

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi terhadap Manajemen Stres Kerja

Inge Hutagalung

Dosen Tetap Program Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana, Jakarta

Email: inge_hutagalung@yahoo.com

Abstract

Stress in the workplace is not a new phenomenon. Effective stress management at work makes employees capable of controlling themselves in work environment so they will accept potential problems as challenge and not as threat. The research results indicate that emotional quotient and interpersonal communication have close influence to stress management. Moreover, organizational commitment does not have significant influence to stress management at work. The research results also uncover that interpersonal communication has significant influence to organizational commitment. In this matter, the influence depends on how close and urgent individual has to keep having relationships to some social groups/organizations. However, organizational commitment does not have significant influence to interpersonal communication. As a life consequences in the information age, individual can select a kind of communication from traditional to electronic media as a way of maintaining self commitment to organization.

Keywords: *emotional quotient, interpersonal communication, organizational commitment, stress management*

Abstraksi

Stres di tempat kerja bukanlah fenomena baru. Manajemen stres kerja yang efektif membuat karyawan dapat mempertahankan pengendalian diri dalam lingkungan kerja sehingga masalah yang timbul dapat diterima sebagai tantangan dan bukan ancaman. Hasil penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap manajemen stres. Sementara itu, komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap manajemen stres kerja. Temuan lain adalah bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh bermakna terhadap komitmen organisasi. Yaitu, bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi ditentukan oleh seberapa erat dan kebutuhan individu untuk tetap menjalin hubungan dengan kelompok/organisasi sosial tertentu. Adapun komitmen organisasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini merupakan konsekuensi dari kehidupan di era keberlimpahan informasi, dimana individu dapat memilih bentuk komunikasi dari yang bersifat tradisional hingga komunikasi media elektronik untuk menjaga komitmen diri terhadap organisasi.

Kata kunci: *kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, komitmen organisasi, manajemen stres*

PENDAHULUAN

Tidak ada pekerjaan yang bebas dari stres. Karyawan yang dapat melakukan manajemen stres

kerja secara efektif, seperti menerima masalah sebagai tantangan melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan di lingkungan kerja, adalah karyawan yang cenderung memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi. Kecerdasan emosional menggam-

barkan kemampuan karyawan dalam mengendalikan, menggunakan, atau mengekspresikan emosi dengan cara yang dapat menghasilkan sesuatu yang baik. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola stres dan menemukan cara yang tepat menghadapi stres. Sebaliknya, jika karyawan memiliki kecerdasan emosional rendah, mereka akan sulit menemukan cara menghadapi stres (Salovey & Mayer, 2000).

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan memaknakan hubungan interpersonal dengan rasa nyaman sehingga tidak menimbulkan ketegangan emosi pada diri, dan mampu mengatasi ketegangan emosi yang dialami, lebih peka terhadap lingkungan kerja, memiliki kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri dan orang lain, dapat menahan diri, bersikap empatik sehingga membuat orang lain merasa nyaman, tenang, dan senang bergaul dengannya, memiliki relasi yang baik di dalam organisasi, tidak egois serta dapat bekerja sama. Sebaliknya, karyawan yang memiliki kecerdasan emosi rendah lebih menarik diri dari pergaulan atau masalah sosial, seperti lebih suka menyendiri, kurang bersemangat, sering cemas, depresi dan agresif. Singkat kata, karyawan yang memiliki kecerdasan emosi tinggi memiliki ketrampilan koping (penanggulangan) komunikasi interpersonal yang baik (National Safety Council, 2004:4-6).

Lebih lanjut, Robbins (2001:310) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan menghambat kinerja kerja. Dengan membiasakan diri untuk berkomunikasi yang baik di tempat kerja karyawan akan dapat meminimalkan stres kerja.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Selye (Munandar, 2001:396) melalui penelitiannya yang menyatakan bahwa kontribusi yang penting terhadap manajemen stres adalah kualitas hubungan (komunikasi) antar karyawan maupun atasan. Pace (1998:203) juga menekankan bahwa perbedaan apapun bentuknya dapat diredam ataupun diminimalisasi dengan adanya iklim yang mendukung agar komunikasi interpersonal dapat dijaga dan disempurnakan.

Tingginya *turnover* karyawan juga dapat menjadi indikator rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan. Pentingnya komitmen karyawan terhadap perusahaan diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Luthans (1995) dan Robbins (2001)

(dalam Riady, 2003) yang menunjukkan hubungan negatif antara komitmen terhadap perusahaan dengan tingkat *turnover*, artinya semakin tinggi komitmen karyawan terhadap perusahaan maka akan semakin rendah tingkat *turnover* yang terjadi. Karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan akan cenderung memiliki niat yang rendah untuk berhenti bekerja.

