3	0,636	0,684	0,769	0,712
K4	0,608	0,711	0,755	0,667
K5	0,697	0,722	0,792	0,728
K6	0,496	0,595	0,645	0,563
K7	0,584	0,649	0,711	0,623
K8	0,714	0,697	0,809	0,757
K9	0,733	0,498	0,704	0,541
K10	0,785	0,539	0,746	0,500
K11	0,768	0,597	0,770	0,622
K12	0,767	0,582	0,735	0,627
K13	0,823	0,632	0,788	0,687
K14	0,811	0,638	0,783	0,682
K15	0,773	0,609	0,769	0,593
K16	0,765	0,634	0,747	0,611
K17	0,865	0,712	0,833	0,719
K18	0,742	0,520	0,698	0,485
KE1	0,427	0,558	0,485	0,428
KE2	0,425	0,613	0,497	0,482
KE3	0,347	0,598	0,435	0,427
KE4	0,527	0,688	0,557	0,556
KE5	0,352	0,669	0,431	0,462
KE6	0,579	0,805	0,624	0,623
KE7	0,252	0,548	0,326	0,474
KE8	0,547	0,692	0,591	0,583
KE9	0,606	0,768	0,664	0,652
KE10	0,548	0,734	0,629	0,655
KE11	0,573	0,747	0,624	0,665
KE12	0,679	0,760	0,710	0,715
KE13	0,606	0,762	0,653	0,668
KE14	0,572	0,668	0,601	0,627
KE15	0,701	0,750	0,704	0,675
KE16	0,660	0,750	0,700	0,713
SK1	0,661	0,677	0,707	0,723
SK2	0,667	0,666	0,690	0,763
SK3	0,564	0,671	0,634	0,730
SK4	0,620	0,708	0,662	0,775
SK5	0,605	0,665	0,628	0,778
SK6	0,697	0,652	0,737	0,800
SK7	0,612	0,640	0,680	0,755
SK8	0,624	0,602	0,653	0,753
SK9	0,574	0,610	0,604	0,765
SK10	0,577	0,609	0,611	0,782
SK11	0,539	0,653	0,601	0,782
SK12	0,618	0,686	0,683	0,797
SK13	0,587	0,575	0,634	0,751
SK14	0,593	0,744	0,694	0,828
SK15	0,655	0,734	0,725	0,802

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat nilai korelasi indikator pada variabel tersebut lebih besar dibandingkan korelasi pada variabel lainnya, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa seluruh variable telah valid untuk digunakan.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, dengan hasil seperti dibawah ini.

Tabel 8. Uji *Composite Reliability* & *Cronbach Alpha*

	<i>Composite reliability (rho a)</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
Beban Kerja	0,948	0,946
Kecerdasan Emosional	0,936	0,929
Kinerja	0,955	0,953
Stress Kerja	0,952	0,952

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Berdasarkan tabel 8, terlihat bahwa untuk seluruh konstruk dalam penelitian dinyatakan Reliabel dikarenakan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* untuk semua konstruk adalah di atas 0,60. Selanjutnya, untuk analisis yang kedua adalah *inner model*, dimulai dengan pengujian nilai *R-Square* (R^2) pada konstruk penelitian.

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kinerja	0,950	0,949
Stress Kerja	0,777	0,775

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Berdasarkan Tabel, terlihat bahwa nilai *adjusted R-Square* untuk variabel kinerja sebesar 0,949. Berarti model tersebut memiliki tingkat *goodness-fit model* yang kuat. Hal ini juga berarti variabilitas kinerja dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 94,9%. Kemudian nilai *adjusted R-Square* untuk variabel stress kerja sebesar 0,775. Berarti model tersebut memiliki tingkat *goodness-fit model* yang kuat. Hal ini juga berarti variabilitas stress kerja dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 77,5%.

Tabel 10. Uji *F Square*

	<i>f-square</i>
Beban Kerja → Kinerja	3,354
Beban Kerja → Stress Kerja	0,200
Kecerdasan Emosional → Kinerja	0,118
Kecerdasan Emosional → Stress Kerja	0,647
Stress Kerja → Kinerja	0,123

