



JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)

<https://dinastirev.org/JMPIS>

dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

E-ISSN : 2716-375X
P-ISSN : 2716-3768

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis>.

Received: 17 Agustus 2024, Revised: 20 Agustus 2024, Publish: 25 Agustus 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Peran Kecerdasan Emosional Pada Pengelolaan Stress Kerja Di Institusi Pendidikan Tinggi

Angga Hendharsa¹, Puty Febriasari², Thea Geneveva Josephine Jesajas³

¹Universitas Panca Bhakti, Kalimantan Barat, Indonesia, angga.hendharsa@upb.ac.id

²Universitas Panca Bhakti, Kalimantan Barat, Indonesia, puty.febriasari@upb.ac.id.

³Universitas Panca Bhakti, Kalimantan Barat, Indonesia, thea.jesajas@upb.ac.id.

Corresponding Author: angga.hendharsa@upb.ac.id

Abstract: *This study aims to measure the relationship between workplace incivility and job stress in the higher education environment in Pontianak City. The high workload often leads to workplace incivility, especially in a team working context. This also applies to the higher education setting, where communication and teamwork are prevalent. Additionally, the moderating role of emotional intelligence (EI) will be examined to understand the extent to which EI can mitigate the negative impact of workplace incivility on job stress. The data processing and analysis method used is quantitative. Purposive sampling technique will be employed in the sample selection, with a minimum sample size of 100 respondents. The results of this study indicate a positive and significant relationship between workplace incivility and job stress. The higher the perceived level of incivility, the higher the level of job stress experienced by individuals. However, emotional intelligence does not moderate the relationship between workplace incivility and job stress. Although emotional intelligence plays an important role in managing emotions, this study suggests that it does not strengthen or weaken the relationship between workplace incivility and job stress among higher education employees in Pontianak City.*

Keyword: *Work Incivility, Job Stress, Emotional Intelligence.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara workplace incivility (ketidakacuhan dalam hubungan kerja) dan job stress (stres kerja) di lingkungan pendidikan tinggi di Kota Pontianak. Tingginya beban kerja yang ada sering kali memunculkan perilaku workplace incivility, terutama dalam konteks kerja tim. Hal ini juga berlaku di lingkungan perguruan tinggi, di mana komunikasi dan kerja sama dalam tim sering terjadi. Selain itu, peran moderasi emotional intelligence (EI) juga akan diteliti untuk memahami sejauh mana EI dapat mengurangi dampak negatif ketidakacuhan dalam hubungan kerja terhadap stres kerja. Metode pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik purposive sampling digunakan dalam pengambilan sampel. Jumlah minimum responden yang ditetapkan adalah 100 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara workplace incivility

dalam hubungan kerja dan job stress. Semakin tinggi tingkat ketidaksopanan yang dirasakan, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami individu. Namun, kecerdasan emosional tidak memoderasi hubungan antara ketidaksopanan dalam hubungan kerja dan stres kerja. Meskipun kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam mengelola emosi, penelitian ini menunjukkan bahwa hal tersebut tidak memperkuat atau melemahkan hubungan antara ketidaksopanan dalam hubungan kerja dan stres kerja di kalangan karyawan pendidikan tinggi di Kota Pontianak.

Kata Kunci: Ketidacacuhan tempat kerja, Stres kerja, Kecerdasan Emosional.

PENDAHULUAN

Upaya penguatan pencegahan dan penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan melalui peluncuran Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 46 Tahun Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan (Permendikbudristek PPKSP) mendapat dukungan penuh dari kementerian/lembaga dan lintas sektoral. Pendidikan tinggi sebagai bagian integral dari pembangunan masyarakat dan perkembangan individu memerlukan lingkungan kerja yang kondusif. Namun, perkembangan tersebut dapat terhambat oleh fenomena yang ada di tempat kerja, seperti *workplace incivility*. *Incivility* di lingkungan pendidikan tinggi bukanlah sebuah fenomena baru. Kompleksitas tentang *incivility* di pendidikan tinggi telah diteliti dalam berbagai perspektif. Dampak jangka panjang dari *incivility* di pendidikan tinggi masih terbatas dalam literatur saat ini. Padahal, tingginya tingkat *incivility* dapat berdampak pada lintasan karir para dosen maupun lulusan universitas (Hudgins et al., 2023).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa terdapat berbagai dampak buruk yang mungkin timbul dari adanya *workplace incivility* di lembaga perguruan tinggi. Adanya *workplace incivility* dapat berdampak buruk terhadap kesehatan dan kesejahteraan, lingkungan belajar mengajar, meningkatkan tingkat stress dan perilaku tidak sopan secara keseluruhan. Hal ini terjadi karena satu ketidaksopanan akan memunculkan perilaku tidak sopan lainnya (Rawlins, 2017). *Workplace incivility* mencakup perilaku kasar, sikap merendahkan, dan tindakan tidak sopan yang dapat merusak harmoni dan kesejahteraan di kalangan akademisi dan staf administratif di perguruan tinggi (Hudgins et al., 2023).

