PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.6, Oktober 2026

Pengaruh Emotional Intelligence dan Job Stress terhadap Counterproductive Work Behavior pada Pegawai Frontline Bank

(Studi pada Pegawai Frontline Bank di Kota Makassar)

Khofifa[1], Resekiani Mas Bakar[2], M. Ahkam Alwi[3]
[1,2,3]Program Studi Magister Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar
E-mail: khofifahanwar13@gmail.com, resekiani_masbakar@unm.ac.id, m.ahkam.a@unm.ac.id

Article History:
Received: 08 September 2026
Revised: 17 September 2026
Accepted: 25 September 2026

Keywords:
emotional intelligence, job stress, counterproductive work behavior, pegawai bank, frontline

Abstract: *Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh emotional intelligence dan job stress terhadap counterproductive work behavior (CWB) pada pegawai frontline (teller dan customer service) di sektor perbankan Kota Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 223 pegawai bank yang dipilih melalui purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan Counterproductive Work Behavior Checklist (CWB-C), Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), dan Job Stress Scale (JSS), kemudian dianalisis dengan regresi linear sederhana dan berganda berbantuan SPSS versi 27.0. Hasil menunjukkan emotional intelligence berpengaruh negatif signifikan terhadap CWB ($R = 0,208$; $R^2 = 0,043$; $p = 0,002$), sedangkan job stress berpengaruh positif signifikan terhadap CWB ($R = 0,532$; $R^2 = 0,283$; $p < 0,001$). Secara simultan, emotional intelligence dan job stress berpengaruh signifikan terhadap CWB ($R^2 = 0,535$; $F = 126,455$; $p < 0,001$) dengan kontribusi 53,5%. Namun secara parsial, hanya job stress yang berpengaruh signifikan ($B = 1,384$; $p < 0,001$), sedangkan emotional intelligence tidak signifikan ($B = -0,085$; $p = 0,283$). Temuan ini mengindikasikan bahwa job stress merupakan prediktor yang lebih dominan dibandingkan emotional intelligence dalam menjelaskan kecenderungan CWB pada pegawai frontline bank, sehingga penanganan stres kerja perlu menjadi prioritas utama organisasi.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan transformasi digital memberikan dampak luas bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk tuntutan bagi karyawan untuk terus beradaptasi dalam dunia kerja yang semakin dinamis (Fajar & Suyasa, 2019). Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen fundamental yang menentukan efektivitas operasional dan keberlanjutan organisasi (Basalamah & Sugiharto, 2021). Namun, tidak semua SDM memberikan kontribusi positif; SDM yang berkinerja rendah dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi, misalnya melalui ketidakhadiran tanpa alasan jelas, keterlambatan, atau penyalahgunaan fasilitas kantor (Kelloway et al., 2010).

Data Badan Pusat Statistik (2023) mencatat bahwa 30% karyawan di Indonesia menunjukkan

perilaku kontraproduktif, seperti datang terlambat secara sengaja atau tidak hadir tanpa pemberitahuan. Data ini sejalan dengan Statistik Kriminal Indonesia 2023 yang mencatat 46.538 kasus penipuan, pencurian, dan pemalsuan data yang melibatkan karyawan pada tahun 2022, dengan Sulawesi Selatan menempati urutan kelima terbanyak. Robinson dan Bennett (1995) mendefinisikan counterproductive work behavior (CWB) sebagai perilaku yang dilakukan secara sengaja oleh individu yang melanggar norma organisasi sehingga berpotensi merugikan organisasi maupun anggotanya. Spector et al. (2006) mengidentifikasi lima dimensi CWB, yaitu abuse, production deviance, sabotage, theft, dan withdrawal.

Survei pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 70 responden ASN dan karyawan swasta di Kota Makassar menunjukkan bahwa 70% responden melakukan abuse against others, 70% melakukan production deviance dan sabotage, 70% melakukan theft, serta 80% menunjukkan perilaku withdrawal. Temuan ini mendorong peneliti untuk memfokuskan penelitian pada pegawai frontline bank (teller dan customer service), mengingat peran strategis mereka sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah (Kotler & Keller, 2016).