Lebih lanjut, Allen dan Meyer (1990) menjelaskan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan adalah karyawan yang cenderung memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Yaitu, karyawan yang mampu memandang sesuatu secara positif, mampu menggunakan emosi sebagai fasilitas untuk berpikir, sehingga lebih peka terhadap lingkungan kerja, memiliki hasrat untuk mengembangkan diri, memiliki relasi yang baik dan terus ingin terikat dengan organisasi. Sebaliknya, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah kurang mampu mengatasi ketegangan emosi, sehingga yang bersangkutan tidak peka terhadap lingkungan, tidak paham akan dirinya serta orang lain, memiliki relasi yang buruk, tidak dapat bekerja sama, dan memiliki komitmen yang rendah terhadap organisasi. Dengan kata lain, komitmen organisasi juga dapat membantu karyawan dalam melakukan manajemen stres di lingkungan kerja. Karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang kuat akan cenderung terlibat dan menikmati keanggotaannya dalam organisasi, serta akan bertahan dalam organisasi karena mereka menginginkannya. Mereka dapat menyesuaikan diri dengan keseluruhan faktor dari lingkungan pekerjaan, yang berarti pula mereka dapat mencegah timbulnya stres serta meningkatkan ambang stres dari diri mereka sendiri (Allen & Meyer, 1990).

Di sisi lain, Robbins (1998) menjelaskan terdapat hubungan antara komitmen organisasi dengan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi komitmen karyawan terhadap organisasi, maka akan semakin efektif komunikasi interpersonal yang dilakukan. Bila arus informasi dan saling tukar menukar gagasan diantara karyawan berjalan lancar maka konflik dan kerancuan akan dapat diminimalisir. Hal mana akan membuat situasi kerja menjadi kondusif dan nyaman. Sebaliknya, jika arus informasi dan pertukaran gagasan terhambat, akan mengakibatkan berkurangnya kepuasan dari karyawan, meningkatnya kejenuhan kerja, dan akhirnya dapat berakibat pada penurunan produktivitas serta menurunnya komitmen terhadap organisasi.

Dari kajian penelitian di atas, tampak bahwa kajian manajemen stres yang dilakukan oleh para ahli cenderung fokus pada pembuktian adanya pengaruh satu variabel terhadap manajemen stres. Ada peneliti yang tertarik untuk melihat dari sisi pengaruh aspek kecerdasan emosional. Ada yang tertarik untuk melihat dari sisi pengaruh komunikasi interpersonal, sementara peneliti lain lebih tertarik untuk mengkaji dari aspek komitmen organisasi. Peneliti menduga bahwa alasan mengapa penelitian umumnya cenderung hanya mengkaji satu variabel terletak pada titik perhatian atau fokus dari peneliti.

Menyadari bahwa kajian manajemen stres selama ini cenderung hanya fokus pada satu variabel maka peneliti melihat celah pemikiran, yaitu bagaimana jika variabel-variabel yang telah diteliti secara terpisah diuji secara bersama untuk melihat pengaruhnya terhadap manajemen stres. Argumentasi peneliti adalah karena perilaku individu harus dipahami secara menyeluruh (holistik) dari berbagai aspek, baik diri (personal) maupun sosial. Sebagaimana ditegaskan oleh beberapa ahli bahwa adalah sulit untuk menemukan kenyataan bahwa perilaku manusia hanya dipengaruhi seperangkat aspek dari dalam diri tanpa memerhatikan pengaruh dan keterlibatan aspek sosial (Sarwono, 1999:76; Fazio, et.al, 1994 dalam Perloff, 2008).

Memahami bahwa perilaku manusia melibatkan berbagai aspek, maka peneliti mencoba mengintegrasikan dan melihat pengaruh tiga variabel yang selama ini banyak dikaji dalam kajian manajemen stres dalam sebuah model. Berbeda dengan kajian-kajian sebelumnya yang hanya fokus pada satu variabel saja, penelitian ini akan menguji tiga variabel sekaligus dalam sebuah model. Dengan melakukan kajian yang terintegrasi diharapkan akan semakin melengkapi penjelasan mengenai variabel-variabel yang memengaruhi manajemen stres selama ini.

Metode Penelitian

Paradigma penelitian adalah paradigma positivis, dengan metode penelitian yaitu metode survei. Populasi penelitian adalah karyawan tetap non dosen tingkat pelaksana Universitas Mercu Buana. Alasan pemilihan karyawan pada tingkat pelaksana adalah karena karyawan pada tingkat ini cenderung mempunyai beban kerja yang tinggi dengan numerasi dan fasilitas kerja yang cenderung kurang berbanding lurus dengan beban kerja yang ada.

