

KECERDASAN EMOSI, STRES KERJA, DAN KINERJA GURU SMA

A.A.Anwar Prabu Mangkunegara dan Mela Puspitasari

Universitas Mercu Buana

email: anwar.mangkunegara@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kecerdasan emosi guru dan stres kerja terhadap kinerja guru. Metode pengujian validitas instrumen menggunakan pendekatan korelasi *product moment* dengan ketentuan kevalidan instrumen apabila nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{table}$. Metode pengujian reliabilitas instrumen menggunakan rumus korelasi Alpha Cronbach, dengan ketentuan nilai Alpha Cronbach $> 0,6$. Teknik *sampling* digunakan teknik klaster dengan penentuan sampel secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kinerja guru, stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja guru, tetapi secara simultan (bersama-sama) kecerdasan emosi dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja guru.

Kata kunci: kecerdasan emosi, kinerja guru, stres kerja

THE EMOTIONAL INTELLIGENT, WORKING STRESS, AND PERFORMANCE OF SENIOR HIGH SCHOOL TEACHER

Abstract

This study was aimed at explaining the influences of the emotional intelligence and working stress on the teacher performance. The methods used in the testing instrument (questionnaire of emotional quotients, work stress and teacher performance) were product moment approach and the provisions of validity of the instrument when the value of r count $>$ value of r table. The methods of testing the reliability of the instrument were Alpha Cronbach formula with the provisions of Alpha Cronbach Value > 0.6 . The sampling technique was purposive cluster. The results showed that emotional intelligence influences on the teacher performance. The partial test show that working stress had no influence on the teacher performance but simultaneously emotional intelligence and working stress influence on the teacher performance.

Keywords: *emotional intelligence, teacher performance, working stress*

PENDAHULUAN

Upaya meningkatkan kualitas pendidikan terus menerus dilakukan antara lain kualitas lulusan, kualitas guru, kualitas kepala sekolah, sarana prasarana, pengelolaan sekolah, proses belajar mengajar dan lain sebagainya belum menunjukkan peningkatan yang berarti. Kualitas pendidikan di Indonesia masih berada di bawah rata-rata negara berkembang lainnya. Hasil survei *World Competitiveness Year Book* tahun 1997-2007 menunjukkan bahwa

dari 47 negara yang disurvei, pada tahun 1997 Indonesia berada pada urutan 39, pada tahun 1999, berada pada urutan 46. Tahun 2002, dari 49 negara yang disurvei, Indonesia berada pada urutan 47, dan pada 2007 dari 55 negara yang disurvei, Indonesia menempati posisi ke-53.

Menurut laporan *monitoring global* yang dikeluarkan lembaga PBB, UNESCO, tahun 2005 posisi Indonesia menempati peringkat 10 dari 14 negara berkembang di Asia Pasifik. Selain itu, menurut

laporan *United Nations Development Programme (UNDP)*, kualitas SDM Indonesia menempati urutan 109 dari 177 negara di dunia. Menurut *The Political and Economic Risk Consultancy (PERC)* yang merupakan lembaga konsultan dari Hongkong menyatakan kualitas pendidikan di Indonesia sangat rendah, di antara 12 negara Asia yang diteliti, Indonesia satu tingkat di bawah Vietnam.

Upaya meningkatkan mutu pendidikan ditentukan kondisi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pendidikan. Guru merupakan salah satu faktor penentu tinggi rendahnya mutu pendidikan. Rendahnya kualitas guru antara lain karena rendahnya kinerja. Menilai kinerja guru tidak terlepas dari menilai proses kegiatan pembelajaran. Hasil penilaian kinerja guru di SMA Negeri Kota Tangerang belum sesuai standar sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendidikan.

Berikut ini data rata-rata persentase hasil supervisi guru di SMA Negeri dan Swasta pada semua mata pelajaran yang

dilakukan di SMA Kota Tangerang Selatan yang tertera pada Tabel 1.

Pada tahun 2005, isu mengenai profesionalisme guru gencar dibicarakan di Indonesia. Guru profesional yang dibuktikan dengan kompetensi yang dimilikinya akan mendorong terwujudnya proses dan produk kinerja yang dapat menunjang peningkatan kualitas pendidikan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Kande (2011) yang menyimpulkan bahwa “tingkat pendidikan guru, pengetahuan tentang standar pendidikan, dukungan sesama guru, gaya kepemimpinan kepala sekolah, dan lingkungan fisik sekolah berpengaruh positif terhadap kinerja guru”. Begitu pula hasil penelitian Suparwoto, dkk. (2011) menunjukkan bahwa “aspek terpenting dari kompetensi profesional ditunjukkan oleh para guru sekolah dasar dan sekolah menengah pertama.

Aspek pedagogis, pribadi, dan sosial memiliki peranan paling penting bagi guru sekolah menengah atas”. Guru yang kompeten dapat dibuktikan dengan

Tabel 1. Hasil Supervisi Guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan

No	Uraian Kegiatan	Persentase	Keterangan
1	Penyusunan Silabus dan Rancangan Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)	51,36	Belum menyusun secara lengkap dan sesuai Permen No 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi
2	Kegiatan Proses Belajar Mengajar (PBM)	68,49	Belum melaksanakan kegiatan Eksplorasi, Elaborasi dan Konfirmasi sesuai Permen No 41 Tahun 2007 Tentang Standar Proses
3	Pengelolaan Kelas	82,19	Metode pembelajaran masih dominan ceramah dan guru sebagai satu-satunya sumber belajar
4	Pengelolaan waktu	53,43	Belum mengelola waktu pembelajaran di kelas secara sistematis dan proporsional
5	Penilaian Proses Pembelajaran	54, 79	Belum memenuhi Permen No 20 Tahun 2007 Tentang Standar Penilaian

Sumber : Pengawas Pembina SMA Gugus 04 Tangerang Selatan Tahun 2012

perolehan sertifikasi guru berikut tunjangan profesi yang memadai menurut ukuran Indonesia. Kompetensi guru tersebut mencakup kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi sosial, dan kompetensi kepribadian.

