

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan merupakan aset yang sangat penting, yaitu berperan sebagai tenaga kerja bagi perusahaan, tetapi kadangkala sering dibiarkan dan dianggap sebagai beban bagi perusahaan karena menimbulkan banyak masalah. Hal ini adalah pernyataan yang kurang tepat. Karena karyawan merupakan aset yang tidak bisa digandakan dengan hasil yang sama antara satu dengan lainnya. Karyawan memberikan dampak terhadap perusahaan apabila diabaikan, oleh karena itu perhatian perlu diberikan sebagai salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan menyenangkan sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi secara optimal kepada perusahaan (Puspandhani, 2020).

Suasana yang akan membuat seorang karyawan menjadi nyaman dalam bekerja dapat memberikan *output* atau hasil kerja yang maksimal. Perusahaan harus mampu mendeteksi ketegangan yang dirasakan karyawan agar tidak menimbulkan stres dalam bekerja. Stres terjadi apabila suatu kejadian dipresepsikan atau dinilai melampaui kemampuan seorang individu. Finney (2013) menyebutkan bahwa stres kerja adalah suatu reaksi dari stressor organisasi dalam lingkungan kerja yang dihadapi atau dengan kata lain hal itu merupakan sebuah ancaman yang dirasakan pada keamanan individu. Ditambahkan juga oleh Handoko (2008) bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi dan kondisi seseorang. Stres dapat mengancam kemampuan

seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pekerjaan yang harus diselesaikan. Stres kerja merupakan tekanan dari dalam atau luar individu yang dapat mempengaruhi kondisi psikologis seseorang. Stres sendiri dapat digambarkan dengan adanya sebuah stimulus yang terlihat dilingkungan sekitar individu yang kemudian diinterpretasikan sesuai dengan pengalaman individu pada munculnya respon emosional baik secara biologis maupun psikologis (Herbert & Cohen, 1993). Perusahaan manufaktur yang bergerak dibidang industri penghasil kemasan memproduksi kemasan yang didistribusikan ke beberapa customer. Sebagai karyawan yang bekerja dalam bidang produksi maka mereka memiliki target dalam pencapaian produksi. Tidak hanya itu, bagi seorang karyawan produksi kemasan, mereka juga memiliki berbagai tantangan seperti kesulitan dalam memprediksi permintaan produk, kesulitan dalam mengontrol persediaan serta kesulitan dalam meningkatkan efisiensi.

Tekanan pekerjaan yang dirasakan karyawan industri penghasil kemasan ini, menimbulkan munculnya berbagai masalah dan kondisi yang tidak nyaman sehingga dapat memicu munculnya stres. Berdasarkan data dari *National Institute of Occupational Health and Safety* (NIOSH) pada tahun 2010, ada setidaknya 40% pekerja melaporkan bahwa pekerjaan mereka membuat stres, 25% memandang pekerjaan mereka sebagai sumber stres nomor satu dalam kehidupannya; 75% lain mengungkapkan pekerja percaya bahwa pekerjaan saat ini lebih membuat stres. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada bulan Agustus 2019 jumlah pekerja buruh/karyawan/pegawai di Indonesia sebanyak 51.654.993 jiwa (BadanPusatStatistik, 2019).

Tabel 1.1 Status Pekerjaan Utama di Indonesia

INDONESIA	BURUH/ KARYAWAN/PEGAWAI BULAN FEBRUARI 2019	BURUH/ KARYAWAN/PEGAWAI BULAN AGUSTUS 2019
	50.617.810	51.654.993

Sumber: Badan Pusat Statistik update terakhir 8 Januari 2020

Di Indonesia sendiri, beberapa penelitian melakukan spesifikasi terkait stres diantaranya yang dilakukan oleh Nugrahani (2008) pada pekerja bagian operasional PT Gunze Indonesia menjelaskan bahwa terdapat 63% karyawan mengalami stres sedang, 21% diantaranya mengalami stres berat dan 16% stres ringan. Penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Airmayanti (2009) pada pekerja bagian produksi PT ISM Bogasari Flour Mills Tbk, responden yang diteliti terdapat 55,6% mengalami stres kerja ringan dan sebanyak 44,4% mengalami stres kerja berat. Puspanthani (2020) juga melakukan penelitian dengan menggambarkan stres kerja pada bagian produksi perusahaan manufaktur diketahui bahwa setengah atau 50% dari responden yang diteliti mengalami stres sedang, kemudian sebanyak 6,9% responden mengalami stres kerja sangat berat dan sisanya 16,7% mengalami stres ringan (Puspanthani, 2020). Hal tersebut harus menjadi perhatian bagi perusahaan karena jika tidak diatasi secara serius maka dapat merugikan perusahaan dan individu karyawan. Semua pekerjaan menanggung beban, tanggung jawab, masalah, tuntutan, kesulitan dan tekanan yang akan menimbulkan stres pada individu karyawan. Pada akhirnya apabila stres berkepanjangan akan memunculkan

respon tubuh dalam bentuk gangguan emosional dan perubahan tingkah laku serta menurunnya produktivitas kerja (Airmayanti, 2009 dalam Puspanthani, 2020).