Teknik pengambilan sampel adalah teknik *stratified random sampling*, yaitu pemilihan sampel secara acak berdasarkan strata dengan memberikan peluang yang sama bagi semua anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Analisis validitas dan realibilitas menggunakan program komputer LISREL 8.80. Adapun teknik yang digunakan adalah dengan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner jenis tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang pilihan jawaban telah disediakan oleh peneliti dan responden hanya memilih dari pilihan jawaban yang disediakan. Yaitu, subyek diminta memberikan penilaian terhadap diri sendiri, karena itu kuesioner ini tergolong *self-report*.

Lebih lanjut, dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan SEM (*Structural Equation Modeling*). SEM merupakan teknik analisis multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks untuk memperoleh gambaran mengenai keseluruhan model.

Hasil Penelitian

Penelitian ini menguji model integrasi pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, komitmen organisasi terhadap manajemen stres. Untuk melihat apakah model sesuai dengan data yang ada, disajikan hasil penelitian dan pengolahan analisa data meliputi analisa deskriptif dan inferensial. Analisa deskriptif merupakan analisis informasi data mentah kedalam bentuk yang mudah dipahami atau diinterpretasikan. Hasil analisis deskriptif merupakan rangkuman dari karakteristik responden, respon responden terhadap variabel-variabel penelitian, dan statistik variabel penelitian, meliputi mean, median, modus, standar deviasi dan varians. Adapun analisa inferensial yang digunakan merupakan pengujian hipotesis, meliputi pengujian kecocokan model, pengujian model pengukuran (*measurement model*) dan pengujian model struktural (*structural model*).

Responden terpilih keseluruhannya berjumlah 100 orang, dengan proporsi yang seimbang antara laki-laki (54%), dan perempuan (46%). Usia responden berkisar pada usia 20-40 tahun (74%) dan usia 40 tahun keatas (26%).

Hasil uji kecocokan model memperlihatkan bahwa dari 16 ukuran kecocokan model ada 5 ukuran yang memperlihatkan hasil yang kurang baik, 6 uku-

ran memperlihatkan hasil yang baik, 5 ukuran memperlihatkan hasil yang relative. Beberapa ukuran penting, seperti RMSEA menunjukkan hasil yang relative, AIC memperlihatkan hasil yang baik, sementara NFI menunjukkan hasil ukuran permodelan yang kurang baik. Hasil uji model kecocokan ini menggambarkan model teoritik yang kurang sesuai dengan data penelitian.

Analisis faktor terhadap variabel kecerdasan emosional dilakukan dengan 8 indikator. Dari hasil uji model pengukuran, terlihat bahwa nilai t dari muatan faktor lima variabel diatas 1.96 (nilai kritis pada tingkat signifikansi adalah 0.05). Hasil analisis ini memperlihatkan lima indikator tersebut memiliki validitas yang baik terhadap variabel kecerdasan emosional. Gambaran hasil uji model pengukuran menunjukkan bahwa pada responden terpilih terdapat kemampuan untuk mengenal, memahami dan mengatur emosi diri sendiri, serta menggunakan emosi untuk memfasilitasi pemecahan masalah.

Analisis faktor terhadap variabel komunikasi interpersonal dilakukan dengan 10 indikator. Dari hasil uji model pengukuran, terlihat bahwa nilai t dari muatan faktor setiap variabel diatas 1.96 (nilai kritis pada tingkat signifikansi adalah 0.05). Hasil analisis ini memperlihatkan bahwa indikator yang dipakai memiliki validitas yang baik terhadap variabel komunikasi interpersonal. Gambaran hasil uji model pengukuran menunjukkan bahwa pada responden terpilih terdapat kemampuan untuk melakukan komunikasi interpersonal secara obyektif dengan memahami perasaan orang lain, dapat menempatkan diri pada posisi orang lain, dan terbuka dalam pembicaraan maupun kerjasama dengan orang lain.