Uji Kompetensi tahun 2012 yang diselenggarakan pada bulan Februari tahun 2012 yang diikuti oleh guru dari seluruh Indonesia sebanyak 281.016 orang dan hasilnya telah diumumkan pada tanggal 16 Maret oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Bapak Muhammad Nuh diperoleh nilai rata-rata 42,25. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi guru masih rendah.

Permasalahan guru juga adalah tidak sesuainya kualifikasi akademik guru dengan mata pelajaran yang diampu. Kualifikasi akademik sebagaimana yang dimaksud adalah tingkat pendidikan minimal yang harus dipenuhi oleh seorang pendidik yang dibuktikan dengan ijazah dan atau sertifikat keahlian yang relevan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Di beberapa sekolah antara lain di SMAN 2, SMAN 4, SMAN 5 Kota Tangerang Selatan masih dijumpai guru memiliki kualifikasi akademik yang tidak sesuai dengan mata pelajaran yang diampu, misalnya guru yang berijazah Ekonomi mengajar mata pelajaran sejarah.

Permasalahan yang berasal dari dalam diri anak didik, banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan dan diselesaikan oleh seorang guru, adanya konflik peran, hubungan dengan rekan kerja, perubahan kurikulum yang cepat, serta rutinitas pekerjaan yang sama setiap harinya, merupakan faktor-faktor yang dapat memicu timbulnya stres kerja pada guru. Gejala stres kerja ditandai dengan munculnya gejala tidak sabaran dalam menghadapi siswa di kelas, lekas marah, bersikap apatis, sering tidak masuk kerja (rata-rata

kehadiran kurang dari 90%) dan sebagainya yang pada akhirnya dapat berdampak pada kinerja guru.

Tugas profesi guru di masa depan sangat berat, bukan saja harus memiliki sejumlah kompetensi akademis semisal penguasaan materi pelajaran, kepiawaian dalam merancang, mengelola, dan mengevaluasi pembelajaran dengan berbagai metode mutakhir, serta terampil dalam menggunakan alat peraga dan media pembelajaran, melainkan juga ia harus memiliki kematangan dan ketegaran kepribadian. Salah satu aspek yang berkaitan dengan kematangan dan ketegaran kepribadian adalah kecerdasan emosi (*Emotional Intelligence*) atau *Emotional Quotient (EQ)*.

Cooper & Sawaf (2000) memberikan definisi kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif merupakan daya dan kepekaan emosional. Kecerdasan ini berkaitan antara lain dengan kemampuan seseorang (guru) dalam mengelola emosi terhadap diri dan orang lain, memotivasi diri menghadapi kesulitan dan meraih kesuksesan hidup, memiliki empati, kasih sayang, cinta kasih yang tulus, dan mampu berkomunikasi secara santun dengan orang lain dalam hal ini antara lain dengan peserta didik.

Hal ini sesuai pula dengan pendapat Coleman dalam Mahyuddi & Noordi (2012) yang menyatakan bahwa "kecerdasan emosi itu merupakan kemampuan seorang guru mengatur kehidupan emosinya, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi dalam diri, empati dan kesadaran sosial."

Begitu pula Nwadinigwe dan Azuka, (2012) menyatakan hasil penelitiannya bahwa "Pengembangan ketrampilan emosional memberikan kontribusi akademik dan pengembangan karier".

Kolachina (2014) menyatakan bahwa guru harus menyadari bahwa pengajaran kecerdasan emosional harus fokus sebagai strategi untuk pengembangan siswa. Hal ini karena kecerdasan emosi guru berhubungan dengan kemampuan mengelola emosi dan membangun hubungan dengan siswa dan lingkungan sekolah.

Kontraversi antara kondisi ideal yang harus dijalani guru sesuai harapan Undang-undang tentang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 dengan kenyataan yang terjadi di lapangan merupakan suatu hal yang perlu dan patut untuk dicermati secara mendalam tentang faktor penyebab munculnya dilema tersebut, sebab hanya dengan memahami faktor yang berpengaruh terhadap kinerja guru maka dapat dicarikan alternatif pemecahannya sehingga faktor tersebut bukan menjadi hambatan bagi peningkatan kinerja guru melainkan mampu meningkatkan dan mendorong kinerja guru kearah yang lebih baik sebab kinerja sebagai suatu sikap dan perilaku dapat meningkat dari waktu ke waktu.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja guru. Untuk itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja guru dipandang perlu untuk dipelajari, ditelaah dan dikaji secara mendalam agar dapat memberikan gambaran yang jelas faktor yang lebih berperan dan urgen yang mempengaruhi kinerja guru.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang masalah, penulis telah meneliti *Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Stres kerja terhadap Kinerja guru SMA Negeri di wilayah Kota Tangerang Selatan*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosi guru dan stres kerja terhadap kinerja guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan. Dengan diketahui seberapa besar pengaruhnya, diharapkan dapat memberi manfaat memaksimalkan kinerja guru dengan meminimalisasi

faktor-faktor yang dapat menurunkan kinerja guru.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Kerlinger (2000: 660), penelitian ini digunakan untuk mengkaji populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dengan menyeleksi serta mengkaji dari populasi untuk menemukan indensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis dan psikologis.