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

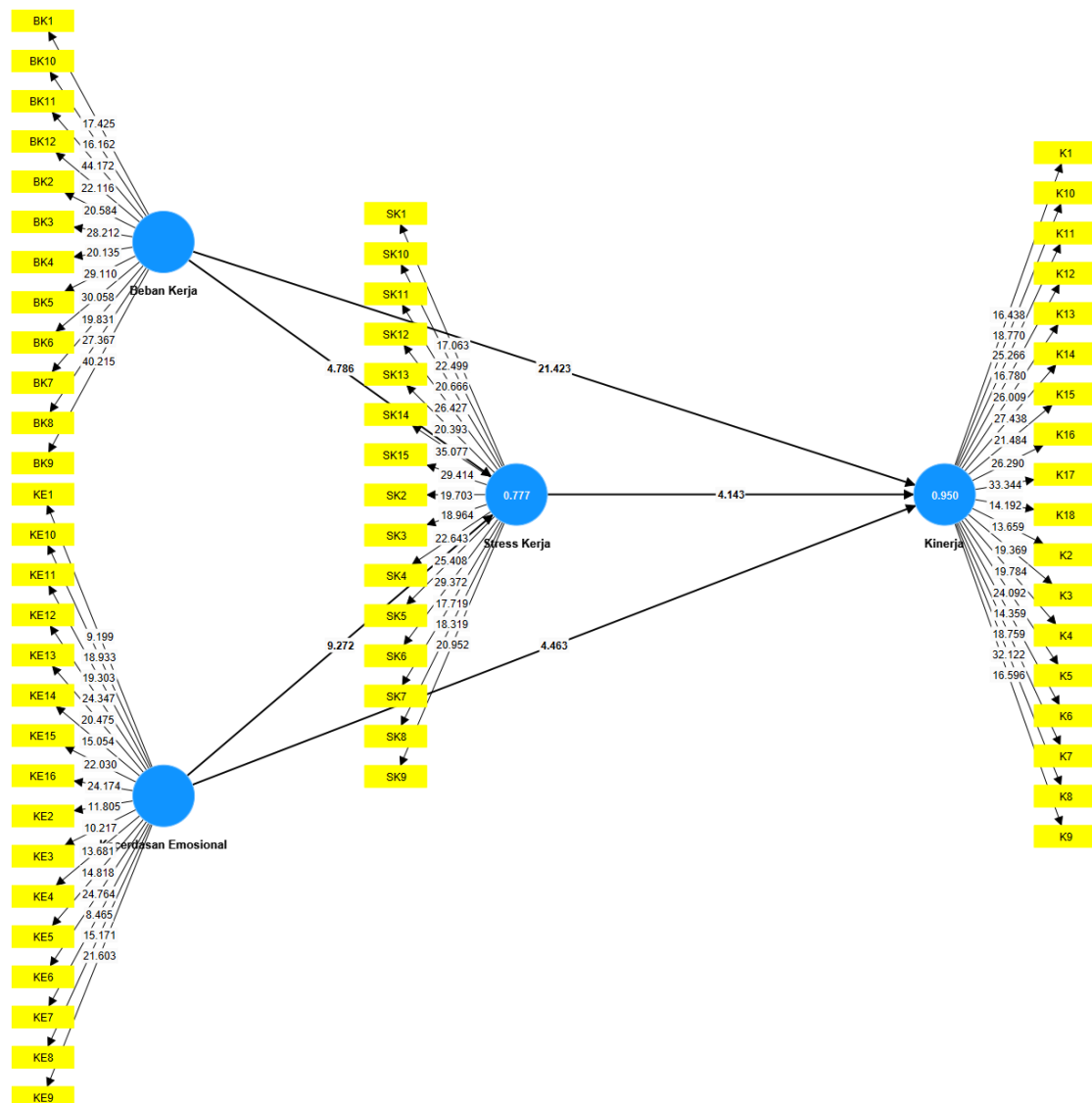
Pada tabel di atas diperoleh nilai *f square* terhadap variabel kinerja sebesar 3,354, 0,118 dan 0,123. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang mempengaruhi variabel kinerja memiliki pengaruh yang sedang. Nilai *f square* terhadap variabel stress kerja sebesar 0,200 dan 0,647. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang mempengaruhi variabel stress kerja memiliki pengaruh yang sedang.

Untuk melihat hasil signifikansi dari koefisien parameter dapat dihitung dari dimensi variabel yang telah valid. Berikut ini adalah gambar dan tabel hasil perhitungan *p-values* pada penelitian.

Tabel 11. Uji Hipotesis

	Hipotesis	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
H1	Beban Kerja → Kinerja	-0,706	21,423	0,000
H2	Kecerdasan Emosional → Kinerja	0,155	4,463	0,000
H3	Beban Kerja → Stress Kerja	0,333	4,786	0,000
H4	Kecerdasan Emosional → Stress Kerja	-0,599	9,272	0,000
H5	Stress Kerja → Kinerja	-0,166	4,143	0,000
H6	Beban Kerja → Stress Kerja → Kinerja	-0,055	3,177	0,001
H7	Kecerdasan Emosional → Stress Kerja → Kinerja	-0,099	3,541	0,000

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)



Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SmartPLS versi 4 (2026)

Gambar 1. Inner Model

Berdasarkan Tabel, terlihat bahwa Hipotesis Penelitian dapat dijawab sebagai berikut:

1. Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel beban kerja terhadap variabel kinerja perawat adalah negatif yaitu sebesar -0,706. Kemudian, terlihat t statistik sebesar 21,423 > 1,96 (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H1 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Beban kerja merupakan salah satu faktor penting yang sangat memengaruhi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Ketika beban kerja berada pada tingkat yang seimbang, perawat cenderung mampu memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, beban kerja yang

berlebihan dapat menurunkan fokus, meningkatkan kelelahan, dan berdampak pada penurunan kualitas kinerja. Secara teoritis, peningkatan beban kerja yang tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai akan menyebabkan stres kerja. Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat, artinya semakin tinggi beban kerja yang dirasakan perawat, maka semakin rendah kinerja yang dihasilkan.

2. Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja perawat adalah positif yaitu sebesar 0,155. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $4,463 > 1,96$ (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H2 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, serta mengekspresikan emosi diri sendiri maupun orang lain secara efektif. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting. Perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengelola stres kerja yang tinggi dan berdampak pada peningkatan fokus kerja serta pengambilan keputusan yang lebih rasional. Selain itu, kecerdasan emosional juga berpengaruh terhadap kualitas hubungan interpersonal dan meningkatkan kepuasan pasien. Kesimpulannya, semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki seorang perawat, maka semakin baik pula kinerjanya.

3. Beban Kerja terhadap Stress Kerja

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel beban kerja terhadap variabel stress kerja adalah positif yaitu sebesar 0,333. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $4,786 > 1,96$ (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H3 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Beban kerja merupakan salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi tingkat stres kerja pada perawat. Ketika beban kerja yang diberikan melebihi kapasitas fisik maupun mental perawat, maka kondisi tersebut dapat memicu munculnya stres kerja. Model Job Demand-Resources (JD-R) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi dapat meningkatkan kelelahan dan stres apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja yang memadai. Beban kerja yang tinggi menyebabkan perawat merasa tertekan, kelelahan, sulit berkonsentrasi, dan mengalami penurunan motivasi kerja, sehingga semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi stres kerja.

4. Kecerdasan Emosional terhadap Stress Kerja

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel kecerdasan emosional terhadap variabel stress kerja adalah negatif yaitu sebesar -0,599. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $9,372 > 1,96$ (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H4 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, serta mengendalikan emosi. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki kemampuan pengendalian diri yang baik sehingga lebih mampu menghadapi tekanan pekerjaan tanpa mudah mengalami stres berlebihan. Kemampuan mengelola emosi memungkinkan individu untuk tetap berpikir jernih dan tidak reaktif. Selain itu, empati dan hubungan interpersonal yang positif menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif. Dengan demikian, semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang, maka semakin rendah tingkat stres kerja yang dialami.

5. Stress Kerja terhadap Kinerja Perawat

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel stress kerja terhadap variabel kinerja perawat adalah negatif yaitu sebesar -0,166. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $4,143 > 1,96$ (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H5 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Stres kerja merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan adaptasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa stres kerja

memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat yang umumnya bersifat negatif. Perawat yang mengalami stres tinggi cenderung menunjukkan penurunan konsentrasi, kurang teliti, dan kesulitan dalam mengambil keputusan. Konsep Yerkes-Dodson Law menyatakan bahwa tingkat stres yang moderat dapat meningkatkan kinerja, namun stres yang terlalu tinggi justru akan menurunkannya (Ganem et al., 2022). Oleh karena itu, stres kerja menjadi faktor penting yang memengaruhi kinerja perawat.

6. Beban Kerja terhadap Kinerja Perawat melalui Stress Kerja

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel beban kerja terhadap variabel kinerja perawat melalui variabel stress kerja adalah negatif yaitu sebesar -0,055. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $3,177 > 1,96$ (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H6 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Beban kerja yang tinggi dapat meningkatkan tekanan psikologis dan fisik pada perawat yang berdampak pada meningkatnya stres kerja. Perawat yang mengalami stres kerja cenderung menunjukkan penurunan konsentrasi dan motivasi dalam bekerja. Beban kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja perawat, namun juga dapat bersifat tidak langsung melalui variabel mediasi, yaitu stres kerja. Ketika beban kerja meningkat, tingkat stres kerja juga meningkat dan kemudian menurunkan kinerja perawat seperti meningkatnya risiko kesalahan kerja. Dengan demikian, stres kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara beban kerja dan kinerja perawat.

7. Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Perawat melalui Stress Kerja

Berdasarkan Tabel 11, terlihat bahwa nilai *original sample estimate* variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja perawat melalui variabel stress kerja adalah negatif yaitu sebesar -0,099. Kemudian, terlihat t statistik sebesar $3,541 > 1,96$ (Ghozali, 2014), sehingga dapat dikatakan berpengaruh signifikan. Dengan demikian, Hipotesis H7 dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali dan mengelola emosi. Perawat dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung mampu mengelola tekanan kerja dengan lebih baik dan menurunkan tingkat stres kerja. Tingkat stres kerja yang tinggi dapat berdampak negatif terhadap konsentrasi dan motivasi kerja yang pada akhirnya menurunkan kinerja. Dalam model mediasi, kecerdasan emosional berperan dalam menurunkan stres kerja yang kemudian berdampak pada peningkatan kinerja perawat. Dengan demikian, kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perawat, baik secara langsung maupun melalui penurunan stres kerja sebagai variabel mediasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat dengan stres kerja sebagai variabel mediasi, dapat disimpulkan bahwa seluruh hubungan yang diuji terbukti signifikan dan konsisten dengan tujuan penelitian. Beban kerja yang tinggi terbukti menurunkan kinerja perawat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peningkatan stres kerja, sedangkan kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan kinerja sekaligus menurunkan stres kerja yang dialami perawat. Stres kerja sendiri menjadi faktor kunci yang menjelaskan mekanisme hubungan tersebut karena terbukti menurunkan kualitas kinerja ketika berada pada tingkat tinggi. Temuan ini memberikan kontribusi pada bidang manajemen sumber daya manusia dan teknik industri, khususnya dalam pengelolaan beban kerja dan penguatan aspek psikologis tenaga kerja, dengan menekankan pentingnya perancangan beban kerja yang seimbang serta pengembangan kecerdasan emosional sebagai upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi kinerja perawat tidak hanya ditentukan oleh aspek operasional, tetapi juga oleh pengelolaan faktor manusia secara holistik.

Saran penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan beban kerja dan aspek psikologis perawat serta pengembangan penelitian ke depan. Rumah sakit disarankan untuk

melakukan evaluasi beban kerja secara berkala, meningkatkan kecerdasan emosional melalui pelatihan dan dukungan psikologis, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna mendukung kinerja perawat. Sementara itu, peneliti selanjutnya diharapkan memperluas objek penelitian pada berbagai jenis dan unit pelayanan, menggunakan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif, serta melengkapi data subjektif dengan data objektif agar hasil penelitian lebih komprehensif dan akurat.

REFERENSI

- Adelia, T., Halin, H., & Emilda. (2024). Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada Rs Ak Gani Palembang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(2). <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2307>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>
- Febrianti, N. A., Yusmanisari, E., & Umami, S. F. (2024). Keselamatan dan Kesehatan Kerja dengan Kinerja Perawat. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 5(2), 289–295. <https://doi.org/10.36590/kepo.v5i2.1193>
- Ganem, S., Ballane, B., Herman, Y., Gofur, E., Hamam, O., Thompson, K., & Gerard, P. (2022). The " Yerkes-Dodson" Law and Stress, Anxiety and Performance. *The Journal of Nuclear Medicine*, 63(2); 2737.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)*. (Edisi ke-4 atau terbaru). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Cengage.
- Hasibuan, E. K., Saragih, M., Gulo, A. R. B., & Afriyanti, S. (2025). Hubungan Tingkat Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Advent Medan. *Jurnal Online Keperawatan Indonesia*, 8(1), 48–53. <https://doi.org/10.51544/keperawatan.v8i1.6248>
- Li, L. Z., Yang, P., Singer, S. J., Pfeffer, J., Mathur, M. B., & Shanafelt, T. (2024). Nurse Burnout and Patient Safety, Satisfaction, and Quality of Care: A Systematic Review and Meta-Analysis. *JAMA Network Open*, 7(11), e2443059.
- Lu, Y., Hu, X.-M., Huang, X.-L., Zhuang, X.-D., Guo, P., Feng, L.-F., Hu, W., Chen, L., & Hao, Y.-T. (2016). Job satisfaction and associated factors among healthcare staff: A cross-sectional study in Guangdong Province, China. *BMJ Open*, 6(7), e011388. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-011388>
- Manyazewal, T. (2017). Using the World Health Organization health system building blocks through survey of healthcare professionals to determine the performance of public healthcare facilities. *Archives of Public Health*, 75, 50. <https://doi.org/10.1186/s13690-017-0221-9>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.