Analisis faktor terhadap variabel komitmen organisasi dilakukan dengan 7 indikator. Dari hasil uji model pengukuran, terlihat bahwa nilai t dari muatan faktor enam variabel dibawah 1.96 (nilai kritis pada tingkat signifikansi adalah 0.05). Hasil analisis ini memperlihatkan bahwa enam indikator tersebut tidak memiliki validitas yang baik terhadap variabel komitmen organisasi, dan memiliki hubungan yang lemah dengan variabel latennya. Gambaran hasil uji model pengukuran menunjukkan bahwa pada responden terpilih terdapat ikatan emosional yang kuat dengan organisasi, namun tidak memiliki keterikatan berdasarkan peraturan organisasi, kebutuhan pribadi, pertimbangan untung dan rugi, serta tidak memiliki tanggung jawab secara moral. Para responden juga

tidak menikmati keanggotaan dalam organisasi, dan tidak terlibat secara aktif dalam organisasi.

Analisis faktor terhadap variabel manajemen stres dilakukan dengan 10 indikator. Dari hasil uji model pengukuran, terlihat bahwa nilai t dari muatan faktor satu variabel dibawah 1.96 (nilai kritis pada tingkat signifikansi adalah 0.05). Yaitu, indikator melaksanakan program pelatihan (muatan faktor sebesar 1.32). Hasil analisis ini memperlihatkan bahwa indikator tersebut tidak memiliki validitas yang baik terhadap variabel manajemen stres. Gambaran hasil uji model pengukuran menunjukkan bahwa pada responden terpilih terdapat kemampuan untuk melakukan manajemen stres. Para responden cenderung tidak melakukan manajemen stres kerja melalui kegiatan program pelatihan maupun kegiatan kesenian.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa untuk pengujian model struktural terdapat tiga koefisien yang signifikan secara statistik. Dengan demikian dari tujuh hipotesis yang diuji dalam penelitian ini hanya tiga yang secara signifikan memiliki pengaruh secara statistik. Dengan kata lain, tujuh hipotesis yang dibuat berdasarkan pemikiran dan penelitian para ahli sebelumnya ternyata terbukti tidak signifikan secara statistik. Adapun tiga hipotesis yang terbukti signifikan secara statistik adalah (1) terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen stres, (2) terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasi, dan (3) terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap manajemen stres.

Pembahasan

Terkait dengan hasil uji model struktural, terbukti bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap manajemen stres (nilai t sebesar 5.21, koefisien jalur 0.088). Hasil ini menguatkan konsep pemikiran Salovey dan Mayer yang menggambarkan kecerdasan emosi sebagai sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengolah perasaan untuk memotivasi, merencanakan dan meraih tujuan hidup. Kecerdasan emosional menghadirkan kemampuan untuk merasa, menilai, dan mengekspresikan emosi secara akurat dan adaptif, kemampuan untuk mengenal dan memahami emosi, kemampuan untuk mengakses perasaan ketika melakukan aktivitas kognitif dan melakukan penyesuaian, serta untuk mengatur emosi diri sendiri dan orang lain (Hartini, 2002).

Lebih lanjut, sebagai makhluk sosial dalam kehidupannya individu akan berinteraksi satu sama lain. Hubungan komunikasi yang terjalin dalam lingkungan/kelompok sosial, baik pada tataran interpersonal maupun kelompok bisa memengaruhi manajemen stres yang dilakukan seseorang. Kekuatan pengaruh dari komunikasi interpersonal terhadap manajemen stres sangat ditentukan oleh keterbukaan, empati, perilaku suportif, perilaku positif, dan kesetaraan. Kelima perspektif komunikasi interpersonal (De Vito) dalam dunia kerja, akan membuat karyawan dapat menata stres kerja secara optimal sehingga merasa nyaman dalam bekerja, merasa terlibat dan memiliki kewajiban terhadap pekerjaan yang pada akhirnya akan membuat karyawan tetap bertahan dalam pekerjaan. Hasil penelitian memperlihatkan pengaruh signifikan antara variabel komunikasi interpersonal dan manajemen stres (nilai t sebesar 3.75, koefisien jalur 0.01).

Model Dance dan Larson (1976:70) bisa dipakai untuk membantu menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal memengaruhi manajemen stres. Melalui model komunikasinya, Dance dan Larson (1976) menegaskan bahwa ada tiga fungsi komunikasi, yaitu *linking function*, *mentation function*, dan *regulatory function*. Jika ketiga fungsi komunikasi dipergunakan dalam sebuah organisasi maka terlihat bahwa ketiga fungsi komunikasi tersebut merupakan pusat dari operasional organisasi. Ketika karyawan menggunakan komunikasi untuk berhubungan dengan karyawan yang lain (*linking function*) maka jalinan kerjasama akan dapat diwujudkan. Kerjasama yang terjalin akan membantu tercapainya tujuan bersama, dan menghasilkan pemecahan masalah secara kreatif dari berbagai ide dan debat yang muncul. Prinsip dari *linking function* adalah melalui komunikasi yang terjalin secara baik, kebersamaan serta dukungan untuk pencapaian tujuan bersama dapat serta merta diwujudkan.

Adapun *mentation function* dari komunikasi, menurut model Dance dan Larson (1976) dapat dilihat saat orang melakukan komunikasi untuk memecahkan masalah yang kompleks. Semakin seorang karyawan banyak berkomunikasi dengan orang lain, maka semakin efektif yang bersangkutan dapat memunculkan pemecahan masalah yang bermanfaat. Terakhir, *regulatory functions* adalah bagian terpenting dari proses komunikasi seseorang dalam melakukan prediksi dan memahami peraturan yang berlaku dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Lebih lanjut, teori *Uncertainty Management* dari William Gudykunst yang memfokuskan pada pertemuan antarbudaya diantara budaya *in-groups* (*cultural in-groups*) dan *strangers* (orang asing) juga dapat memperkuat bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap manajemen stres seorang individu. Yaitu, bahwa ketika seseorang mengalami kecemasan dan ketidakpastian maka komunikasi efektif akan mengurangi kecemasan dan ketidakpastian yang muncul.

Komunikasi yang efektif artinya penginterpretasian pesan sesuai dengan apa yang dikirimkan oleh pengirim pesan. Termasuk didalamnya adalah ketepatan, kebenaran dan kesaling-pengertian. Teori *uncertainty management* dipakai untuk menjelaskan efektivitas komunikasi tatap muka (F to F). Kecemasan adalah perasaan tidak nyaman, tertekan, risau, atau ketakutan akan apa yang akan terjadi. Kecemasan dan ketidakpastian terkait dengan derajat perbedaan antara *budaya in-group* dan *budaya stranger* (Papa, et.al, 2008:33)

Dari dua konsep pemikiran terkait komunikasi interpersonal, yaitu model Dance dan Larson maupun teori *uncertainty management*-Gudykunst, terlihat bahwa komunikasi interpersonal membuat para karyawan secara aktif menciptakan 'dunia' dalam mana mereka dapat berpartisipasi dan saling bekerja sama mewujudkan tujuan bersama.

Dalam kasus manajemen stres, apabila komunikasi interpersonal dalam sebuah organisasi dapat dijalin secara efektif maka ketegangan yang dialami karyawan karena adanya kondisi-kondisi yang memengaruhi diri, baik yang diperoleh dari dalam maupun lingkungan di luar diri dapat diminimalisasi (lihat *linking function* dan *mentation function* dari model Dance dan Larson). Dengan adanya komunikasi interpersonal yang dilakukan secara efektif, stres dapat dikendalikan dan dipandang sebagai sebuah tantangan. Di sisi lain, faktor resiko timbulnya berbagai penyakit berat seperti jantung, kanker, ginjal, diabetes dan lainnya juga dapat diminimalisasi dengan baik.

Komunikasi interpersonal juga memengaruhi komitmen organisasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi (nilai t sebesar 6.36, koefisien jalur sebesar 0.93). Untuk memperkuat hasil penelitian ini, teori identitas kelompok dari Henri Tajfel dan John C. Turner (1979) bisa dipakai untuk membantu

menjelaskan bagaimana komunikasi interpersonal memengaruhi komitmen organisasi. Yaitu, hubungan komunikasi yang terjalin dalam lingkungan/kelompok sosial, baik pada tataran interpersonal maupun kelompok bisa memengaruhi komitmen seseorang. Kekuatan pengaruh dari komunikasi terhadap komitmen sangat ditentukan oleh seberapa erat dan kebutuhan individu untuk tetap menjalin hubungan dengan kelompok/lingkungan sosial yang ada. Semakin erat dan butuh maka akan semakin kuat pengaruh komunikasi terhadap komitmen, dan sebaliknya.

Melalui teori identitas sosial, Henri Tajfel dan John C. Turner (1979) menegaskan bahwa keanggotaan kelompok menciptakan *in-group*/kategorisasi diri. Tajfel dan Turner mendefinisikan kelompok sosial sebagai dua individu atau lebih yang berbagi identitas sosial yang sama atau memandang diri mereka sendiri sebagai anggota kategori sosial yang sama melalui jalinan hubungan komunikasi yang efektif (lihat Severin & Tankard, 2008:228-229, Sarwono, 1999: 90-93).

Menyikapi pengaruh yang lemah dari variabel komitmen organisasi terhadap variabel manajemen stres (nilai *t* sebesar 0.60, koefisien jalur 0.25), peneliti berasumsi bahwa kondisi ini terjadi karena objek penelitian adalah tergolong mereka yang yakin dapat mengendalikan tujuan mereka, disebut sebagai internal (Robbins, 2001:56). Yaitu, mereka yang cenderung puas terhadap pekerjaan, mempunyai tingkat kemangkiran yang rendah, merasa nyaman dalam lingkungan kerja. Hal ini menyebabkan kecerdasan emosional yang dimiliki lebih dominan memengaruhi manajemen stres daripada komitmen organisasi. Bahwa, responden dengan tipe internal akan bertindak untuk mengendalikan peristiwa yang terindikasi akan menimbulkan stres, dengan mengandalkan keyakinan akan tempat kedudukan (*locus*) kendali.

Sementara itu, terkait dengan hasil uji model struktural yang memperlihatkan lemahnya pengaruh komitmen organisasi terhadap komunikasi interpersonal (nilai *t* sebesar 0.74, koefisien jalur 0.033), peneliti berasumsi bahwa hal ini merupakan imbas dari kehidupan manusia saat ini yang berada dalam era keberlimpahan informasi, sebagai akibat kemajuan dan kecanggihan teknologi dan informatika. Dewasa ini dengan perkembangan luar biasa dalam bidang informasi dan teknologi media komunikasi yang sedemikian canggih, orang tidak hanya hidup dalam era 'revolusi komunikasi', tetapi juga tengah menga-

rungi apa yang disebut sebagai era keberlimpahan komunikasi (*communicative abundance*) atau tumpah ruah komunikasi (*cornucopias of communication*) (Williams, 1985; Neuman, 1991; John Keane, 1998)

Perkembangan media komunikasi elektronik ini juga mengubah pendekatan komunikasi. Komunikasi tradisional yang pada dasarnya menawarkan model komunikasi "satu untuk satu" (komunikasi interpersonal) dan "satu-untuk-banyak" (misalnya paguyuban, surat kabar, televisi, radio) menjadi pendekatan komunikasi elektronik yaitu "banyak-untuk-satu" (penggunaan email, website) dan "banyak-untuk-banyak" (penggunaan milis, kelompok dalam telepon genggam ataupun diskusi via elektronik). Perubahan pendekatan komunikasi seiring dengan perkembangan teknologi dan informatika ini mengakibatkan informasi tidak hanya dapat diperoleh dan disalurkan melalui komunikasi interpersonal tetapi juga dari banyak sumber yang terus menerus mengalir ke dalam kehidupan pribadi. Dalam konteks komitmen organisasi, orang tidak lagi hanya mengandalkan komunikasi interpersonal untuk menjaga komitmen dirinya terhadap organisasi, namun dapat juga menggunakan media elektronik, seperti *chatting*, *facebook*, *email*, *twitter* dan lain sebagainya, untuk mendapatkan informasi dan saling tukar menukar gagasan diantara karyawan untuk menghindari konflik dan kerancuan informasi.

Di sisi lain, peneliti juga berasumsi bahwa lemahnya pengaruh variabel komitmen organisasi terhadap komunikasi interpersonal juga dikarenakan faktor budaya. Menurut Ting Toomey (1999) dalam bukunya yang terkenal *Communication Across Cultures*, masyarakat berbudaya kolektivistik (seperti di Indonesia) cenderung berorientasi pada tujuan kelompok, menggunakan identitas "we", mengutamakan kewajiban dalam kelompok daripada hak-hak pribadi, cenderung menekankan hubungan internal kelompok, lebih memperhatikan pertimbangan kelompok daripada pribadi. Sementara masyarakat berbudaya individualistik cenderung menggunakan identitas "saya" (*I*), lebih berorientasi pada tujuan pribadi, mengutamakan hak-hak pribadi, cenderung menekankan hubungan antar individu, lebih memperhatikan pertimbangan pribadi daripada kelompok, memiliki hubungan yang bersifat sukarela (*voluntary*) (hal.67).

Berpijak pada pandangan Ting Toomey terkait masyarakat berbudaya kolektivistik maka peneliti berasumsi bahwa lemahnya pengaruh komitmen or-

ganisasi terhadap komunikasi interpersonal (nilai t sebesar 0.74, koefisien jalur 0.033) adalah karena manakala karyawan mempunyai komitmen terhadap organisasi maka yang dilakukan adalah komunikasi dalam kelompok dan bukan komunikasi interpersonal.