Munculnya CWB dipengaruhi oleh faktor situasional maupun individual (Martinko et al., 2002). Penelitian ini memfokuskan pada emotional intelligence sebagai faktor individual dan job stress sebagai faktor situasional. Emotional intelligence merupakan kemampuan individu memahami, menilai, mengelola, dan menggunakan emosi diri maupun orang lain secara efektif (Wong & Law, 2002), sedangkan job stress merupakan respons individu terhadap tuntutan pekerjaan yang dapat memengaruhi kondisi emosional, kognitif, dan fisiknya (Robbins, 2003). Survei pendahuluan menunjukkan 55-60% responden kesulitan mengelola emosi, dan 80% responden mengalami tekanan waktu serta kecemasan kerja yang tinggi.

Secara teoretis, keterkaitan emotional intelligence dengan CWB dapat dijelaskan melalui Affective Events Theory (Weiss & Cropanzano, 1996) dan Trait Activation Theory (Tett & Guegen, 2003), sedangkan hubungan job stress dengan CWB dijelaskan melalui Stressor-Emotion Model (Spector & Fox, 2005) dan Conservation of Resources Theory (Hobfoll, 1989). Sejumlah penelitian empiris mendukung keterkaitan tersebut (Al Ghazo et al., 2019; Samanta & Kallou, 2020; Sri dkk., 2023; Dihan dkk., 2019). Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh emotional intelligence dan job stress secara simultan terhadap CWB pada pegawai frontline sektor perbankan di Kota Makassar masih terbatas, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh emotional intelligence dan job stress, baik secara parsial maupun simultan, terhadap counterproductive work behavior pada pegawai frontline bank.

LANDASAN TEORI

Counterproductive work behavior (CWB) adalah perilaku yang dilakukan secara sengaja oleh karyawan yang melanggar norma organisasi dan berpotensi merugikan organisasi maupun anggotanya (Robinson & Bennett, 1995), meliputi lima dimensi: abuse, production deviance, sabotage, theft, dan withdrawal (Spector et al., 2006). Emotional intelligence merupakan kemampuan individu mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri maupun orang lain (Salovey & Mayer, 1990; Wong & Law, 2002), yang terdiri atas empat dimensi: self-emotion appraisal, others' emotion appraisal, use of emotion, dan regulation of emotion. Job stress didefinisikan sebagai respons individu terhadap tuntutan pekerjaan yang melampaui kemampuannya, mencakup dimensi tekanan waktu dan kecemasan kerja (Parker & DeCotiis, 1983).

Hubungan antarvariabel dijelaskan melalui beberapa kerangka teori. Affective Events Theory (Weiss & Cropanzano, 1996) menyatakan bahwa peristiwa kerja memicu reaksi afektif yang

membentuk sikap dan perilaku kerja; emotional intelligence berperan sebagai kapasitas individu untuk mengelola reaksi afektif tersebut sebelum berkembang menjadi CWB. Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior (Spector & Fox, 2005) menjelaskan bahwa stresor kerja memicu emosi negatif yang mendorong munculnya CWB, sedangkan Conservation of Resources Theory (Hobfoll, 1989) menegaskan bahwa individu yang sumber dayanya terkuras oleh tuntutan kerja cenderung melakukan tindakan defensif, termasuk perilaku kontraproduktif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei (Creswell, 2014). Penelitian dilaksanakan pada sektor perbankan BUMN dan swasta di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan, sejak Juni 2025 hingga April 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai bank tetap di Kota Makassar dengan masa kerja minimal satu tahun. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan bantuan rumus Lemeshow (Levy & Lemeshow, 2013), yang menghasilkan jumlah sampel minimal 97 responden; penelitian ini berhasil menjaring 223 responden pegawai frontline bank (teller dan customer service).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga instrumen skala Likert, yaitu Counterproductive Work Behavior Checklist (CWB-C) 32 aitem (Spector et al., 2006), Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) 16 aitem (Wong & Law, 2002), dan Job Stress Scale (JSS) 15 aitem (Parker & DeCotiis, 1983). Seluruh aitem instrumen dinyatakan valid berdasarkan koefisien korelasi aitem-total ($r > 0,30$) melalui uji coba pada 250 pegawai bank. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana dan regresi linear berganda berbantuan program IBM SPSS Statistics versi 27.0, didahului dengan uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

Alur pelaksanaan penelitian ini disajikan pada Gambar 1.

1. Persiapan	2. Uji Coba Alat Ukur	3. Pengumpulan Data	4. Analisis & Pembahasan
Penentuan pembimbing, penyusunan proposal, dan penyusunan instrumen penelitian	Validasi expert judgement dan uji coba skala pada 250 pegawai bank untuk menyeleksi aitem valid	Penyebaran kuesioner daring (Google Form) kepada 223 pegawai frontline bank	Tabulasi data, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana dan berganda dengan SPSS 27.0

Gambar 1. Alur Pelaksanaan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Responden penelitian berjumlah 223 pegawai bank di Kota Makassar, didominasi oleh perempuan (83,0%), berusia 24-26 tahun (61%), berpendidikan S1 (75,8%), bekerja sebagai teller (67,3%), dan berasal dari bank BUMN (62,8%). Karakteristik responden selengkapnya disajikan pada Tabel 1.

Data Demografi	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	38	17,0%
	Perempuan	185	83,0%
Usia	20-23 tahun	87	39%
	24-26 tahun	136	61%

Pendidikan	SMA/SMK	54	24,2%
	S1	169	75,8%
Jabatan	Teller	150	67,3%
	Customer Service	70	31,4%
Kategori Bank	Swasta	83	37,2%
	BUMN	140	62,8%

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian (N = 223)

Hasil kategorisasi menunjukkan mayoritas responden berada pada kategori sedang untuk ketiga variabel: counterproductive work behavior (70,9%), emotional intelligence (75,3%), dan job stress (65,5%). Seluruh asumsi klasik regresi (normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) terpenuhi, sehingga analisis regresi dapat dilanjutkan.

Hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 2. Analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa emotional intelligence berpengaruh negatif dan signifikan terhadap CWB ($R = 0,208$; $R^2 = 0,043$; $p = 0,002$), dengan koefisien B sebesar -0,347, yang berarti semakin tinggi emotional intelligence maka semakin rendah CWB. Job stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap CWB ($R = 0,532$; $R^2 = 0,283$; $p < 0,001$), dengan koefisien B sebesar 1,405, yang berarti semakin tinggi job stress maka semakin tinggi CWB. Secara simultan, emotional intelligence dan job stress berpengaruh signifikan terhadap CWB ($R^2 = 0,535$; $F = 126,455$; $p < 0,001$), menjelaskan 53,5% variasi CWB. Namun secara parsial dalam model berganda, hanya job stress yang berpengaruh signifikan ($B = 1,384$; $p < 0,001$), sedangkan emotional intelligence tidak signifikan ($B = -0,085$; $p = 0,283$).

Regresi	R / R Square	Koefisien B	Sig.	Keterangan
Emotional Intelligence → CWB (H1)	$R=0,208$ / $R^2=0,043$	-0,347	0,002	Signifikan (negatif)
Job Stress → CWB (H2)	$R=0,532$ / $R^2=0,283$	1,405	0,001	Signifikan (positif)
EI & Job Stress → CWB (H3, simultan)	$R^2=0,535$ ($F=126,455$)	-0,085 / 1,384	0,001	Signifikan

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

B. Pembahasan

Hasil penelitian membuktikan bahwa emotional intelligence berpengaruh signifikan terhadap CWB, meskipun kontribusinya relatif kecil (4,3%). Temuan ini mendukung perspektif Salovey dan Mayer (1990) bahwa kemampuan mengenali dan mengelola emosi berperan menekan kecenderungan perilaku kerja menyimpang. Kecilnya kontribusi ini dapat dijelaskan melalui konsep ability-performance gap (O'Boyle et al., 2011) dan Situational Strength Theory (Meyer et al., 2010), yang menyatakan bahwa pengaruh karakteristik personal terhadap perilaku dapat melemah pada situasi kerja yang kuat, misalnya adanya aturan organisasi dan sistem pengawasan yang ketat di lingkungan perbankan.

Sebaliknya, job stress terbukti menjadi prediktor yang jauh lebih dominan terhadap CWB, sejalan dengan Stressor-Emotion Model (Spector & Fox, 2005) yang menjelaskan bahwa stresor kerja seperti beban kerja berlebihan dan tenggat waktu ketat memicu emosi negatif yang bermuara pada perilaku kontraproduktif. Hal ini juga konsisten dengan Conservation of Resources Theory (Hobfoll, 1989); ketika tuntutan pekerjaan menguras sumber daya psikologis pegawai frontline, mereka cenderung melakukan tindakan defensif berupa penarikan diri dari tanggung jawab kerja.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sri dkk. (2023) dan Fox et al. (2001) yang menunjukkan job stress sebagai prediktor kuat CWB, khususnya pada pekerjaan dengan tuntutan interaksi tinggi seperti pegawai frontline bank.

Secara keseluruhan, temuan ini memberikan implikasi bahwa upaya penurunan CWB pada pegawai frontline bank perlu memprioritaskan manajemen stres kerja, tanpa mengabaikan pengembangan kemampuan pengelolaan emosi sebagai upaya pelengkap.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa: (1) emotional intelligence berpengaruh negatif dan signifikan terhadap counterproductive work behavior pada pegawai frontline bank di Kota Makassar; (2) job stress berpengaruh positif dan signifikan terhadap counterproductive work behavior; dan (3) emotional intelligence dan job stress secara simultan berpengaruh signifikan terhadap counterproductive work behavior ($R^2 = 0{,}535$; $F = 126{,}455$; $p < 0{,}001$), dengan job stress sebagai prediktor yang jauh lebih dominan dibandingkan emotional intelligence.

Bagi pihak bank, disarankan memberikan perhatian lebih besar pada penurunan stres kerja pegawai frontline melalui evaluasi beban kerja, penyesuaian target kinerja, dan penyediaan program dukungan psikologis, tanpa mengabaikan pelatihan pengelolaan emosi sebagai pelengkap. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas populasi penelitian ke pegawai back office maupun level manajerial, mengeksplorasi variabel lain seperti organizational justice, burnout, atau dukungan sosial, serta mempertimbangkan desain penelitian longitudinal.

PENGAKUAN

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Magister Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar, serta kepada seluruh dosen pembimbing dan pegawai bank di Kota Makassar yang telah berpartisipasi sebagai responden dalam penelitian ini.

DAFTAR REFERENSI

Al Ghazo, R. H., Suifan, T. S., & Alnuaimi, M. (2019). Emotional intelligence and counterproductive work behavior: The mediating role of organizational climate. Journal of Human Behavior in the Social Environment, 29(3). https://doi.org/10.1080/10911359.2018.1533504

Basalamah, S., & Sugiharto, S. (2021). Strategi manajemen SDM di era disrupsi. Jurnal Manajemen Strategis, 5(2), 101-115.

Dihan, N. F., Thatok, N., & Hermanto. (2019). Effect of emotional intelligence on counterproductive work behavior with job stress as an intervening variable: Study on civil servants in Mataram City. International Journal of Social Sciences and Humanities, 3(1), 14-25.

Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. Journal of Vocational Behavior, 59(3), 291-309. https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1803

Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44(3), 513-524.

Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. Human Resource Management Review, 20, 18-25.

Martinko, M. J., Gundlach, M. J., & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. International Journal of Selection and Assessment, 10(1/2), 36-50.

Meyer, R. D., Dalal, R. S., & Hermida, R. (2010). A review and synthesis of situational strength in the organizational sciences. Journal of Management, 36(1), 121-140.

O'Boyle, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between

emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. Journal of Organizational Behavior, 32(5), 788-818.

Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. Organizational Behavior and Human Performance, 32(2), 160-177.

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. Academy of Management Journal, 38(2), 555-572.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9(3), 185-211.

Samanta, I., & Kallou, S. (2020). The role of emotional intelligence in counterproductive work behavior. European Journal of Business and Management Science, 6(2). https://doi.org/10.11648/j.ebm.20200602.11

Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. Dalam S. Fox & P. E. Spector (Eds.), Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets. American Psychological Association.

Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? Journal of Vocational Behavior, 68(3), 446-460.

Sri, W. L. H. S., Riyo, G. P., & Sudarsih. (2023). The influence of personality, emotional intelligence, and job stress on counterproductive work behavior. International Journal of Economics (IJEC), 2(2). https://doi.org/10.55299/ijec.v2i2.592

Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. Research in Organizational Behavior, 18, 1-74.

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly, 13(3), 243-274.