

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Salovey dari Harvard University dan Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas itu antara lain : empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian dan kemampuan menyesuaikan diri, disukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan dan sikap hormat. Mereka mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan emosinya untuk mengeluarkan atau membangkitkan emosi, seperti emosi untuk membantu berpikir, memahami emosi dan pengetahuan tentang emosi serta untuk merefleksikan emosi secara teratur seperti mengendalikan emosi dan perkembangan intelektual (Dalam Shapiro, 2003: 5).

Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai salah satu bentuk intelegensi yang melibatkan kemampuan untuk menangkap perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, untuk membedakannya dan menggunakan informasi ini dalam menuntuk pikiran dan tindakan seseorang, kecerdasan emosional bukanlah lawan kecerdasan

intelektual, namun keduanya berinteraksi secara dinamis, baik pada tingkatan konseptual maupun di dunia nyata. Kecerdasan emosional tidak begitu dipengaruhi oleh faktor keturunan, sehingga membuka kesempatan bagi kita untuk melanjutkan apa yang sudah disediakan oleh alam agar kita mempunyai peluang lebih besar untuk meraih keberhasilan. Pada kenyataannya perlu diakui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat besar dan penting untuk mencapai kesuksesan di sekolah, tempat kerja, dan dalam berkomunikasi di lingkungan masyarakat (Dalam Shapiro, 2003: 9).

Cooper & Sawaf mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kemampuan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan menuntut penilaian perasaan, untuk belajar mengakui, menghargai perasaan orang lain dan diri sendiri serta menanggapinya dengan tepat, menerapkan secara efektif energi dalam kehidupan sehari-hari. Dimana kecerdasan emosional juga merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, untuk membangun produktif dan meraih keberhasilan (Dalam Ary Ginanjar, 2001: 44).

Reuven Bar-On, kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan, kompetensi dan kecakapan non kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Sementara itu Stein dan E. Book mendefinisikan kecerdasan

emosional sebagai serangkaian kecakapan yang memungkinkan kita melapangkan jalan kita di dunia yang rumit aspek pribadi, akal sehat yang penuh dengan misteri, dan kepekaan yang penting untuk berfungsi secara efektif setiap hari (Dikutip dari Rufahniyyah, 2012: 17).

Menurut Goleman (2004), tokoh yang mempopulerkan kecerdasan emosional, berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan terhadap frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Tokoh lain, Shapiro berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk berhubungan dengan perilaku moral, cara berpikir yang realistis, pemecahan masalah interaksi sosial, emosi diri dan keberhasilan akademik. Definisi Goleman dan Shapiro menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbentuk dari beberapa aspek keterampilan emosi.

Kecerdasan emosional berperan penting di tempat kerja, dalam keluarga, masyarakat, pengalaman romantic dan bahkan kehidupan spiritual; kesadaran emosi membuat keadaan jiwa kita diperhatikan. Kecerdasan emosional memungkinkan kita menentukan pilihan-pilihan yang lain tentang apa yang kita makan, siapa yang akan kita jadikan teman hidup, pekerjaan apa yang kita lakukan dan bagaimana menjaga keseimbangan antara kebutuhan pribadi kita dan kebutuhan orang lain.

Berdasarkan uraian yang ada di atas maka yang dimaksud dengan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan terhadap frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Dulewicz dan Higgs menemukan tujuh elemen utama dalam kecerdasan emosional yaitu: (a) kesadaran diri (*self awareness*), (b) manajemen emosi (*emotional management*), (c) motivasi diri (*self motivation*), (d) empati (*empathy*), (e) mengelola hubungan handling (*handling relationship*), (f) komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*), (g) gaya pribadi (*personal style*). (Dikutip dari Khalifah, 2009: 46)

Salovey membagi kecerdasan emosional menjadi beberapa aspek, yaitu:

a) Mengenal diri sendiri

Kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.

b) Mengelola emosi

Kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan ketrampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam ketrampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

c) Memotivasi diri sendiri

Kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati. Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berfikir positif dan optimis.

d) Mengenali emosi orang lain

Kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan ketrampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu

menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.

e) Membina hubungan

Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi ketrampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi. (Dalam Goleman, 2003: 57)

Seperti halnya Salovey, pada mulanya Daniel Goleman pun menyebut lima faktor penting guna mengembangkan kesadaran emosi, yakni (a) penyadaran diri, (b) mengelola emosi, (c) memotivasi diri sendiri, (d) empati, (e) keterampilan sosial. Namun akhirnya Goleman mempertegas sekaligus menyederhanakan *frame work* kompetensi kecerdasan emosional menjadi berikut ini :

a. Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah keterampilan untuk mengetahui kondisi diri, kesukaan, sumber daya dan intuisi. Kesadaran diri merupakan keterampilan dasar yang vital untuk ketiga kecakapan emosi:

1. Kesadaran emosi; tahu tentang bagaimana pengaruh emosi terhadap kinerja seseorang dan kemampuan untuk menggunakan nilai-nilai yang dimilikinya untuk memandu pembuatan keputusan.
2. Penilaian diri sendiri; perasaan yang tulus tentang kekuatan-kekuatan dan batas-batas pribadi seseorang, visi yang jelas

tentang mana yang perlu diperbaiki dan kemampuan belajar dari pengalaman.

3. Percaya diri; keberanian yang berasal dari kepastian tentang kemampuan, nilai-nilai dan tujuan

b. Kesadaran sosial

Kesadaran sosial yaitu kecakapan yang menentukan bagaimana seseorang menangani suatu hubungan. Akibat perbedaan-perbedaan dalam hal seberapa baik seseorang yang telah mempelajari keterampilan dasar kesadaran sosial, ada perbedaan terkait di antara setiap orang dalam hal kecakapan-kecakapan untuk bekerja yang dibangun di atas dasar empati. Empati merupakan keterampilan dasar untuk semua kecakapan sosial.

Kecakapan-kecakapan ini meliputi:

1. Memahami perasaan orang lain; mengindra perasaan-perasaan dan perspektif orang lain, serta menunjukkan minat aktif terhadap kepentingan-kepentingan orang lain.
2. Menghormati keberagaman; menumbuhkan kesempatan melalui keragaman sumberdaya manusia.

c. Manajemen diri

Manajemen diri yaitu keterampilan mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri. Manajemen diri terdiri dari beberapa komponen, antara lain:

1. Pengendalian diri; keterampilan mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
2. Dapat dipercaya; memelihara norma kejujuran dan integritas
3. Dorongan berprestasi; dorongan untuk meningkatkan atau memenuhi standar keunggulan.

d. Keterampilan sosial

Yaitu kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain. Keterampilan sosial yang makna intinya adalah seni menangani emosi orang lain, merupakan dasar bagi beberapa kecakapan, yaitu antara lain:

1. Mengembangkan orang lain; merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka.
2. Komunikasi; mengirimkan pesan secara jelas dan meyakinkan.
3. Manajemen konflik; merundingkan dan menyelesaikan perbedaan pendapat.
4. Kepemimpinan; menjadi pecandu dan sumber lilin.

Berdasarkan pendapat-pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki beberapa aspek, seperti yang dikemukakan oleh Daniel Goleman yaitu a) kesadaran diri, b) kesadaran sosial, c) manajemen diri, d) keterampilan sosial.

3. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

Apabila ditinjau dari pendapat para ahli ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang yaitu; faktor internal dan faktor eksternal. Kaitannya dengan faktor internal, banyak penelitian yang dilakukan oleh para ahli tentang apa yang di sebut teori dominansi otak. Temuan tersebut pada dasarnya menunjukkan bahwa masing-masing belahan otak kiri dan kanan memiliki fungsi berbeda. Belahan kiri memainkan peranan dalam proses logis dan verbal yang disebut pembelajaran akademis, sedangkan belahan kanan lebih pada aktivitas kreatif yaitu irama, music, gambar dan imajinasi. Idealnya, untuk menghasilkan kerja otak yang optimal maka pengolahan dan pengembangan dalam lintasan kedua belahan itu sangat dibutuhkan (Dalam Goleman, 1999: 24-27).

Selaras dengan hal tersebut, Seto Mulyadi menyebutkan ada tujuh aspek kecerdasan yakni Bahasa, logika, visual, musikal, kinestik, interpersonal dan intrapersonal. Bahasa dan logika berkaitan dengan intelektual, selainnya berkaitan dengan kecerdasan emosional (Dalam Khalifah, 2009: 52).

Goleman menyatakan bahwa faktor internal yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu faktor yang berasal dari dalam diri yang dipengaruhi oleh keadaan otak seseorang (Dalam Goleman, 1999: 24).

Seperti halnya dengan yang diungkap Isna, ketika bagian-bagian otak yang memungkinkan merasakan emosi rusak maka kemampuan

rasional (intelekt) tetap utuh. Ketika seseorang dalam kondisi traumatis dengan rusaknya otak emosi, maka ia masih dapat berbicara, menganalisa, bahkan dapat memprediksi bagaimana ia harus bertindak dalam situasi. Tapi dalam keadaan tragis tidak demikian dapat berinteraksi dengan orang lain secara layak sehingga rencana yang telah disusun tidak dapat dijalankan dan kesuksesan jauh darinya (Dalam Khalifah, 2009:).

Faktor lain yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah faktor eksternal yaitu faktor yang datang dari luar individu. Sepanjang perkembangan sejarah manusia menunjukkan seseorang sejak kecil mempelajari keterampilan sosial dasar maupun emosional dari orang tua dan kaum kerabat, tetangga, teman bermain, lingkungan kerja, lingkungan pembelajaran di sekolah dan dari dukungan sosial lainnya (Goleman, 1999;). Demikian pula pada kecerdasan emosional seseorang yang sangat dipengaruhi oleh lingkungan dan tidak bersifat menetap. Oleh karena itu faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi yaitu: a) pengaruh keluarga, b) lingkungan sekolah, dan c) lingkungan sosial.

Goleman berpendapat bahwa lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Menurutnya ada ratusan penelitian yang memperlihatkan bahwa cara orang tua memperlakukan anak-anaknya berakibat mendalam bagi kehidupan emosional anak karena anak-anak adalah murid yang pintar, sangat peka terhadap transmisi emosi yang yang lain halus sekalipun dalam keluarga. Goleman menegaskan

bahwa mengajarkan keterampilan emosi sangat penting untuk mempersiapkan belajar dan hidup (Goleman, 1999;).

Lingkungan keluarga khususnya orang tua memegang peranan penting terhadap perkembangan kecerdasan emosi anak. Isna mengatakan bahwa guru memegang peranan penting dalam menyalurkan emosi lewat kegiatan yang positif dan konstruktif untuk menghasilkan siswa yang utuh dalam kematangan intelektual, sosial dan emosi. Kondisi ini menuntut agar sistem pendidikan yang lebih dinamis dan variatif sesuai tuntutan kebutuhan perkembangan zaman dan tidak mengabaikan perkembangan emosional anak. Sistem pendidikan hendaknya tidak mengabaikan perkembangan fungsi otak kanan terutama perkembangan emosi dan konasi seseorang. Pengembangan potensi anak didik melalui teknik, gaya kepemimpinan, dan metode mengajar yang mendorong siswa untuk ambil peran, mendorong dan menghargai inisiatif dan memberikan intensif bagi keterlibatan siswa sehingga kecerdasan emosi berkembang secara maksimal.

Lingkungan dan dukungan sosial; dukungan sosial dapat berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasehat, yang pada dasarnya memberi kekuatan psikologis pada seseorang sehingga merasa kuat dan membuatnya mampu menghadapi situasi-situasi sulit. Sebaliknya, banyak masalah yang timbul karena ada sumbernya yang mempengaruhi yang terdapat dalam lingkungan hidup seseorang. Melalui perubahan lingkungan hidup kearah lingkungan hidup yang diharapkan bisa berfungsi

menghasilkan perubahan pada sebagian kepribadian yang diharapkan (Khalifah, 2009).

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat beberapa hal yang memengaruhi kecerdasan emosional yang secara garis besar dipengaruhi oleh faktor internal yang merupakan faktor dari dalam diri yang dipengaruhi oleh keadaan otak seseorang dimana faktor ini berperan dalam mengatur emosi dan selanjutnya faktor eksternal yang berasal dari luar individu seperti halnya pengaruh keluarga, lingkungan sosial, lingkungan sekolah.

4. Kecerdasan Emosional dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali diri sendiri dan orang lain serta kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan sehingga dapat mengendalikan diri dan dapat menghadapi suasana hati yang dihadapi individu. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa Allah SWT, memerintahkan kepada kita untuk bisa menguasai emosi, mengontrol, dan mengendalikannya. Seperti dalam firman Allah Surat Al – Hadid: 22-23:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا
 إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾ لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا
 آتَاكُمْ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿٢٣﴾

Artinya: “Tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. (kami jelaskan yang demikian

itu) supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira[1459] terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri” (Al-Qur’an dan Terjemahan: 432).

Secara umum, ayat tersebut diatas telah menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi kita, mengendalikan dan juga mengontrolnya. Seseorang diharapkan untuk tidak terlalu bahagia ketika mendapatkan nikmatnya dan tidak terlalu bersedih ketika yang dimilikinya hilang, karena sesungguhnya semua yang ada di dunia ini adalah milik Allah. Hal ini sesuai dengan salah satu unsur dalam kecerdasan emosi yaitu pengendalian diri.

Menurut Ginanjar, tujuan puasa adalah pengendalian diri. dalam arti yang sebenarnya puasa adalah menahan diri dari belenggu nafsu duniawi yang berlebihan dan tidak terkendali, atau nafsu bathiniyah yang tidak seimbang. Keran pada dasarnya nafsu akan cenderung mengambil jalan pintas untuk mencapai keberhasilan, dan akan menciptakan suatu keberhasilan dan akan melaksanakan suatu landasan yang rapuh dan bahaya yang justru akan mengancam dirinya sendiri, serta cenderung mengarah pada kerusakan dan kehancuran (Ginanjar Ary, 2001: 218)

Dalam firman Allah surat Ash-Shaaffaat 102 juga dijelaskan bagaimana mengelola emosi.

فَمَا بَلَغَ مَعَهُ السَّعْيَ قَالَ يَبْنَئِي إِنِّي أَرَىٰ فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْهَبُ فَأَنْظِرْ مَاذَا تَرَىٰ
قَالَ يَتَأْتِي أَفْعَلٌ مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّابِرِينَ ﴿١٠٢﴾

Artinya: “Maka tatkala anak itu sampai (pada umur sanggup) berusaha bersama-sama Ibrahim, Ibrahim berkata: "Hai anakku Sesungguhnya aku melihat dalam mimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka

fikirkanlah apa pendapatmu!" ia menjawab: "Hai bapakku, kerjakanlah apa yang diperintahkan kepadamu; insya Allah kamu akan mendapatiku Termasuk orang-orang yang sabar" (Al-Qur'an dan Terjemahan: 434) .

Dalam Islam seseorang mengelola emosi dengan cara mengekspresikan dalam bentuk bersabar dalam menghadapi masalah, yang mana dengan bersabar seseorang akan menyadari bahwa dengan bersabar seseorang akan bisa lebih ikhlas terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Karena apapun yang ada di dunia ini akan kembali kepada Allah, maka seseorang hendaknya bisa bersabar dalam menghadapi masalahnya. Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an bahwa orang yang bersabar dengan apa yang sedang dihadapinya sekarang kemungkinan di masa yang akan datang akan mendapatkan hasil dari kesabarannya.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Dalam arti umum, stres bisa didefinisikan sebagai suatu tanggapan penyesuaian yang merupakan konsekuensi dari setiap tindakan, situasi atau peristiwa di lingkungan luarnya yang menetapkan tuntutan berlebihan pada seseorang (Gibson, 1996: 336).

Stres adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya seorang individu dikonfrontasikan dengan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikatikan dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang

hasilnya dipersiapkan sebagai tidak pasti dan penting (Robbins, 2002: 304).

Pengertian stres kerja menurut Davis dan Newstrom (1993) adalah sebagai suatu kondisi yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Menurut Sarafino dalam (Smet, 1994) menyatakan bahwa setiap pekerjaan dapat dikatakan sebagai penyebab terjadinya stres, karena didasari oleh kondisi lingkungan pekerjaan yang kurang mendukung, kurangnya semangat kerja, permasalahan yang timbul karena adanya proses penyesuaian hubungan dengan teman sekerja dan atasan atau kurang baiknya hubungan interpersonal.

Menurut Mangkunegara (2005: 28) secara singkat mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Sedangkan menurut Anoraga (1992: 107-08) mengatakan bahwa stres kerja sebenarnya merupakan suatu bentuk tanggapan seseorang baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Stres kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang tidak menyenangkan yang timbul karena karyawan tertekan dalam bekerja, adanya ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan kemampuan kepribadian karyawan.

Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat performance individu

(Robbins, 2004). Menurut Sheridan dan Radmacher (1992) serta Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1994), stres kerja dipengaruhi oleh kondisi organisasi, seperti penetapan arah dan kebijaksanaan organisasi, perubahan strategi organisasi, dan keuangan, tuntutan kerja, tanggung jawab atas orang lain, perubahan waktu kerja, hubungan yang kurang baik antar kelompok kerja dan konflik peran. Akibatnya konsentrasi kerja terganggu, kinerja kurang memuaskan dan individu tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya karena kurangnya dukungan sosial (Luthans, 1998). (dikutip dari Almasitoh, 2011: 3).

Konsep dari stres kerja adalah selalu *confused* dengan tantangan, tetapi konsep ini tidak selalu sama. Tantangan mendorong secara psikologi dan secara fisik, namun memotivasi untuk belajar keahlian baru dan memolakan dalam pekerjaannya. Ketika suatu tantangan ditemukan, kita merasa relaks dan terpuaskan, jadi tantangan adalah sangat penting pengaruhnya terhadap kesehatan dan produktivitas kerja. Kepentingan tantangan dalam dunia kerja kemungkinan adalah apa yang orang-orang terima dengan berkata “sedikit stres adalah baik untuk kita” (dikutip oleh Widhiastuti, 2002: 5).

Stres yang terlalu berat mengakibatkan seseorang tidak dapat mengambil keputusan, menjadi sakit dan tidak kuat bekerja, putus asa, prestasi kerja menurun, bahkan ada yang keluar dari pekerjaannya untuk menghindari stres.

Dari pengertian-pengertian stres di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan yang tidak menyenangkan serta menimbulkan perasaan tertekan pada seseorang yang berdampak pada fisik maupun mental yang diakibatkan oleh lingkungan kerja, baik lingkungan fisik maupun lingkungan psikis.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Stres Kerja

Menurut Sheridan dan Radmacher (1992), ada tiga faktor penyebab stres kerja, yaitu yang berkaitan dengan lingkungan, organisasi, dan individu yang diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor lingkungan, yaitu keadaan secara global. Lingkungan yang dapat menyebabkan stres ialah ketidakpastian lingkungan, seperti ketidakpastian situasi ekonomi, ketidakpastian politik, dan perubahan teknologi. Kondisi organisasi ini akan mempengaruhi individu yang terlibat di dalamnya (Sheridan & Radmacher, 1992).
- b. Faktor organisasional, yaitu kondisi organisasi yang langsung mempengaruhi kinerja individu. Kondisi-kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut:
 1. Karakteristik intrinsik dalam pekerjaan, yaitu setiap pekerjaan memiliki kondisi yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Karakteristik intrinsik tersebut antara lain berupa: 1) tuntutan kerja (*task demands*) seperti desain kerja, otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi (Sheridan & Radmacher, 1992), 2) beban kerja

yang berupa satuan tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam satuan waktu tertentu. Tugas yang berlebihan (work overload) dan sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan pun dapat menyebabkan stres sama besarnya (Gibson, dkk., 1994).

2. Karakteristik peran individu. Pekerjaan atau jabatan yang disandang individu memunculkan peran. Hal ini merupakan norma-norma sosial yang harus dituruti individu menurut posisinya dalam pekerjaan (Riggio, 1996). Karakteristik yang berhubungan dengan peran, antara lain: (1) konflik peran, muncul ketika terjadi ketidakseimbangan antara tugas dan standar, atau nilai-nilai pada diri individu dan atau keluarganya (Schultz, 1982; Beutell & Greenhauss, 1983; Luthans, 1998). (2) ketidakjelasan peran, muncul ketika individu tidak memahami dengan jelas ruang lingkup, tanggung jawab, atau apa yang diharapkan dalam melaksanakan tugas. (3) beban peran, berhubungan dengan tuntutan peran yang terlalu tinggi atau terlalu rendah bagi kedudukan dalam jabatan (Anaroga, 1992). (4) ketiadaan kontrol, terjadi ketika individu merasa tidak mempunyai kontrol atas lingkungan kerja atau sikapnya sendiri dalam bekerja (Riggio, 1996).
3. Karakteristik lingkungan sosial. Komposisi personalia dalam organisasi akan membentuk pola hubungan interpersonal. Kondisi sosial yang menjadi sumber stres terjadi pada bentuk pola

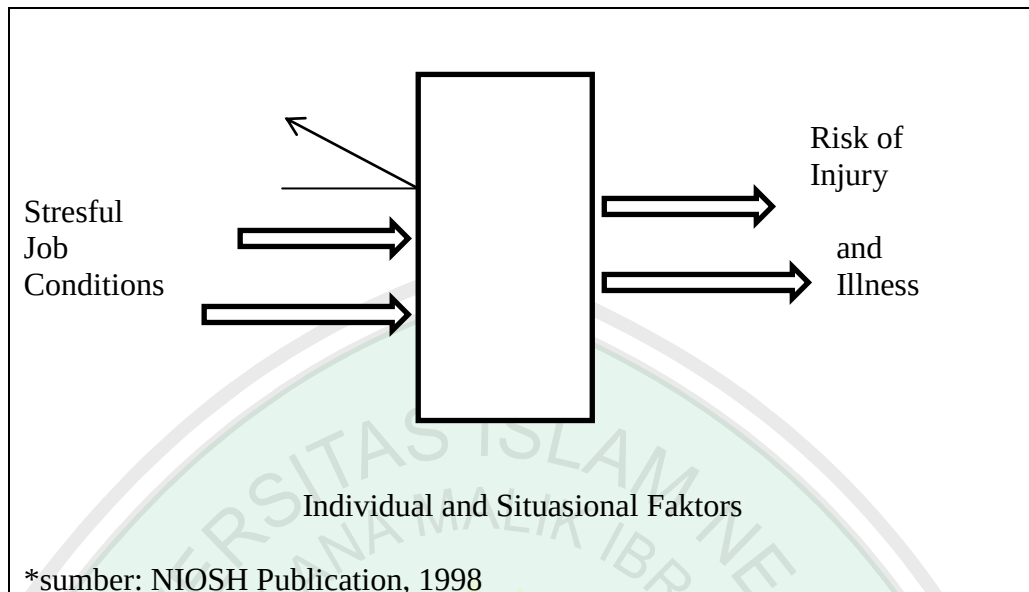
hubungan antar rekan kerja, atasan dengan bawahan, dan dengan klien dengan konsumen (Fontana, 1993). Hubungan yang kurang baik antar kelompok kerja akan mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan individu dan organisasi (Gibson, dkk., 1994)

4. Iklim organisasi, yaitu yaitu karakteristik khas yang bersifat relatif tetap dari lingkungan suatu organisasi yang membedakannya dengan organisasi lainnya. Iklim organisasi meliputi sistem penggajian, disiplin kerja dan proses pengambilan keputusan (Sheridan & Radmacher, 1992); budaya kerja yang mencakup rasa memiliki, konsultasi, dan komunikasi (Gibson, dkk., 1994).
 5. Karakteristik fisik lingkungan kerja. Kondisi fisik lingkungan suatu pekerjaan memiliki pengaruh penting pada kinerja dan kepuasan kerja (Gifford, 1987). Beberapa kondisi fisik dapat mempengaruhi kemunculan stres, seperti polusi bahan kimia, penggunaan asbes, polusi asap rokok, batu bara, dan kebisingan (Napoli, Kilbride, & Tebs 1988).
- c. Faktor individual, terdapat dalam kehidupan pribadi individu di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga dan ekonomi (Sheridan & Radmacher, 1992) (dikutip oleh Almasitoh; 2011: 5)

Pada penelitian yang dilakukan oleh NIOSH Research (1998), permainan kondisi kerja suatu lingkup primer sebagai penyebab stres kerja. Penyebab stres kerja dapat dibagi dua yaitu yang berasal dari dalam diri individu dan dari luar individu, antara lain:

- a. Dari diri individu adalah usia, kondisi fisik dan faktor kepribadian, apakah kepribadian tipe A atau tipe B, pribadi ekstrovert atau introvert yang secara keseluruhan dirangkum dalam 5 faktor kepribadian (*Big Five Faktor Personality*, yang meliputi: *Extraversion*, *Conscientiousness*, *Emotional Stability*, *Agreeableness*, dan *Openness to Experience*), dalam hal ini *emotional stability* sangat berhubungan dengan mudah tidaknya seseorang mengalami stres.
- b. Faktor dari luar individu adalah lingkungan baik lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja, cita-cita atau ambisi.

Lingkungan, mendorong kondisi kerja penuh dengan stres (yang disebut stres kerja) dapat langsung mempengaruhi keamanan pekerja dan kesehatan. Tetapi dapat dilihat dibawah ini, faktor individu dan situasional lain dapat menjadi kekuatan dan kelemahan. Faktor individu dan situasional dapat membantu menurunkan efek kondisi stres kerja seperti di bawah ini:



Bagan 1. NIOSH MODEL of Job Stress (dikutip dalam Widhiastuti, 2002: 6)

Jadi, dapat disimpulkan bahwa stres dapat muncul dari berbagai macam, seperti dari faktor lingkungan, faktor organisasional, dan faktor dari individual.

3. Gejala-gejala Stres Kerja

Stres yang tidak teratasi menimbulkan gejala badaniah, jiwa, dan gejala sosial. Gejala tersebut dapat dikategorikan ringan, sedang, dan berat. Suatu stres tidak langsung memberi akibat saat itu juga, walaupun banyak diantaranya yang segera memperlihatkan manifestasinya. Dapat juga bermanifestasi beberapa hari, minggu, bulan, atau setahun kemudian.

Dalam hubungan dengan gangguan pada bulan, dikatakan bahwa stres emosional mempengaruhi otak, yang kemudian melalui sistem neurohumoral menyebabkan gejala-gejala badaniah yang dipengaruhi oleh hormon (adrenalin) dan sistem saraf otonom.

Adrenalin yang meningkat menimbulkan asam lemak bebas juga meningkat dan ini merupakan persediaan energi ekstra. Bilamana peningkatan ini tidak disertai kegiatan fisik, energi ekstra ini tidak akan dibakar habis dan akan diubah hati menjadi kolesterol dan trigliserid yang kemudian menimbun pada dinding pembuluh darah, termasuk pembuluh jantung coroner. Selanjutnya terjadi kenaikan tekanan darah, denyut jantung bertambah, dan keduanya mengakibatkan gangguan pada kerja jantung bahkan mudah menimbulkan kematian mendadak (serangan jantung) (Anoraga; 2005, 109-110).

Gejala yang ditimbulkan oleh sistem saraf otonom seperti keluarnya keringat dingin, rasa panas dingin di badan, asam lambung, dan usus, mudah kaget, gangguan seksual, dan lain-lain. Gejala yang berat berakibat stres sudah tentu kematian, gila (psikosis), dan hilangnya kontak sama sekali dengan lingkungan sosial. Gejala ringan sampai sedang meliputi:

- a. Gejala badan: sakit kepala (cekat-cekot, pusing separoh, vertigo), sakit maag, mudah kaget (berdebar-debar), banyak keluar keringat dingin, gangguan pola tidur, lesu letih, kaku leher belakang sampai punggung, dada terasa nyeri/panas, rasa tersumbat di kerongkongan, gangguan psikoseksual, nafsu makan menurun, mual, muntah, gejala kulit, bermacam-macam gangguan menstruasi, keputihan, kejang-kejang, pingsan dan sejumlah gejala yang lain.

- b. Gejala emosional: pelupa, sukar konsentrasi, sukar mengambil keputusan, cemas, was-was, kuatir, mimpi buruk, murung, mudah marah/jengkel, mudah menangis, pikiran bunuh diri, gelisah, pandangan putus asa dan sebagainya.
- c. Gejala sosial: makin banyak merokok/minum/makan, sering mengontrol pintu jendela, menarik diri dari pergaulan sosial, mudah bertengkar, membunuh dan lainnya (Anoraga: 2005, 109-110).

Menurut Hardjana (1994: 23-26) mengatakan ada tiga gejala yang mempengaruhi timbulnya stres:

- a. Gejala yang menyangkut aspek fisik; sulit tidur, sakit kepala, adanya gangguan pencernaan, keringat berlebihan, berubah selera makan, kehilangan gairah atau daya energi, banyak melakukan kekeliruan atau kesalahan dalam kerja dan hidup.
- b. Gejala yang menyangkut emosional; marah-marah, mudah tersinggung dan terlalu sensitive, gelisah dan cemas, sedih mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan gampang bermusuhan serta menyerang kelesuan mental.
- c. Gejala menyangkut dengan intelektualnya; mudah lupa, kacau pikirannya, sulit berkonsentrasi, prestasi kerja dan produktivitasnya menurun, mutu kerja rendah, suka melamun berlebihan, banyak kekeliruan yang dibuat dalam kerja, kehilangan selera humor yang sehat.

- d. Gejala stres menyangkut aspek interpersonal; acuh tak acuh, kepercayaan terhadap orang lain hilang, mudah mengingkari janji dengan orang lain, bersikap menutup dan membentengi diri terhadap orang lain.

Menurut Schultz (1994) dan Robbins (2004) ada tiga gejala stres kerja meliputi:

- a. Pertama, deviasi fisiologis, hal ini dapat dilihat pada orang yang terkena stres antara lain adalah sakit kepala, pusing, pening, tidak tidur teratur, susah tidur, bangun terlalu awal, sakit punggung, susah buang air besar, gatal-gatal pada kulit, tegang, pencernaan terganggu, tekanan darah naik, serangan jantung, keringat berlebihan, selera makan berubah, lelah atau kehilangan daya energi, dan lain-lain.
- b. Kedua adalah deviasi psikologis yang mencakup sedih, depresi, mudah menangis, hati merana, mudah marah, dan panas, gelisah, cemas, rasa harga diri menurun, merasa tidak aman, terlalu peka, mudah tersinggung, marah-marah, mudah menyerang, bermusuhan dengan orang lain, tegang, bingung, meredam perasaan, komunikasi tidak efektif, mengurung diri, mengasingkan diri, kebosanan, ketidakpastian kerja, lelah mental, kehilangan spontanitas dan kreativitas, dan kehilangan semangat hidup.
- c. Ketiga adalah deviasi perilaku yang mencakup kehilangan kepercayaan kepada orang lain, mudah mempersalahkan orang lain, mudah membatalkan janji atau tidak memenuhi janji, suka mencari

kesalahan orang lain atau menyerang orang lain, terlalu membentengi atau mempertahankan diri, meningkatnya frekuensi absensi, meningkatkan penggunaan minuman keras dan mabuk, sabotase, meningkatnya agresivitas dan kriminalitas. (dikutip dalam Almasitoh, 2011: 7)

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa gejala-gejala stres kerja terbagi menjadi empat, yaitu a) gejala yang menyangkut aspek fisik, seperti sulit tidur, sakit kepala, keringat berlebihan, dan lain-lain, b) gejala yang menyangkut emosional, seperti marah-marah, mudah tersinggung, gelisah dan cemas, c) gejala yang menyangkut dengan intelektualnya seperti mudah lupa, sulit konsentrasi, mutu kerja rendah, d) gejala yang menyangkut aspek interpersonal, seperti acuh tak acuh, mudah mengingkari janji, dan lain-lain.

4. Stres Kerja dalam Perspektif Islam

Istilah stres bukanlah istilah yang asing bagi kita, karena setiap orang dari berbagai lapisan masyarakat berpotensi mengalami stres.

Stres juga dijelaskan dalam Al-Qur'an, hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah ayat 286, Allah SWT juga berfirman:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِن كُنَّا مُسِيئِينَ أَوْ أَعْطَانَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَىٰ

الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۖ وَاعْفُ عَنَّا وَاعْفِرْ لَنَا

وَأَرْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٣٦٤﴾

Artinya: "Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebani Kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (Al-Qur'an dan Terjemahan: 364)

Ayat ini menjelaskan tentang segala tekanan dan cobaan dalam kehidupan seperti kesempitan hidup. Permasalahan yang melanda merupakan karunia Allah SWT kepada manusia berdasarkan kemampuan manusia itu sendiri. Stres juga dikategorikan sebagai ujian hidup. Boleh jadi kesempitan hidup mengundang stres dan tekanan yang negatif. Apalagi mereka yang mengalami permasalahan akibat musibah. Namun hanya diri kita sendiri yang dapat menjadikan tekanan tersebut mendatangkan kesan yang baik atau sebaliknya.

Khamala berarti beban, bagi semua umat Islam untuk menjalankan ibadah. Hal ini merupakan beban yang harus dilakukan dan tidak boleh ditinggalkan, berkaitan dengan ini yang harus dilakukan akan menimbulkan stres karena adanya tekanan.

Allah juga berfirman dalam surat As-Sajdah ayat 16:

تَجَافَى جُنُوبُهُمْ عَنِ الْمَضَاجِعِ يَدْعُونَ رَبَّهُمْ خَوْفًا وَطَمَعًا وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ

يُنْفِقُونَ ﴿١٦﴾

Artinya: “menjauhlah mereka dari tempat-tempat tidranya dan mereka selalu berdoa kepada Rabbnya dengan penuh rasa takut dan harap, serta mereka menafkahkan apa-apa rezeki yang kami berikan” (Al-Qur’an dan Terjemahan: 355).

Sumber-sumber stres pada ayat di atas pada kata *Khaufan* yang berarti takut, karena takut merupakan gejala fisiologis yang dapat mengakibatkan stres. Secara individu maupun secara kelompok (organisasi), mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam pengendalian stress kerja. Stres kerja individu tidak sama penanganannya dengan stres kerja yang dialami oleh organisasi. Untuk stres kerja individu tidak hanya dibebankan saja akan tetapi juga harus dapat berperan aktif dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Dalam perspektif Islam, pengertian stres adalah suatu cobaan hidup yang harus dihadapi dengan sabar karena untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaan manusia kepada Allah. Jika stres menghadapi masalah yang sukar diputuskan, sebagaimana Allah berfirman dalam surat Yusuf ayat 18 berbunyi:

وَجَاءُوا عَلَىٰ قَمِيصِهِ بِدَمٍ كَذِبٍ ۚ قَالَ بَلْ سَوَّلَتْ لَكُمْ أَنفُسُكُمْ أَمْرًا ۖ فَصَبْرٌ جَمِيلٌ ۖ وَاللَّهُ الْمُسْتَعَانُ عَلَىٰ مَا تَصِفُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “mereka datang membawa baju gamisnya (yang berlumuran) dengan darah palsu. Ya'qub berkata: "Sebenarnya dirimu sendirilah yang memandang baik perbuatan (yang buruk) itu; Maka kesabaran yang baik Itulah (kesabaranku[746]). dan Allah sajalah yang dimohon pertolongan-Nya terhadap apa yang kamu ceritakan" (Al-Qur’an dan Terjemahan: 343)

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu beban yang dirasakan oleh karyawan karena adanya

tekanan kerja baik tekanan itu muncul dari dalam maupun dari luar pekerjaan sehingga orang yang mengalami stres tidak dapat memaksimalkan kerjanya. Dampak stres kerja itu sendiri dapat diketahui dari enam bagian yakni beban, benci, lelah, takut, cemas dan lapar. Apabila tidak dapat mengatasinya, maka akan menimbulkan dampak yang berpengaruh terhadap kondisi fisiologis maupun perilaku individu.

C. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Stres Kerja

Sebuah organisasi merupakan wadah interaksi antara berbagai komponen seperti sumber daya manusia, sumber daya finansial, sumber daya fisik dan sumber daya informasi. Interaksi tersebut merupakan proses yang mengarahkan pada pencapaian tujuan organisasi. Tidak dapat dipungkiri lagi dalam situasi global seperti sekarang ini tujuan organisasi merupakan hal yang penting, yang menuntut kesungguhan organisasi tersebut.

Fenomena stres kerja sering dijumpai pada fase operasional sebuah organisasi. Biasanya stres kerja ini nampak dalam gejala-gejala seperti penurunannya terhadap prestasi kerja, meningkatnya tingkat absensi (kemangkiran) dan lain sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2005) secara singkat mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Sedangkan Kecerdasan emosional menurut Goleman adalah kemampuan

untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan terhadap frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa (Goleman, 2005: 45). Mengacu pada pengertian ini, kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola emosi sehingga dapat digunakan untuk mengelola stres.

Guru yang memiliki kecerdasan emosional yang baik ditunjukkan dengan kesadaran diri, pengelolaan emosi, kesadaran sosial dan pengelolaan relasi yang baik. Kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Orang yang memiliki keyakinan yang lebih tentang perasaannya adalah pilot yang andal bagi kehidupan mereka, karena mempunyai kepekaan lebih tinggi akan perasaan mereka yang sesungguhnya atas pengambilan keputusan-keputusan masalah pribadi. Sebaliknya, ketidakmampuan dalam mencermati perasaan diri yang sesungguhnya membuat individu berada dalam kekuasaan perasaannya. Kesadaran diri ini meliputi kemampuan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali dampaknya, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, kepekaan yang sehat mengenai harga diri dan kemampuan diri. Berkaitan dengan stres kerja, kesadaran diri yang dimiliki oleh guru akan membantu untuk mengenali hal-hal yang dapat menyebabkan stres kerja. Dengan mengenali faktor penyebab, guru akan lebih mudah mengelola dirinya sehingga stres dapat terkelola dengan baik.

dan tidak melumpuhkan kemampuan diri (Goleman, 2005). Kata lain, guru yang memiliki kesadaran diri yang tinggi tidak mudah mengalami gangguan fisik, gangguan psikis dan gangguan mental yang dikaitkan dengan stres kerja yang muncul karena para guru tersebut sudah mampu mengenali hal-hal yang memicu munculnya stres.

Mengelola emosi merupakan kemampuan untuk menangani perasaan agar perasaan dapat diungkapkan dengan cara yang benar. Individu yang memiliki kemampuan yang baik dibidang ini akan lebih mampu dalam menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, atau ketersinggungan, dan sebaliknya. Kemampuan ini meliputi kemampuan untuk mengendalikan emosi dan dorongan yang meledak-ledak, menunjukkan kejujuran, integritas dan kelayakan untuk dipercaya, keluwesan dalam beradaptasi dengan perubahan situasi atau mengatasi hambatan, memotivasi diri sendiri, inisiatif dan optimis. Berkaitan dengan stres kerja pada guru, kemampuan mengelola emosi merupakan hal yang sangat penting dimiliki oleh guru karena beban kerja yang tinggi dan tanggungjawab yang besar sehingga guru mudah lelah. dalam situasi lelah luar biasa, sehingga emosi mudah terbawa dan akhirnya muncul stres kerja. Namun jika guru memiliki kemampuan mengelola emosi tinggi, maka guru tidak mudah terbawa emosi sehingga mudah stres kerja.

Kesadaran sosial merupakan kemampuan untuk mengenali, merasakan atau membaca emosi orang lain. Individu yang memiliki

kemampuan yang tinggi dibidang ini lebih mampu untuk merasakan emosi orang lain, memahami sudut pandang mereka dan berminat aktif terhadap kekhawatiran mereka, mampu membaca situasi yang terjadi di lingkungan sehingga mampu bertindak dengan tepat, dan mampu mengenali dan memenuhi kebutuhan orang lain. Kesadaran sosial yang tinggi ditandai dengan kemampuan empati yang tinggi. Berkaitan dengan stres kerja pada guru, dalam bekerja guru melibatkan interaksi dengan siswa-siswa yang rentang umurnya masih remaja dan para guru lainnya, yang memiliki karakteristik berbeda-beda sehingga munculnya kesalah-pahaman atau konflik besar. Guru yang memiliki kesadaran sosial tinggi maka guru akan lebih mampu mengenal dan memahami karakter orang lain sehingga kesalahpahaman atau konflik muncul relatif rendah. Kata lain, kesadaran sosial yang tinggi yang dimiliki oleh guru akan mampu mengurangi guru yang mengalami stres kerja, sehingga guru tidak mudah mengalami gangguan fisik, psikis dan perilaku yang dikarenakan stres kerja.

Kemampuan mengelola relasi merupakan kemampuan untuk membimbing dan memotivasi orang lain, mempengaruhi orang lain, memberikan umpan balik kepada orang lain, menyelesaikan pertengkar, menumbuhkan dan memelihara pertemanan, serta kerjasama dengan orang lain. Berkaitan dengan stres kerja pada guru, kemampuan mengelola relasi akan membuat guru menjalin relasi dengan orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber dukungan sosial. Kata lain, guru yang memiliki kemampuan baik dalam mengelola relasi cenderung tidak mudah

mengalami stres kerja. Ketika individu mengalami stres kerja yang menyebabkan gangguan fisik, psikis dan perilaku maka guru segera mampu mengenali dan mencari cara mengatasinya dengan memanfaatkan dukungan sosial yang diperoleh dari kemampuannya menjalin relasi.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas permasalahan yang harus dibuktikan kebenarannya. Berpangkal pada tinjauan teori dan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ada hubungan negatif antara kecerdasan emosional dan stres kerja pada guru MI 02, MTs, dan MA Mazraatul Ulum Paciran – Lamongan. Semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin rendah stres kerja pada guru MI 02, MTs, dan MA Mazraatul Ulum Paciran – Lamongan, dan sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional maka semakin tinggi stres kerja MI 02, MTs, dan MA Mazraatul Ulum Paciran – Lamongan.