Stres terjadi bila suatu kejadian dipresepsi atau dinilai melampaui kemampuan seseorang. Perubahan yang terjadi dalam kehidupan seseorang turut berpotensi menimbulkan stres (Robert J., et al., 1989). Kejadian atau keadaan itu berupa ketidaknyamanan dalam keseharian seseorang. Menurut Cohen (1994) terdapat 3 indikator yang merupakan cerminan dari stres yang dialami oleh seorang individu yaitu pengalaman hidup yang tidak terduga (*unpredictable*), tidak terkontrol (*uncontrollable*) dan melewati kemampuan yang dimiliki atau berlebihan (*overloaded*). Hermita (2011) mengidentifikasikan efek stres yang kemungkinan terjadi yang meliputi dampak subjektif, dampak perilaku, dampak kognitif, dampak fisiologis, dampak kesehatan dan dampak organisasional.

Marbun dan Madi (2017) melakukan penelitian tentang hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja karyawan CV X, bahwa terdapat hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan stres yang dialami karyawan, artinya bahwa semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal karyawan akan semakin menurunkan tingkat stres yang dialaminya. Seorang karyawan mengalami stres karena konflik yang terjadi di tempat kerja, dalam penelitiannya dijelaskan bahwa tekanan yang terjadi akibat dari kurang bisanya karyawan dalam memahami maksud informasi yang diterima, tidak jarang juga karyawan enggan untuk menanyakan kembali sebagai bentuk konfirmasi pada informasi yang telah diterima. Konflik terjadi baik dari sesama karyawan atau karyawan dengan perusahaan (Marbun & Suang Madi, 2017). Hal itu terjadi karena

kurangnya komunikasi yang terjalin dengan baik. Hasilnya banyak kesalahpahaman yang terjadi sehingga dapat menimbulkan stres pada karyawan.

Sejalan dengan itu, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Imam (2014) juga menjelaskan tentang hubungan komunikasi interpersonal dengan stres kerja pegawai paramedis RSIA Anwar Medika Surabaya menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stres pada pegawai paramedis yang bersifat negatif, hal tersebut pula menunjukkan bahwa semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin rendah stres pegawai paramedis dan semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin tinggi stres para pekerja stres terjadi karena berbagai persoalan terkait komunikasi menjadi sebuah tuntutan bagi semua pegawai paramedis, dalam melayani pasien RSIA Anwar Medika selalu menjunjung tinggi standart pelayanan yang ramah. Maka, peran komunikasi interpersonal inilah yang menjadi tuntutan bagi karyawan. Seperti apapun hal yang sedang dihadapi karyawan, keramahan dalam memberikan pelayanan harus menjadi hal yang paling utama.

Penelitian yang dilakukan oleh Yunita (2020) juga menjelaskan bahwa terdapat hubungan persepsi komunikasi interpersonal dengan stres kerja karyawan. Apabila karyawan memiliki peningkatan komunikasi interpersonal dengan pimpinannya maka stres kerja akan rendah dan jika sebaliknya apabila komunikasi interpersonal dirasa kurang baik maka stres akan semakin tinggi.

Komunikasi merupakan media yang sangat penting dalam menyampaikan suatu hal yang ingin kita sampaikan. Komunikasi juga dapat dilakukan secara formal maupun informal serta lisan maupun tulisan. Komunikasi yang baik

memerlukan kemampuan yang baik dalam melakukan komunikasi. Terjadinya komunikasi bisa secara mengalir dari tingkat yang lebih tinggi ke tingkat bawah. Termasuk di dalamnya ketika karyawan melakukan komunikasi berupa kebijakan manajemen dan instruksi. Seorang karyawan akan melakukan komunikasi dengan rekan kerja, bawahan dan atasan. Ketika melakukan komunikasi dengan rekan kerja seseorang menyampaikan apa yang ingin disampaikan melalui pesan. Seorang karyawan bisa menjalankan pekerjaannya baik secara teori maupun praktik. Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila didalamnya tersirat maksud yang ingin disampaikan kepada penerima pesan dan penerima dengan jelas memahami maksud dari isi pesan tersebut (Gibson., 2012).