Untuk memperkuat hasil penelitian ini, teori *groupthink* dari Irving Janis bisa dipakai untuk membantu menjelaskan bagaimana komitmen organisasi dilakukan melalui komunikasi kelompok. Yaitu, berpikir kelompok (*groupthink*) merupakan hasil langsung dari kekompakan di dalam kelompok. Kekompakan (*cohesiveness*) adalah suatu akibat dari sejauhmana semua anggota memandang bahwa tujuan para anggota dapat dicapai di dalam kelompok. Keadaan ini tidak menuntut para anggota untuk memiliki sikap yang sama tetapi para anggota tersebut saling berkomunikasi dalam kelompok dan mengabdikan satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan bersama. Semakin kompak suatu kelompok, semakin besar tekanan atas anggota-anggotanya untuk menjaga komitmen pada organisasi melalui komunikasi kelompok.

Robbins menegaskan bahwa bagi banyak karyawan, kelompok kerja mereka merupakan sumber pertama untuk interaksi sosial. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok itu merupakan mekanisme fundamental dengan mana anggota-anggota menunjukkan kekecewaan dan rasa puas mereka (1996:5).

Dalam penelitian ini juga diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap komunikasi interpersonal (nilai t sebesar 1.05, koefisien jalur 0.097) dan komitmen organisasi (nilai t sebesar 0.67, koefisien jalur 0.014). Penjelasan yang dapat diuraikan untuk temuan ini adalah sebagaimana uraian berikut.

Pertama, tidak adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap komunikasi interpersonal harus dipahami dalam konteks budaya masyarakat kolektivistik. Kecerdasan emosional sebagai disposisi psikologis, yaitu nilai-nilai yang diyakini dan tertanam dalam diri individu, terbentuk dan berkembang didasari oleh faktor genetik, cara asuh orang tua, dan faktor pendidikan emosi yang diperoleh seseorang di sekolah (Goleman, 2004). Dalam hal ini lingkungan/kelompok sosial berperan memengaruhi kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dapat berubah dikarenakan hubungan komunikasi yang terjalin antara individu dengan lingkungan/kelompok sosial. Hal

ini dapat dipahami mengingat pola budaya kolektivisme yang cenderung masih dianut oleh mayoritas masyarakat di Indonesia. Pada budaya kolektivisme, pengambilan keputusan kerap ditentukan oleh norma masyarakat ataupun pandangan yang bersifat interdependensi dengan senantiasa mengutamakan keharmonisan hubungan dalam kelompok. Berbeda dengan budaya individualisme dimana pengambilan keputusan banyak dirancang oleh pribadi, bersifat rasional dan mandiri karena keputusan dilakukan atas pertimbangan diri sendiri (lihat penelitian Sakai, 1981; Markus dan Kitayama, 1991; Heine dan Lehman, 1997; Etsuko dan rekan, 2005).

Kedua, peneliti berasumsi bahwa hasil penelitian yang memperlihatkan tidak adanya pengaruh signifikan variabel kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi juga harus dipahami dalam konteks budaya masyarakat kolektivistik. Yaitu, kecerdasan emosional yang terbentuk karena faktor genetik maupun cara asuh orang tua disamping faktor pengaruh lingkungan pendidikan (Goleman, 2004) menyebabkan individu cenderung memiliki komitmen yang lebih kuat pada norma *belief* yang sudah tertanam pada diri oleh kelompok yang membentuk norma *belief* tersebut, dibandingkan komitmen pada organisasi.

Pemikiran Timur yang disampaikan Ho dan Sarwono dapat menguatkan hasil penelitian, yaitu bahwa masyarakat Timur menekankan tanggung jawab pada kelompok, bukan pada perorangan. Oleh karena itu jika terjadi masalah, kelompoklah (baca : orang lain) yang bersalah bukan diri pribadi. Budaya yang lebih banyak terdapat pada masyarakat Timur adalah budaya 'malu', yaitu kecenderungan untuk melihat suatu hal dari sudut pandang memalukan atau tidak, bukan dari sudut pandang benar atau salah. Masyarakat Timur senantiasa mengambil keputusan melalui perundingan bersama. Ketaatan pada aturan (konformitas) dianggap sebagai ciri kedewasaan dan kematangan pribadi. Orang Timur juga percaya bahwa dirinya, lingkungannya, dunianya, dan Tuhannya merupakan suatu sistem yang tidak terpisahkan. Bagi orang Timur perbedaan antara "aku" dan orang-orang lain diluar "aku", tidaklah jelas. Buat orang Timur, diri sendiri adalah bagian dari diri yang lebih besar, yaitu orang tua, mertua, suku, tetangga, masyarakat dan sebagainya (Ho, 1995:114; Sarwono, 2001:192-195).

Penutup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model integrasi variabel kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap manajemen stres tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil ini sekaligus memperlihatkan bahwa hanya tiga dari tujuh hipotesa penelitian terbukti.

Walaupun model integrasi tiga variabel terhadap manajemen stres tidak sepenuhnya terbukti, namun secara teoritis penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh terhadap manajemen stres bisa dijelaskan dalam satu model teoritik. Yaitu, integrasi hubungan pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap manajemen stres.

Hasil penelitian juga membuktikan bahwa manajemen stres tidak hanya dipengaruhi oleh aspek psikologi tapi juga aspek komunikasi. Dalam hal ini, aspek psikologi tercermin dalam variabel kecerdasan emosional, dan aspek komunikasi tercermin dalam variabel komunikasi interpersonal.

Komunikasi pada konteks penelitian ini dapat dibagi dalam tiga tataran. Pertama, tataran intrapersonal. Pada tataran ini individu akan berpegang pada norma *belief* yang dimiliki dan terwujudkan dalam kecerdasan emosional untuk melakukan penilaian tentang emosi diri dan orang lain, serta mengolah perasaan untuk memotivasi diri. Kedua, pada tataran selanjutnya yaitu interpersonal ataupun kelompok, individu akan melakukan komunikasi untuk menyesuaikan diri dengan realita yang ada (dalam hal ini kelompok/organisasi sosial) untuk memperkuat komitmen organisasi dan melakukan manajemen stres. Ketiga, pada tataran komunikasi massa, individu akan melakukan komunikasi melalui media elektronik untuk memperkuat komitmen organisasi. Hal ini dilakukan karena media elektronik memiliki keuntungan berupa ketidakterbatasan waktu dan ruang/tempat, hal mana tidak dimiliki oleh komunikasi interpersonal.

Daftar Pustaka

- Dance, F.E. X; Larson, C.E. (1976). *The Functions of Human Communications: A Theoretical Approach*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Fishbein, M. Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intentional Behavior, an Introduction to Theory and Research*, Addison Wesley, Reading, MA.
- Goleman, Daniel. (2004). *Emotional Intelligence* (edisi ke 14). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- National Safety Council. (2004). *Manajemen Stres*, Alih Bahasa Palupi Widyastuti. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Neuman, W. R. (1991). *The Future of The Mass Audience*. New York: Cambridge University Press.
- Pace, R. Wayne; Faules, Don F. (1998). *Komunikasi Organisasi*, Editor Deddy Mulyana. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Papa, Michael J; Daniels, Tom D; Spiker, Barry K. (2008). *Organizational Communication: Perspectives and Trends*. Los Angeles: Sage Publications.
- Perloff, Richard M. (2008). *The Dynamics of Persuasion: Communication and Attitudes in The 21st*, 4th edition, New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. (jilid 2) Alih Bahasa Handaya Pujaatmaka. Jakarta: Prenhalindo.
- _____. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed). New Jersey: Prentice Hall.
- Salovey, Peter.; Mayer J.D. (2000). *Positive Psychology of Emotional Intelligence*. Philadelphia, P.A: Psychological Press.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (1999). *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Balai Pustaka.
- _____. (2001). *Psikologi Sosial: Psikologi Kelompok dan Psikologi Terapan*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Tankard, James W Jr. dan Werner J Severin. (2008). *Teori Komunikasi*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Ting-Toomey, Stella. (1999). *Communicating Across Cultures*. New York: The Guildford Press.

Jurnal dan Artikel

- Allen, N.J; Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Nor-

- mative Commitment to The Organizational, *Journal of Occupational Psychology*.
- John Keane, *Times Literary Supplement*, 28 August 1998, 14-16.
- Hartini, Nurul. (2002). Optimalisasi Perkembangan Kecerdasan Emosi Siswa. *Jurnal Insan Media Psikologi* Vol.4, No.1, Jakarta.
- Heine, S.J., & Lehman, D.R. (1997). Culture, Dissonance, and Self-affirmation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, 389-400.
- Ho. D.V.F. (1995). *Asian Contributions to Psychotherapy: What The East has to Offer to The West*, Taipei: International Council of Psychologists.
- Hoshino, Etsuko & Zanna, Adam. S.(2005). On The Cultural Guises of Cognitive Dissonance : The Case of Easterners and Westerners. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89.
- Markus. H., Kitayama. S. (1991). Culture and The Self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, 2, 224-253.
- Riady, Hanes. (2003). Faktor Determinan Komitmen Karyawan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Perusahaan* Vol 10 No.2.
- Sakai, H. (1981). Induced Compliance and Opinion-hange. *Japanese Psychological Research*, 23, 1-8.
- Williams, M. E. 1985. Electronic databases. *Science*, 228, 445-456.