Di dalam konteks penelitian ini, survei dilakukan untuk mengkaji pengaruh dua variabel bebas (kecerdasan emosional dan stres guru) dan satu variabel terikat (kinerja) pada guru SMA Negeri Tangerang Selatan. Variabel bebas telah diuji terbebas dari gejala multikolinieritas. Hal ini sesuai dengan pendapat Santosa & Ashari (2005).

Guna memperjelas batasan variabel yang diteliti, maka diberikan definisi operasional variabel berikut: Kecerdasan emosi Guru adalah kemampuan interpersonal dan intrapersonal guru untuk mengadakan respon atau tindakan berdasarkan hati nurani dalam menghadapi situasi dan tekanan tertentu baik yang berasal dari diri sendiri maupun lingkungan. Dalam penelitian ini kecerdasan emosi guru diukur dari pemahaman emosi diri (*self awareness*), pengendalian diri dan pengelolaan emosi (*self management*), motivasi diri (*self motivation*), empati dan kepedulian terhadap perasaan orang lain (*social awareness*), dan membina hubungan (*relationship management*).

Stres kerja adalah perasaan yang dialami guru yang diakibatkan oleh situasi, tindakan, atau peristiwa yang menekan yang berasal dari faktor lingkungan, organisasi dan individu dalam menghadapi tugas dan tanggung jawabnya di dalam pekerjaan

dan berakibat pada fisiologis, psikologis dan perilaku. Dalam penelitian ini stres kerja guru diukur dari dimensi menghadapi kondisi lingkungan sekolah (fisik dan non fisik), kondisi organisasi sekolah dan dimensi kondisi psikologis dan ekonomi guru.

Kinerja Guru adalah prestasi kerja guru secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan tugasnya yang didasarkan pada kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kompetensi kepribadian dan kompetensi sosialnya. Dalam penelitian ini, kompetensi pedagogik mencakup penguasaan guru terhadap karakteristik peserta didik, menguasai teori belajar dan prinsip-prinsip pembelajaran, pengembangan kurikulum, kegiatan pembelajaran, pengembangan potensi peserta didik, komunikasi dengan peserta didik, penilaian dan evaluasi pembelajaran.

Kompetensi kepribadian mencakup bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial dan budaya, menunjukkan pribadi yang dewasa dan matang, etos kerja, tanggung jawab dan bangga menjadi guru. Kompetensi sosial mencakup bersikap inklusif, objektif dan tidak diskriminatif, komunikasi dengan sesama guru, tenaga kependidikan, peserta didik

dan masyarakat. Kompetensi profesional mencakup penguasaan materi, struktur, konsep dan pola pikir keilmuan yang mendukung mata pelajaran yang diampu, dan mengembangkan keprofesionalan melalui tindakan reflektif.

Sampel dalam penelitian ini adalah guru di seluruh SMA Negeri Kota Tangerang Selatan. Jumlah guru di SMA Negeri Tangerang Selatan berjumlah 196 yang pengambilannya dilakukan teknik *cluster sampling* yang diwakili guru-guru SMA Negeri 2, SMA Negeri 4, SMA Negeri 5 dan SMA Negeri 11 Kota Tangerang dilaksanakan mulai tanggal 5 Maret sampai 12 Juli 2012 dengan tujuan menganalisis dan mengkaji tentang kecerdasan emosi dan stres guru dalam pencapaian kerjanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data statistik deskriptif yang diperoleh dari hasil kuesioner secara berturut-turut dideskripsikan sebarannya. Data-data yang dimaksud yaitu Kecerdasan Emosi Guru (X1), Stres Kerja (X2), dan Kinerja guru (Y). Deskripsi data dimaksud di antaranya adalah nilai rata-rata, distribusi frekuensi yang disajikan dalam bentuk Tabel 2, 3, dan 4.

Tabel 2. Deskripsi Data Variabel Kecerdasan Emosi untuk Rata-rata Seluruh Kategori

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Rata-Rata Dimensi	Rata-Rata Variabel
Kecerdasan Emosi Guru (X1)	<i>Self Awareness</i> (pengenalan emosi diri)	1,2,3,4	3,66	4,08
	<i>Self Management</i> (pengelolaan emosi diri)	5,6,7,8,9,10	4,17	
	Motivation (memotivasi diri)	11,12,13,14,15	4,09	
	<i>Social Awareness (empathy)</i>	16,17,18,19,20,21	4,19	
	<i>Relationship Management</i> (membina hubungan)	22,23,24,25,26	4,19	

Sumber: Data primer yang diolah 2012

Tabel 3. Deskripsi Data Variabel Stres Kerja untuk Rata-rata Seluruh Kategori

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Rata-Rata Dimensi	Rata-Rata Variabel
Stres Kerja (X2)	Faktor Lingkungan	27,28	2,47	2,13
	Beban Kerja	29,30,31,32,33	2,54	
	Kesempatan Pengembangan Karir	34,35,36	1,85	
	Masalah Peran	37,38,39,40,41	1,96	
	Struktur dan Sistem Organisasi	42,43,44	2,19	
	Hubungan Interpersonal	45,46,47,48	2,28	
	Masalah pribadi/individu	49,50,51,52	1,69	

Sumber: Data primer yang diolah 2012

Tabel 2 menunjukkan bahwa kecerdasan emosi guru tergolong baik. Adapun dimensi kecerdasan emosi yang paling dominan dari guru adalah dimensi kesadaran sosial (empati) dan membina hubungan dengan sesama guru, dan siswa. Dimensi kecerdasan emosi yang perlu ditingkatkan adalah dimensi pengenalan emosi diri (*self awareness*). Artinya guru perlu memperhatikan emosi diri dan pengendalian dirinya agar mampu bersikap objektif dan secara wajar dalam mereaksi terhadap aktivitas lingkungan sekolahnya. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa Guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan memiliki kecerdasan emosi.

Tabel 3 menunjukkan bahwa faktor lingkungan, beban kerja, hubungan interpersonal, struktur, dan sistem organisasi

sekolah tidaklah menimbulkan stres kerja bagi guru. Namun pada dimensi kesempatan pengembangan karir, dan permasalahan pribadi ternyata sebagian guru merasa yang menjadi penyebab stres kerja. Kesempatan pengembangan karir bagi guru menjadi tantangan tersendiri karena guru harus memiliki sertifikasi, dan melanjutkan program studi jenjang S2. Guru yang memiliki permasalahan pribadi dialami hanya beberapa orang saja. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa Guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan tidak mengalami stres kerja (relatif rendah stres kerjanya).

Tabel 4 menunjukkan bahwa dimensi kompetensi pedagogik yang meliputi antara lain kemampuan mengenal sifat dan karakteristik peserta didik, menggunakan

Tabel 4. Deskripsi Data Variabel Kinerja Guru untuk Rata-rata Seluruh Kategori

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Rata-Rata Dimensi	Rata-Rata Variabel
Kinerja Guru (Y)	Kompetensi Pedagogik	53 s.d 68	4,15	4,09
	Kompetensi Kepribadian	69 sd 76	4,26	
	Kompetensi Sosial	77 s.d 79	3,69	
	Kompetensi Profesional	80 s.d 84	3,85	

Sumber: Data primer yang diolah 2012

berbagai strategi dan metode dalam pembelajaran, menyampaikan materi dengan jelas dan sesuai tujuan pembelajaran, menyusun perangkat pembelajaran, menyusun alat penilaian, menganalisis hasil penilaian dan melaksanakan tindak lanjut, menggunakan teknologi informasi dalam pembelajaran serta mampu membuat suasana belajar menyenangkan di sekolahnya. Begitu pula guru memiliki kompetensi kepribadian yang meliputi antara lain mampu membina kerjasama dan menghargai teman sejawat, disiplin dalam penyelesaian tugas, menjadi tauladan, dan rasa bangga menjadi guru.

Kompetensi sosial dan profesional guru cukup baik. Artinya sebagian besar guru memiliki keaktifan di lingkungan sekolah dan di lingkungan masyarakat serta memiliki kemampuan menjalin komunikasi dengan orang tua peserta didik. Begitu pula guru relatif memiliki kemampuan menganalisis standar kompetensi dan kompetensi materi pembelajaran, mampu melakukan penelitian tindakan kelas, melakukan evaluasi/refleksi diri serta memiliki jurnal penilaian proses pembelajaran. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa Guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan berkinerja relatif tinggi.

Kondisi kecerdasan emosi guru tergolong baik dan tingkat stres kerja guru relatif rendah dan guru SMA Negeri di Wilayah Tangerang Selatan memiliki kinerja yang tergolong relatif tinggi. Kecerdasan emosi guru SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan tergolong baik. Hal ini dianalisis berdasarkan lima aspek, yaitu kesadaran diri, pengendalian dan pengolahan diri, motivasi diri, kesadaran sosial, membangun hubungan.

Secara umum guru SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan mengalami stres kerja relatif rendah. Stres kerja guru tersebut dianalisis berdasarkan tiga

aspek, yaitu kondisi lingkungan kerja, kondisi organisasi sekolah dan kondisi permasalahan individu guru. Begitu pula guru SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan memiliki kinerja yang tergolong tinggi. Kinerja guru tersebut dianalisis berdasarkan empat aspek, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional guru.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa secara simultan kecerdasan emosi guru dan stres kerja mempengaruhi kinerja guru. Koefisien determinasi adalah 0,508. Ini artinya 50,8% pencapaian kinerja guru ditentukan oleh kecerdasan emosi dan stres kerja dengan nilai F hitung sebesar 101,550. Adapun nilai F tabel dengan menggunakan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan sebesar 193 dengan F table sebesar 3,04. Oleh karena F hitung ($101,550 > F$ tabel (3,04)). Maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini disajikan pada Tabel 5.

Hasil perhitungan sebagaimana dalam Tabel 2, nilai koefisien korelasinya (r) sebesar 0,508. Koefisien korelasi bernilai positif mencerminkan bahwa kecerdasan emosi dan stres kerja secara bersama-sama mempunyai hubungan positif dengan kinerja guru, sehingga semakin kuat kecerdasan emosi dan semakin rendahnya stres kerja guru, maka semakin tinggi kinerja guru.

Koefisien determinasi yang menunjukkan kontribusi kecerdasan emosi dan stres kerja secara bersama-sama terhadap kinerja guru adalah 0,508. Artinya 50,8% variasi perubahan pada kinerja guru ditentukan oleh kecerdasan emosi dan stres kerja guru. Melalui penggunaan ketentuan di atas, maka berdasarkan hasil perhitungan diketahui nilai F_{hitung} sebesar 101,550. Adapun nilai F_{tabel} dengan menggunakan taraf signifikan 5% dan *degree of freedom* sebesar 193 adalah 3,04. Oleh karena F_{hitung} ($101,550 > F_{tabel}$ (3,04)) maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Tabel 5. Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Guru

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	Sig	Keterangan
Constant	27,003			0,001	signifikan
Kecerdasan Emosi Guru	1,011	0,710	14,124	0,000	signifikan
Stres Kerja	-0,065	-0,066	-1,314	0,190	tidak signifikan

Sumber: Data primer diolah (2012)

Dimana

$$r = 0,716 \quad r^2 = 0,508$$

$$F_{hitung} = 101,550 \quad F_{tabel} = 3,02$$

$$Sig F = 0,000$$

Model persamaan regresi linier berganda $Y = 27,003 + 1,011 X_1 - 0,065 X_2$. Bertolak dari persamaan regresi tersebut diketahui nilai konstantanya sebesar 27,003. Secara matematis, nilai konstanta tersebut menyatakan bahwa pada saat variabel kecerdasan emosi dan stres kerja guru bernilai 0, maka kinerja guru menurun sebesar 27,003. Berdasarkan persamaan tersebut juga diketahui masing-masing koefisien regresinya bernilai (0,710 dan -0,066), sehingga menggambarkan adanya pengaruh kecerdasan emosi dan stres kerja terhadap kinerja guru. Hasil ini berarti bahwa setiap kenaikan satu skor variabel kecerdasan emosi menyebabkan kenaikan kinerja guru sebesar 0,710 dan kenaikan satu skor variabel stres kerja guru menurunkan kinerja guru 0,066 pada konstanta 27,003. Oleh karenanya dapat terlihat sumbangan kecerdasan emosi dan stres kerja secara simultan terhadap kinerja guru SMA Negeri di Kota Tangerang selatan.

Berdasarkan hasil analisis korelasi antardimensi dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosi baik pada dimensi *Self awareness*/kesadaran diri, *Self Management*/pengendalian dan pengolahan diri, *self motivation*/memotivasi diri, *Social awareness*/kesadaran sosial dan

Relationship management/membangun hubungan kerja berkorelasi dengan kinerja guru. Dari kelima dimensi tersebut dimensi motivasi diri memiliki korelasi yang lebih kuat dengan dimensi kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian. Kompetensi pedagogik adalah kemampuan merencanakan program pembelajaran, mengelola proses pembelajaran dan melakukan penilaian serta penguasaan karakteristik siswa; sedangkan kompetensi kepribadian berhubungan dengan etos kerja, tanggung jawab yang tinggi, pribadi yang dewasa dan mampu bertindak sesuai norma lingkungan sekolah.

Kecerdasan emosi guru ditunjukkan oleh motivasi diri, empati dan mampu menjalin hubungan jelas mempunyai hubungan yang kuat dengan kompetensi pedagogik. Artinya jika guru mampu berempati dan menjalin hubungan yang baik, maka kepribadian guru relatif dewasa mental. Motivasi diri yang kuat juga mempunyai hubungan yang kuat dengan pedagogik. Artinya dengan motivasi yang tinggi seorang guru akan mampu melaksanakan proses pembelajaran dengan baik.

Guru sebagai pengajar dan pendidik dalam melaksanakan tugasnya harus

mampu menjadi pribadi yang dapat ditiru dan dijadikan sebagai figur tauladan dan panutan baik bagi peserta didik, orang tua peserta didik maupun masyarakat. Memiliki kesadaran sosial (berempati) terhadap peserta didik dan rekan kerja. Empati berarti juga mampu perspektif orang lain yaitu peserta didik, sehingga memahami letak kesulitan peserta didik dalam menerima pelajaran, mampu menyesuaikan metode belajar yang cocok bagi peserta didik.

Mampu menjalin hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu (peserta didik. dan rekan kerja) sehingga dapat terjalin hubungan yang harmonis dan sinergis. Hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana belajar mengajar yang nyaman. Mampu memotivasi diri akan menimbulkan semangat dan gairah untuk berkarya, untuk bekerja dengan sebaik-baiknya, mampu memotivasi peserta didik agar dapat belajar dengan baik, mampu memotivasi peserta didik untuk meraih prestasi belajar setinggi-tingginya. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kecerdasan emosi berkorelasi kuat secara signifikan dengan kinerja guru.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan terutama pada dimensi motivasi diri. Oleh karena itu untuk mengoptimalkan kinerja guru di lingkungan Dinas pendidikan Kota Tangerang Selatan, maka pengambil kebijakan di tingkat sekolah maupun di tingkat Dinas Pendidikan untuk mempertimbangkan dan memperhatikan kecerdasan emosi guru terutama dimensi motivasi tersebut. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, Purwanto, & Yuwono (2007) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh

terhadap kinerja. Penelitian Yanto (2011) juga menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosi terhadap kinerja guru.

Kecerdasan emosi merupakan kondisi mental yang dimiliki seseorang yang bersifat gradasi dalam arti setiap orang mempunyai tingkat yang berbeda-beda. Hal ini sejalan dengan pendapat Agustian (2008) bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasa yang terletak pada kejujuran terhadap suara hati. William James dalam (Khodijah, 2006) menyatakan bahwa emosi sebagai keadaan budi rohani yang berhubungan dengan kondisi dirinya. Hal ini sesuai dengan pendapat Goleman (2002) bahwa menyatakan bahwa koordinasi suasana hati merupakan inti dari hubungan sosial yang baik. Bila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain, orang tersebut memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial dan lingkungan sekolahnya.

Hakikat kinerja guru sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu secara kualitas dan kuantitas yang disesuaikan dengan peran atau tugas guru dalam suatu organisasi sekolah SMA pada suatu periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu tersebut bekerja. Hal tersebut sebagaimana dinyatakan oleh Wirawan (2008) bahwa kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Begitu pula Mangkunegara (2005) menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun pengertian kinerja guru menurut Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 35 Tahun 2010 proses dan hasil kerja yang dicapai guru dalam melaksanakan tugasnya yang meliputi merencanakan, melaksanakan dan menilai hasil pembelajaran, membimbing dan melatih peserta didik. Kinerja guru di-realisasikan oleh kompetensi, Riduwan (2007). Kompetensi guru (*teacher competency*) dikemukakan oleh Jhonson yang dikutip Usman (2002) yaitu "*The ability of a teacher to responsibility perform his or her duties appropriately.*" Usman (2002) mendefinisikan kompetensi seorang guru adalah "Kemampuan dan kewenangan guru dalam melaksanakan profesi keguruannya."

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 menyatakan bahwa pendidik (guru) harus memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajaran. Kompetensi yang dimaksud adalah kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi professional dan kompetensi sosial. Pelaksanaan tugas utama guru tidak dapat dipisahkan dari kemampuan seorang guru dalam penguasaan pengetahuan, penerapan pengetahuan dan ketrampilan sebagai kompetensi yang dibutuhkan sesuai amanat Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 16 tahun 2007 tentang Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru.

Pelaksanaan tugas utama guru berhubungan dengan orang lain dalam hal ini adalah peserta didik, rekan kerja, orang tua peserta didik dan masyarakat sekitar. Hubungan yang baik akan melahirkan suasana dan lingkungan belajar mengajar menjadi kondusif. Kecerdasan emosi yang memiliki lima dimensi yakni pemahaman emosi diri, pengelolaan emosi diri, motivasi diri, empati dan membina hubungan mempunyai keterkaitan yang kuat dengan kinerja guru. Hasil analisis membuktikan

bahwa kelima dimensi kecerdasan emosi terutama motivasi diri, empati dan membina hubungan mempunyai hubungan yang kuat dengan dimensi-dimensi kinerja guru pada kompetensi pedagogik dan kompetensi kepribadian.

Kompetensi pedagogik meliputi penguasaan karakteristik peserta didik, teori dan prinsip pembelajaran yang mendidik, pengembangan kurikulum dan potensi peserta didik, komunikasi dengan peserta didik. Kompetensi kepribadian yang meliputi bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial dan budaya nasional, menunjukkan pribadi yang dewasa dan matang serta etos kerja, tanggung jawab yang tinggi dan rasa bangga menjadi guru.

Motivasi diri yang kuat akan mampu mengembangkan kurikulum dan potensi peserta didik, mempunyai etos kerja dan tanggung jawab yang tinggi dan rasa bangga sebagai guru. Empati yang kuat akan mampu menguasai karakteristik peserta didik dan menguasai prinsip pembelajaran yang mendidik. Mampu menjalin hubungan akan meningkatkan hubungan dan komunikasi yang baik dengan peserta didik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan didukung oleh hasil peneliti terdahulu serta teori teori yang mendukung, maka dalam pembahasan ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kecerdasan emosi terhadap kinerja guru.

Berdasarkan hasil analisis antara dimensi stres kerja dengan kinerja guru diketahui hanya pada dimensi faktor kondisi lingkungan sekolah yang mencakup penggunaan teknologi dan perubahan kurikulum yang memiliki korelasi negatif dengan kinerja guru. Artinya jika guru mengalami stres kerja maka akan berakibat pada penurunan kinerja, tetapi sebaliknya jika stres kerja guru relatif rendah; maka guru mampu mencapai kinerjanya.

Hasil penelitian menunjukkan korelasi yang sangat rendah terhadap kinerja guru dengan nilai korelasi hanya -0,096. Hal ini karena hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor lingkungan, beban kerja, hubungan interpersonal, struktur dan sistem organisasi sekolah tidaklah menimbulkan stres kerja bagi guru. Hal ini sesuai pendapat Wiley (2000) yang menyatakan bahwa faktor stres guru meliputi faktor ekstra organisasi, faktor organisasi, faktor terkait dengan kerja dan faktor individual.

Pada dimensi kesempatan pengembangan karir, dan permasalahan pribadi ternyata sebagian guru merasa yang menjadi penyebab stres kerja. Kesempatan pengembangan karir bagi guru menjadi tantangan tersendiri karena guru harus memiliki sertifikasi, dan melanjutkan program studi jenggang S2; sedangkan guru yang memiliki permasalahan pribadi dialami hanya beberapa guru saja. Secara keseluruhan dapat dinyatakan bahwa Guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan tidak mengalami stres kerja (relatif rendah stres kerjanya).

Dari analisis deskripsi variabel stres kerja dapat dinyatakan bahwa tingkat stres kerja guru rendah, oleh karenanya hal tersebut memperkecil pengaruhnya terhadap kinerja guru. Guru yang mampu mengendalikan stres dan memiliki kecerdasan emosinya baik, maka guru tersebut akan mampu mencapai kinerja tinggi. Secara psikologis, stres kerja yang terkendali akan membantu guru untuk mengerahkan segala sumber daya dalam memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Namun bila stres menjadi terlalu besar, memungkinkan guru dapat bermasalah dalam melaksanakan tugasnya sebagai guru.

Temuan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja memberikan pengaruh negatif yang tidak signifikan

terhadap kinerja guru-guru SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan. Artinya stres kerja yang dialami guru tidak mengakibatkan penurunan kinerja. Jenis stres yang dialami guru SMA Negeri Tangerang Selatan adalah eustres yaitu stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif.

Hasil temuan pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa guru-guru di SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan memiliki tingkat stres yang rendah atau jarang merasakan stres dalam bekerja. Oleh karena itu kinerja para guru di SMA Negeri Kota Tangerang Selatan rata-rata baik.

Pengertian stres menurut Cooper dalam Umam (2010) bahwa stres merupakan keadaan (situasi, tindakan atau peristiwa) yang bersifat menekan yang menimbulkan tanggapan atau respon. Suatu tindakan, situasi atau peristiwa dapat menghasilkan stress bila hal tersebut dipersepsikan oleh individu sebagai sumber ancaman, hal tersebut sebagaimana dinyatakan oleh Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2007). Stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres.

Robbins (2003) menggambarkan adanya hubungan yang terbalik antara stres dan kinerja. Artinya bila stres kerja rendah maka kinerja akan tinggi dan sebaliknya. Stres juga tidak selamanya berakibat negatif atau berakibat buruk. Hal tersebut seperti dinyatakan oleh Quick & Quick (1984) bahwa ada stres yang bersifat sehat, positif dan konstruktif yang disebut *eustress*.

Hasil temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa hanya pada dimensi faktor kondisi lingkungan sekolah yaitu kemajuan teknologi dan perubahan kebijakan birokrasi yang memberikan pengaruh yang signifikan. Artinya dimensi lain pada stres kerja tidak memberikan

pengaruh yang signifikan terhadap kinerja guru. Para guru SMA Negeri di Kota Tangerang Selatan mengalami stres relatif rendah dan kinerja mereka relatif tinggi.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosi dan stres kerja berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja guru SMAN di Kota Tangerang Selatan. Artinya walaupun secara parsial stres kerja tidak mempengaruhi kinerja namun secara bersama dengan kecerdasan emosi akan mempengaruhi kinerja. Dengan kata lain stres kerja yang dialami guru tidak berpengaruh terhadap kinerja sebab guru mempunyai kecerdasan emosi yang baik sehingga mampu mengelola stres kerja dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Oktalya (2011) mendukung hasil penemuan peneliti bahwa stres kerja secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hakekat kecerdasan emosi memiliki eksistensi yang sangat luas dan dalam, karena dimensi kecerdasan emosi mempunyai kaitan dengan sifat-sifat Allah. Sifat Allah tersebut tersirat dalam Asmaul Husna yakni *Al Baathin* (Maha Gaib), *Al Maalik* (Maha Menguasai), *Ash Shabuur* (Maha Sabar), *Al Baaitis* (Maha Membangkitkan), *Al Muhyi* (Maha Menghidupkan), *Al Mubdi* (Maha Memulai), *As Saamii* (Maha Membuka), *Al Lathif* (Maha Lembut), *Al Fattaah* (Maha Membuka), dan *Al Baasith* (Maha Melapangkan).

Aktifitas kecerdasan emosi juga sering dihubungkan dengan kalbu atau jiwa. Hal ini para guru didalam pelaksanaan tugasnya selain mencerdaskan bangsa juga menyandang amanat yang memiliki dimensi nilai yang lebih luas dan agung yakni tugas ketuhanan, kerasulan dan kemanusiaan. Di dalam melaksanakan tugas tersebut tentunya tidak terlepas dari aktivitas kalbu atau jiwa. Sebab

seorang guru bukan hanya mengajar tetapi juga mendidik dan membentuk karakter. Proses pembelajaran dan pendidikan serta pembentukan karakter bukan hanya dilakukan dengan ilmu pengetahuan tetapi juga harus dilakukan dengan jiwa. Guru hadir dikelas membimbing para peserta didik harus dengan segenap jiwa raganya artinya buhan hanya raga yang hadir tetapi juga hatinya (kalbunya). Dengan demikian tujuan pendidikan nasional yakni berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa serta berakhlak mulia akan tercapai.

Secara psikologis, Stres dapat dialami oleh siapapun dalam bekerja dan dimanapun ia bekerja. Tingkatan atau besarnya stress bisa rendah, sedang atau tinggi. Stres yang rendah tidak akan mengganggu pelaksanaan pekerjaan bahkan stress dapat mendorong seseorang untuk bersemangat mencapai kinerja yang lebih baik, dalam hal ini stress yang sehat. Sebagaimana digambarkan oleh Robbins (2003) terdapat hubungan terbalik antara stres dan kinerja.

Kinerja guru adalah hasil kerja guru disekolah dalam usaha mendidik, membina dan membimbing serta melatih siswa yang dilandasi oleh ketrampilan mengajar, kompetensi, kestabilan emosi, tanggung jawab dan semangat juang yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang tinggi dan pada akhirnya akan menghasilkan prestasi belajar peserta didik yang baik sesuai dengan tuntutan masyarakat dan orang tua juga sejalan dengan tujuan pendidikan nasional. Hal ini sesuai dengan penelitian Cai & Lin (2006) bahwa "evaluasi kinerja guru harus berdasarkan landasan teoritis dan kinerja guru membangun pencapaian prestasi siswa".

Stres dapat dialami oleh siapapun dalam bekerja, tidak terkecuali guru. Tingkatan atau besarnya stress bisa rendah,

sedang atau tinggi. Stres yang rendah tidak akan mengganggu pelaksanaan pekerjaan bahkan stress dapat mendorong seseorang untuk bersemangat mencapai kinerja yang lebih baik, dalam hal ini stres yang sehat. Oleh karenanya bila kecerdasan emosi guru baik akan mampu mengatasi atau mengelola stres kerja, sehingga kecerdasan emosi dan stres kerja secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan simpulan bahwa dengan kecerdasan emosi yang baik dan guru mengalami stres kerja yang rendah, maka guru semakin mampu mencapai kinerja tinggi. *Pertama*, kecerdasan emosi guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan. Artinya guru yang memiliki kecerdasan emosi baik akan mampu memotivasi diri, mempunyai empati dan mampu membina hubungan yang baik antarwarga sekolah, maka guru mampu mencapai kinerjanya. *Kedua*, stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan. Artinya guru yang mampu mencapai kinerja tinggi karena guru tersebut tidak mengalami stres dalam bekerja (guru mampu mengendalikan stres kerja). *Ketiga*, kecerdasan emosi dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja guru SMA Negeri Kota Tangerang Selatan. Artinya guru yang memiliki kecerdasan emosi yang baik dan mampu mengelola stress dalam bekerja akan mampu mencapai kinerja tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Agustian, A.G. 2008. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual: ESQ Way 165*. Jakarta: Arga.

- Cai, Y., & Lin, C. 2006. "Theory and Practice on Teacher Performance Evaluation". *Frontier of Education in China*, 1(1), 29-39.
- Cooper, R., & Sawaf. 2002. *Executive EQ*. (Terj.: Alex Tri Kuntoro Widodo). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D. 2002. *Emotional Intelegency*. (Terj.: T. Hermaya). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayati, R., Purwanto, & Yuwono. 2008. "Korelasi Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja pada Kinerja Karyawan". *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2(1), 91-96.
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., & Matteson, M.T. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi Ketujuh. (Terj.: Gina Gania). Jakarta: Gelora Aksara Pratama.
- Kande, F.A. 2011. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kinerja Guru SMA/MA di Kabupaten Alor". *Jurnal Kependidikan*, 41(2), 175-184.
- Khodijah, N. 2006. *Psikologi Belajar*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Kolachina, A. 2014. "Impact of Emotional Intelligence on Academic Achievements of Expatriate College Students in Dubai". *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 2(2), 97-103.
- Kerlinger. F.N. 2000. *Asas-asas Penelitian Behavior*. Yogyakarta: FE Press.
- Mahyuddi, E., & Noordi. 2012. "Emotional Intelligence, Achievement Motivation and Academic Achievement Among Students of the Public and Private Higher Institutions". *International Journal of Diversity in Organizations, Communities and Nations*, 9, 135-144.
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

- Nwadinigwe, I.P., & Azuka-Obieke, U. 2012. "The Impact of Emotional Intelligence on Academic Achievement of Senior Secondary School Students in Lagos Nigeria". *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies (JETERAPS)*, 3(4), 395-401.
- Oktalya, D. 2011. "Pengaruh Stres Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan PT Jamsostek Kanwil V Jateng dan DIY". *Thesis*. Tidak Diterbitkan. Universitas Diponegoro Semarang.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.*
- Permendiknas Nomor 16 Tahun 2007 tentang Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Guru.*
- Permendiknas Nomor 20 Tahun 2007 Tentang Standar Penilaian Pendidikan.*
- Permendiknas Nomor 22 Tahun 2006 Tentang Standar Isi Untuk Satuan Pendidikan Dasar Dan Menengah.*
- Permendiknas Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya.*
- Permendiknas Nomor 41 Tahun 2007 tentang Standar Proses.*
- Quick, J.C., & Quick, J.D. 1984. *Organizational Stress And Preventive Management*. USA:McGraw-Hill Inc.
- Riduwan. 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. (Terj.: Tim Indeks). Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Santosa, P.B., & Ashari. 2005. *Analisis Statistika dengan Microsoft Exel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Suparwoto, S., Prasetya, Z.K., Mundilarto, Sukardjo, & Prodjosantosa, A.K. 2011. "Evaluasi Kinerja Guru IPA Pasca-sertifikasi". *Jurnal Kependidikan*, 43(2), 54-68.
- Umam, K. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.*
- Usman, M.U. 2003. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Wiley, C. 2000. "Synthesis of Research on The Causes, Effert, and Reduction Strategies of Teacher Stress". *Journal of Instructional Psychology*, 27(2), 80.
- Wirawan. 2008. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yanto. 2011. "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru SMAN Tangerang Selatan". *Thesis*. Tidak Diterbitkan. Universitas Mercubuana Jakarta.