Komunikasi interpersonal sebagai umpan balik yang saling berkaitan satu sama lain dengan tujuan untuk membantu seseorang meningkatkan efektivitas antar pribadi (Devito., 1995). Munandar (2001) menyatakan bahwa kontribusi terhadap stres adalah kualitas hubungan komunikasi interpersonal antar karyawan dengan atasan. Pace (1998) menyebutkan bahwa perbedaan apapun bentuknya bisa diredam ketika ada iklim komunikasi yang mendukung agar komunikasi interpersonal dapat dijaga dan disempurnakan agar karyawan dapat berkontribusi secara maksimal pada perusahaan. Stres dapat timbul dari komunikasi dan lain sebagainya, setiap individu memiliki kapasitas dalam menerima tekanan dengan kadar yang berbeda-beda. Oleh karenanya kemampuan komunikasi interpersonal dianggap penting adanya, selain itu didukung dari penelitian-penelitian sebelumnya terdapat hubungan negatif yang terjadi antara komunikasi interpersonal dengan stres kerja.

Berdasarkan dari literatur yang didapatkan peneliti, beberapa peneliti menyebutkan bahwa kecerdasan emosional juga memberikan sumbangsih terhadap stres kerja karyawan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Wulandari dkk (2017) dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja yang dihadapi oleh karyawan. Hasil menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka tidak akan mengalami stres kerja sehingga mampu meningkatkan pekerjaan yang optimal. Kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja. Artinya karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi maka akan mengalami stres kerja yang rendah. Min (2014) dalam penelitiannya tentang hubungan antara kecerdasan emosional, stres kerja dan kualitas hidup diantara pemandu wisata di Taiwan memberikan hasil dari hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja adalah negatif atau berbanding terbalik, ketika kecerdasan emosi pekerja tinggi maka stres akan rendah, begitu juga sebaliknya. Selain itu, terdapat pula hasil penelitian dari Netty dan Alfian (2012) mengenai hubungan antara kecerdasan emosi dan kecerdasan adversitas dengan stres kerja pada karyawan membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada karyawan, adanya hubungan negatif dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja. Devy (2012) dkk juga melakukan penelitian tentang hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat menunjukan hasil korelasi negatif signifikan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres begitu juga sebaliknya.

Selain memberikan pengaruh terhadap stres kerja karyawan, kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Individu dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Mayer & Salovey (2013, dalam (Dharmariana, 2015). Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan memaknai dengan rasa nyaman sehingga tidak menimbulkan ketegangan emosi ketika sedang bekerja. Mereka cenderung lebih peka terhadap informasi yang diterima. Selain itu juga, mereka cenderung lebih empati sehingga membuat situasi kerja menjadi nyaman. Dengan sebaliknya apabila seorang karyawan memiliki kecerdasan emosional rendah mereka cenderung akan menarik diri dan merasa kurang bersemangat sehingga akan menimbulkan ketegangan. Kecerdasan emosi merupakan tentang bagaimana seorang individu dapat mengatur emosi diri sendiri dan orang lain.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi secara akurat, menilai dan mengungkapkannya menggunakan emosi untuk membantu proses berfikir dan memahami emosi baik itu pengetahuan tentang emosi dan juga mengelola emosi sehingga menunjang pertumbuhan emosional dan intelektual. Hal ini menyangkut bagaimana karyawan mampu memproses kecerdasan emosinya dalam menerima komunikasi dan menyampaikan komunikasi pada saat bekerja. Dijelaskan oleh Mayer dan Salovey (1994) bahwa untuk dapat melakukan

pekerjaan dengan hasil yang optimal maka seorang karyawan perlu menggunakan kecerdasan emosional karna hal ini tidak kalah penting dengan kemampuan teknis. Boyatzis (2001) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang mampu menggunakan emosi dengan baik. Ketika seseorang dapat menggunakan kecerdasan emosional dalam melakukan pekerjaan maka dengan efisien karyawan menyelesaikan tugasnya dengan baik. Ketika seorang karyawan tidak mampu melakukan pekerjaan dengan baik maka hal itu akan menimbulkan stres.