Ketidaksopanan menggambarkan hubungan yang melibatkan berbagai individu dalam organisasi. Hasil emosional negatif dari adanya *workplace incivility* bagi dosen meliputi penurunan kepuasan kerja, kecemasan, dan kelelahan. Sementara itu, bagi mahasiswa, adanya *incivility* di lingkungan kampus berdampak pada berkurangnya harga diri, rasa memiliki, dan kepercayaan terhadap komunitas (Wagner et al., 2018). Penting untuk diketahui bahwa ketidaksopanan juga mempunyai dampak negatif terhadap organisasi (Rawlins, 2017).

Bukti empiris menunjukkan bahwa ketidaksopanan berhubungan negatif dengan kepuasan kerja, kesejahteraan psikologis, dan kepuasan hidup. Namun kejadian ini berhubungan dengan tingkat stres kerja yang lebih tinggi, penarikan diri dari pekerjaan, dan tekanan psikologis (Cortina et al., 2017; Knepp & Knepp, 2022; Kuriakose & Sreejesh, 2023). Stres kerja merupakan perhatian utama di tempat kerja dan menjadi fokus banyak peneliti organisasi. Dalam penelitian sebelumnya, situasi yang dapat menimbulkan ketegangan dan stres adalah seperti teknologi, kekerasan, dan perampangan, yang merupakan bagian dari lingkungan bisnis yang ada. Sumber tambahan lain yang menyebabkan stres dan kecemasan di tempat kerja antara lain adalah sumber daya manusia yang tidak kompeten, ambiguitas peran, dan beban kerja yang berlebihan (Hong et al., 2018).

Stres kerja dapat dikonseptualisasikan sebagai reaksi individu terhadap karakteristik lingkungan kerja yang dampaknya mengancam individu. Hal ini menunjukkan ketidaksesuaian antara kemampuan individu dan lingkungan kerja, dimana tuntutan kerja yang berlebihan sering diberikan kepada individu atau individu tidak sepenuhnya siap untuk menangani situasi tertentu (Hong et al., 2018; Viotti et al., 2018). Dalam konteks ini, permasalahan yang muncul adalah bagaimana *workplace incivility* berhubungan dengan tingkat stres kerja di lingkungan pendidikan tinggi.

Stres kerja merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi kesejahteraan individu, produktivitas, dan akhirnya kualitas pendidikan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Diperlukan pemahaman mendalam tentang dinamika ini untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, mendukung, dan berkontribusi positif terhadap misi pendidikan tinggi. Aspek sifat *emotional intelligence* dapat berfokus pada ekspresi emosional yang akan memberikan kontribusi pada banyak aspek kesejahteraan, termasuk hubungan yang baik dengan orang lain (Di Fabio & Duradoni, 2019). Secara lebih lanjut, kaitan antara keterampilan *emotional intelligence* dan ketidaksopanan masih harus diatasi. Oleh karena itu, hanya sedikit penelitian yang meneliti hubungan antara EI dan ketidaksopanan di tempat kerja atau peran EI sebagai *moderating* (Alt & Itzkovich, 2018; Hudgins et al., 2023; Kim & Qu, 2019).

Penelitian ini bermaksud untuk menyelidiki hubungan antara *workplace incivility* dan *job stress* di lingkungan pendidikan tinggi yang berada di Kota Pontianak. Terkadang dengan tingginya beban kerja yang ada dapat menimbulkan berbagai perilaku, salah satunya *incivility*, terlebih dengan banyaknya aktivitas yang harus dikerjakan dalam tim. Demikian halnya di perguruan tinggi kondisi ini dapat dan mungkin sering terjadi seperti berkomunikasi atau bekerjasama dalam tim. Selain itu, peran moderasi *emotional intelligence* (EI) juga akan diteliti untuk memahami sejauh mana kecerdasan emosional dapat mengurangi dampak negatif *workplace incivility* terhadap *job stress*. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung dikalangan akademisi dan staf administratif.

METODE

Penelitian ini dirancang untuk memprediksi keakuratan pengembangan teori dan pengujian hipotesis yang bertujuan mengatasi beberapa keterbatasan atau kekurangan serta memenuhi saran-saran dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini terstruktur berdasarkan desain eksploratif yang menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel, yaitu ketidakacuhan di tempat kerja (*work incivility*), kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), dan stres kerja (*job stress*).

Metode pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Semua item pengukuran dalam penelitian ini diadopsi dari skala yang telah dipublikasikan sebelumnya dengan validitas dan reliabilitas yang teruji. Untuk setiap item pengukuran, responden diminta untuk menilai item tersebut menggunakan skala Likert lima poin mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *Partial Least Squares* (PLS). Alasan penggunaan PLS adalah karena metode ini dapat bekerja secara efektif dengan ukuran sampel yang kecil dan model yang kompleks (Hair et al., 2019). Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub-model, yaitu model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*). Model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel terobservasi atau variabel manifestasi merepresentasikan variabel laten yang akan diukur.

Di sisi lain, model struktural menunjukkan kekuatan estimasi antara variabel laten atau konstruk. Pengolahan data dilakukan menggunakan WarpPLS 8.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, di mana kriteria tertentu harus dipenuhi untuk menjadi peserta penelitian. Kriteria tersebut meliputi dosen di Perguruan Tinggi. Terdapat berbagai Perguruan Tinggi di Pontianak dan kota lainnya, baik universitas negeri maupun swasta, institut, sekolah tinggi, politeknik, dan lainnya. Berdasarkan diskusi mengenai ukuran sampel dalam analisis SEM, untuk model penelitian yang terdiri dari ≤ 5 konstruk, dengan masing-masing konstruk diukur minimal oleh 3 item pengukuran, maka ditentukan minimal 100 responden (Hair et al., 2019).

Untuk menguji hipotesis penelitian, digunakan model persamaan struktural dengan WarpPLS (*Partial Least Squares*) 8.0. Kesesuaian setiap indikator diukur berdasarkan nilai uji model luar (outer model) dan pengaruh jalur antar variabel, serta uji model dalam (inner model). Signifikansi dalam pengujian model luar menunjukkan bahwa variabel termanifestasi berfungsi sebagai instrumen pengukuran untuk variabel laten. Sementara itu, hasil pengujian model dalam mencerminkan pengaruh antara variabel laten satu sama lain (Solimun et al., 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis pada analisis SEM-PLS menggunakan uji t dibantu dengan *software* WarpPLS 8.0, kaidah keputusan pengujian hipotesis yaitu dilakukan dengan *t-test*. Pengambilan keputusan pengujian hipotesis dilakukan jika diperoleh *p-value* $\leq 0,05$ maka dikatakan *significant*. Hasil hipotesis dari uji t adalah sebagai berikut.

Tabel 1
Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan antara Variabel (Variabel Penjelas → Variabel Respon)		Koef. Jalur	<i>P-value</i>	Keputusan Hipotesis
H1	<i>Work Incivility</i> (X)	<i>Job Stress</i> (Y)	0.372	0.001	Didukung
H2	<i>Emotional Intelligence</i> (Z)* <i>Work Incivility</i> (X)	<i>Job Stress</i> (Y)	0.110	0.129	Tidak Didukung

Pada bagian pembahasan haruslah menjawab masalah atau hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

H₁: nilai koefisien hubungan antara *Work Incivility* dan *Job Stress* adalah 0.372 dan nilai probabilitas adalah 0.001 sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Work Incivility* dan *Job Stress* (**H₁ diterima**). Tinggi atau rendahnya *Job Stress* secara positif disebabkan karena seberapa intens *Work Incivility* yang mereka rasakan. Faktor tersebut menunjukkan bahwa Ketidaksopanan mengacu pada perilaku merendahkan, kasar, atau mengucilkan di tempat kerja yang mungkin muncul dalam hubungan kerja sehari-hari bisa berdampak pada rasa percaya diri dan bahkan menyerang mentalitas seseorang yang mengakibatkan stress kerja, stress kerja sendiri Ketika tidak dapat dikelola yang pada gilirannya dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan di institusi pendidikan tinggi (Rawlins, 2017; Wagner et al., 2019). Oleh karena itu sekiranya rekan kerja yang menjabat sebagai supervisi di lingkungan kerja hendaknya dapat mengatasi permasalahan terkait ketidaksopanan dalam hubungan kerja sehari-hari yang bisa berdampak pada stress kerja.

H2: nilai koefisien hubungan antara *Emotional Intelligence* sebagai moderator hubungan *Work Incivility* terhadap Job Stress adalah 0,110 dan nilai probabilitas adalah sebesar 0.129 sehingga dapat dikatakan bahwa *Emotional Intelligence* tidak memoderasi hubungan antara *Work Incivility* terhadap Job Stress. (**H₂ ditolak**). Upaya telah dilakukan dalam pencegahan stress kerja pada lingkup tenaga Pendidikan tinggi di kota Pontianak, pada dasarnya *emotional intelligence* memiliki peranan penting dalam mengelola emosi. Pada penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian sebelumnya dimana *emotional intelligence* sendiri memoderasi hubungan antara *Workplace Incivility* terhadap *Job Stress* dan *depression* (Kim & Qu, 2019). Hal ini terjadi dikarenakan kestabilan emosi pada manusia itu tidak selamanya baik dan berbeda-beda pada setiap individunya, bukan berarti seseorang yang menjabat jabatan tertentu, pekerjaan tertentu atau sudah mempelajari hal-hal psikologi memiliki regulasi emosi yang baik hal ini disebabkan setiap individu mempunyai karakter kepribadian yang beraneka ragam. Terbentuknya kepribadian yang beraneka ragam tersebut terbuntut oleh banyak hal, ada yang terbentuk dari faktor keturunan dan lingkungan dimana orang tersebut menetap bahkan situasi yang di rasakan dari lingkungan itu dapat membentuk kepribadian yang dapat mempengaruhi seberapa besar mereka bisa meregulasi emosinya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara ketidaksopanan dalam hubungan kerja dan stres kerja. Ini berarti semakin tinggi tingkat ketidaksopanan yang dirasakan, semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami individu. Ketidaksopanan dalam hubungan kerja dapat mengancam rasa percaya diri, menyebabkan stres, dan berdampak pada kesejahteraan dan kinerja karyawan di lembaga pendidikan tinggi. Namun, kecerdasan emosional tidak memoderasi hubungan antara ketidaksopanan dalam hubungan kerja dan stres kerja. Meskipun kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam mengelola emosi, penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional di kalangan karyawan pendidikan tinggi di Pontianak tidak memperkuat atau bahkan melemahkan hubungan antara ketidaksopanan dalam hubungan kerja dan stres kerja. Hal ini mungkin disebabkan oleh variasi individual dalam stabilitas emosional dan regulasi emosional di antara karyawan yang berbeda. Meskipun telah dilakukan upaya untuk mengontrol dampak umum stres kerja pada variabel hasil, mungkin ada faktor-faktor lain yang tidak terkendali yang dapat mempengaruhi hasil. Oleh karena itu, disarankan bahwa saat menjelaskan efek moderasi kecerdasan emosional, pertimbangan harus diberikan pada hasil ini. Pengembangan dan pengujian lebih lanjut terhadap pertanyaan dan variabel model penelitian dengan populasi subjek yang lebih luas dan variabel tambahan juga diperlukan.

REFERENSI

- Alt, D., & Itzkovich, Y. (2018). *The connection between perceived constructivist learning environments and faculty uncivil authoritarian behaviors*. <https://doi.org/10.1007/S10734-018-0281-Y>
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Magley, V. J., & Nelson, K. (2017). Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 299–313. <https://doi.org/10.1037/ocp0000089>

- Di Fabio, A., & Duradoni, M. (2019). Fighting incivility in the workplace for women and for all workers: The challenge of primary prevention. *Frontiers in Psychology, 10*(AUG). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01805>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS EIGHTH EDITION*. www.cengage.com/highered
- Hong, E., Lee, H., Dee, V., & Kim, Y. (2018). *Relationships between incivility and stress and self-efficacy among nursing students in clinical settings*. <https://doi.org/10.5430/IJH.V5N1P16>
- Hudgins, T., Layne, D., Kusch, C. E., & Lounsbury, K. (2023). Disruptive Academic Behaviors: The Dance Between Emotional Intelligence and Academic Incivility. *Journal of Academic Ethics, 21*(3), 449–469. <https://doi.org/10.1007/s10805-022-09454-4>
- Kim, H., & Qu, H. (2019). Employees' burnout and emotional intelligence as mediator and moderator in the negative spiral of incivility. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31*(3), 1412–1431. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2017-0794>
- Knepp, K. A., & Knepp, M. M. (2022). Academic entitlement decreases engagement in and out of the classroom and increases classroom incivility attitudes. *Social Psychology of Education, 25*(5), 1113–1134. <https://doi.org/10.1007/s11218-022-09716-4>
- Kuriakose, V., & Sreejesh, S. (2023). Co-worker and customer incivility on employee well-being: Roles of helplessness, social support at work and psychological detachment- a study among frontline hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 56*, 443–453. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2023.07.009>
- Rawlins, L. (2017). Faculty and student incivility in undergraduate nursing education: An integrative review. *Journal of Nursing Education, 56*(12), 709–716. <https://doi.org/10.3928/01484834-20171120-02>
- Viotti, S., Essenmacher, L., Hamblin, L. E., & Arnetz, J. E. (2018). Testing the reciprocal associations among co-worker incivility, organisational inefficiency, and work-related exhaustion: A one-year, cross-lagged study. *Work and Stress, 32*(4), 334–356. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1436615>
- Wagner, B., Holland, C., Mainous, R., Matcham, W., Li, G., & Luiken, J. (2018). *Differences in Perceptions of Incivility Among Disciplines in Higher Education*. <https://doi.org/10.1097/NNE.0000000000000611>