Begitu juga sama halnya pada karyawan manufaktur. Kegiatan produksi berjalan simultan dan terus menerus. Proses informasi tersebut tentu saja sangat melibatkan interaksi antar karyawan dalam penyampaian dan penerimaan informasi perusahaan. Kendala dalam tim akan timbul ketika seorang individu tidak memiliki kecakapan yang cukup dalam komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional. Akibatnya, timbulah rasa tidak nyaman dan rasa tertekan yang akan mengakibatkan berkurangnya minat untuk semangat dalam bekerja bahkan jika pada taraf tertentu seorang karyawan akan memiliki kepuasan dalam pekerjaan yang kurang. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh pada apa yang sedang mereka kerjakan. Baik pekerjaan maupun psikis yang dirasakan. Selain individu seorang karyawan, semua dampak yang tidak baik ini akan berpengaruh juga pada perusahaan karena perusahaan akan mengalami kendala dalam mencapai tujuannya.

Sebagai pekerja di bidang manufaktur, karyawan harus memiliki kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target perusahaan, ketepatan waktu dalam bekerja serta kemampuan komunikasi yang

dapat menerima dan merespon informasi dari rekan kerja. Sebab, konsentrasi, kreativitas dan kerja sama yang tinggi sangat diperlukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Jika diabaikan maka hal tersebut akan merugikan karyawan dan perusahaan, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh stres yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian ini akan melihat pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap stres pada karyawan. Mengingat bahwa penelitian yang berusaha menghubungkan stres dengan komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional masih terbilang sedikit. Meskipun beberapa penelitian terdahulu sudah pernah menguji komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional, namun belum ditemukan peneliti mengenai komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap stres secara bersamaan. Selain itu juga terdapat saran dari peneliti terdahulu yang dapat digunakan sebagai acuan. Sehingga, pada penelitian ini akan menjawab pertanyaan “Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap stres pada karyawan?”

1.2 Identifikasi Masalah

Stres merupakan fenomena yang tidak jarang dialami oleh karyawan. Stres timbul akibat adanya tekanan dan kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan terjadi. Kebanyakan pemicu stres karyawan datang dari stres individu masalah pekerjaan. Ini hal nya seperti penelitian yang dilakukan oleh Massie dkk. (2018) dari hasil penelitiannya menyebutkan bahwa tekanan kerja mungkin dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan. Stres dinilai sebagai keadaan internal

yang diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya (Cohen, 1994).

Cohen dan Williamson (1994, dalam Geovani, 2016) menjelaskan terdapat 3 hal yang merupakan cerminan dari stres yang dialami oleh seorang individu yaitu pengalaman hidup yang tidak terduga (*unpredictable*), tidak terkontrol (*uncontrollable*) dan melewati kemampuan yang dimiliki atau tekanan berlebihan (*overloaded*). Untuk mengetahui peran apa saja yang dapat mempengaruhi stres pada karyawan maka perlu untuk memahami apa saja pemicu yang terjadi selama karyawan tersebut menjalani pekerjaannya.

Fenomena stres yang terjadi di perusahaan tidak memberikan dampak positif baik bagi karyawan maupun perusahaan. Hal ini bukan merupakan permasalahan baru yang terjadi di Indonesia, namun hingga sekarang faktanya stres tidak bisa dihindari oleh karyawan di tempat kerja. Tidak jarang karyawan mengalami stres di tempat kerja akibat pekerjaan mereka (Puspandhani, 2020). Lembaga kesehatan dunia WHO (*World Health Organization*) menganggap adanya ‘penyakit dua puluh abad’ yang mengindikasikan bahwa stres kerja menjadi lebih banyak terjadi di hampir setiap pekerjaan di seluruh dunia yang telah menjadi ‘epidemik global’ (Greenbergh, 2002 dalam Puspandhani, 2020). Lebih dari setengah (64%) pekerja di Indonesia mengalami peningkatan stress dibanding pada tahun lalu (dalam Puspandhani, 2020).

Seperti yang telah dijelaskan bahwa stres adalah hal yang tidak bisa dihindari oleh seorang karyawan. Stres juga terjadi karena beberapa faktor. Hal ini

dikarenakan sudah banyaknya penelitian dan survey mengenai penyebab stres yang dialami karyawan manufaktur atau karyawan dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan batas waktu untuk memproduksi barang dengan jumlah yang besar (Puspandhani, 2020) hal ini perlu ditelusuri mendalam mengenai penyebab terjadinya stres yang dialami oleh karyawan PT *Packaging XYZ*, sehingga perusahaan dan karyawan mampu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang telah dituliskan dalam latar belakang mengenai stress kerja, diketahui bahwa beberapa peneliti telah melakukan penelitian dengan hasil yang signifikan pada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecenderungan stres pada karyawan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marbun dan Madi (2017) memberikan hasil bahwa adanya hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan stres yang dialami karyawan, artinya bahwa semakin tinggi kemampuan komunikasi interpersonal karyawan akan semakin menurunkan tingkat stres yang dialaminya. Penelitian lain seperti yang ditulis oleh Yunita (2020) tentang hubungan persepsi komunikasi interpersonal dengan stres kerja pada karyawan terdapat hubungan antara persepsi komunikasi interpersonal dengan stres kerja dengan asumsi peningkatan komunikasi interpersonal dengan pimpinannya maka stres kerja akan rendah dan jika persepsi komunikasi interpersonal yang kurang baik maka stres akan semakin tinggi. Terbatasnya penelitian mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap stres mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai seberapa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap stres secara spesifik terhadap karyawan. Komunikasi interpersonal dapat diartikan sebagai proses penyampaian

informasi baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh pengirim dan penerima pesan dan terjadi perubahan perilaku (Yunita, 2020). Karyawan PT *Packaging XYZ* merupakan karyawan yang berpotensi mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan, ketepatan waktu dalam bekerja dan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

Selain itu, faktor lain yang dapat menyebabkan stres kerja pada karyawan adalah kecerdasan emosional. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2013) menemukan hubungan antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat ditemukan hasil bahwa terdapat korelasi yang negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada perawat RSUD Banjarbaru. Penelitian lain seperti yang dilakukan Abdillah dan Rahmat (2017) pada karyawan PT Adei Plantation & Industri yang berlokasi di pekan baru menyimpulkan secara rinci bahwa kecerdasan emosi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan. Kecerdasan emosi bekerja secara sinergi dengan ketrampilan kognitif. Tanpa adanya kecerdasan emosi maka karyawan tidak akan mampu menggunakan ketrampilan kognitif mereka sesuai dengan potensi yang dimilikinya. Salovey dan Mayer (1994) menjelaskan mengenai kecerdasan emosional sebagai kemampuan individu mengatur dan memanfaatkan perasaan emosi mereka untuk mengarahkan pikiran dan tindakan yang akan dilakukan.

Kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Salovey dan Mayer (1994) artinya suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam mengatur dan memanfaatkan perasaan serta emosi mereka untuk mengarahkan pikiran dan

tindakan (dalam Dharmariana 2015). Berdasarkan fenomena yang terjadi pada karyawan PT *Packaging XYZ* maka dirasa penting untuk ditelusuri lebih mendalam.

Berdasarkan penjelasan diatas dan saran dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kecenderungan stres pada karyawan PT *Packaging XYZ*.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini bisa dilakukan secara fokus dan mendalam maka pada penelitian ini hanya melakukan penelitian sesuai dengan masalah yang telah diangkat dengan membatasi variabel yaitu ‘’Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosi Terhadap Kecenderungan Stres Pada Karyawan PT *Packaging XYZ*’’.

1. Komunikasi interpersonal merupakan suatu kemampuan yang dimiliki seorang karyawan dalam memproses, menerima dan mengirim pesan atau informasi pada orang lain yang melibatkan sikap dan perilaku (Devito., 1995).
2. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seorang individu dalam mengatur dan memanfaatkan perasaan serta emosi mereka untuk mengarahkan pikiran serta tindakan mereka (Mayer & Salovey, 1994).
3. Stres merupakan keadaan internal yang diakibatkan oleh tuntutan fisik dari tubuh atau kondisi lingkungan dan sosial yang dinilai potensial membahayakan, tidak terkendali atau melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Stres merupakan cerminan pada sejauh apa

seseorang dapat mendalami kejadian dalam hidupnya yang tidak terduga (*unredictable*), tidak terkontrol (*uncontrollable*) dan tekanan yang melewati batas kemampuan (*overloaded*) Cohen (1994).

4. Karyawan dalam penelitian ini adalah karyawan PT *Packaging XYZ*, karena bergerak dibidang industri produksi kemasan dengan jumlah yang besar maka karayawan PT *Packaging XYZ* tergolong dalam karyawan manufaktur.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam hal ini peneliti, berdasarkan seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini peneliti telah merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kecenderungan stres karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kecenderungan stres karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kecenderungan stres karyawan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kecenderungan stres pada karyawan.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi ilmiah pada kajian tentang pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kecenderungan stres pada pekerja khususnya karyawan aktif didalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu menyediakan referensi baru kepada peneliti selanjutnya yang lebih mendalam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberi manfaat melalui analisis yang dipaparkan pada perusahaan dalam melihat kecenderungan stres karyawan yang disebabkan karena pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosionalnya.