

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Shopee Express Kediri Dc

Dian Sapta Anggraini ^{1*}, Miftahul Munir ², Rafikhein Novia Ayuanti ³

^{1, 2, 3} Universitas Islam Kediri, Indonesia

* anggrainisapta8@gmail.com

Abstrak

Perkembangan pesat sektor logistik dan *E-Commerce* di Indonesia menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, terutama pada *Shopee Express Kediri Distribution Center* (DC) yang menghadapi beban kerja tinggi, target waktu ketat, serta dinamika operasional yang kompleks. Kondisi tersebut menuntut peran kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja dalam menentukan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja karyawan *Shopee Express Kediri DC*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan *Shopee Express Kediri DC* sebanyak 211 orang dengan teknik simple random sampling. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara terbatas, dan penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($t = 8,841$; $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$), stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja ($t = 2,143$; $\text{Sig.} = 0,034 < 0,05$), sedangkan loyalitas kerja tidak berpengaruh signifikan ($t = 0,353$; $\text{Sig.} = 0,725 > 0,05$). Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($F = 27,462$; $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$), dengan nilai R^2 sebesar 0,537, yang berarti 53,7% kinerja karyawan dipengaruhi oleh ketiga variabel, sementara 46,3% dipengaruhi faktor lain. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar perusahaan meningkatkan program pelatihan kecerdasan emosional, menyediakan manajemen stres yang lebih baik, serta membangun strategi untuk memperkuat loyalitas karyawan guna mendukung keberlanjutan kinerja di sektor logistik yang kompetitif.

Keywords: *Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, Loyalitas Kerja, Kinerja Karyawan*

Pendahuluan

Perkembangan *E-Commerce* di Indonesia menunjukkan peningkatan yang sangat signifikan dalam satu dekade terakhir. Fenomena ini ditunjukkan oleh data Asosiasi *E-Commerce* Indonesia (idEA) yang mencatat pertumbuhan nilai transaksi *E-Commerce* nasional meningkat lebih dari 20% setiap tahun, seiring dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan teknologi digital dalam kegiatan konsumsi. Transformasi digital ini membawa implikasi langsung terhadap peningkatan aktivitas distribusi barang dan layanan logistik yang menjadi tulang punggung ekosistem perdagangan elektronik nasional. Sektor logistik kini tidak hanya berfungsi sebagai penghubung antara produsen dan konsumen, tetapi juga sebagai faktor penentu daya saing perusahaan dalam mempertahankan kecepatan, ketepatan, dan efisiensi layanan distribusi.

Shopee Express hadir sebagai unit logistik resmi dari platform *Shopee* yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran rantai pasok *E-Commerce* di Indonesia. *Shopee Express*

<https://doi.org/10.30605/jss.6.1.2026.1001>

menerapkan sistem distribusi terintegrasi yang menuntut efisiensi tinggi dan kecepatan dalam pemrosesan barang. Secara khusus, *Shopee Express Kediri Distribution Center* (DC) merupakan salah satu pusat distribusi utama di wilayah Jawa Timur yang berfungsi sebagai titik konsolidasi dan pengiriman barang dalam jumlah besar. Aktivitas operasional di pusat distribusi ini sangat padat dan melibatkan tuntutan target pengiriman yang ketat, jam kerja yang fleksibel namun intens, serta fluktuasi permintaan pelanggan yang tinggi. Situasi ini menimbulkan tekanan kerja (*job pressure*) yang signifikan dan menuntut setiap karyawan untuk memiliki kemampuan adaptasi yang baik, baik secara fisik maupun psikologis, agar dapat mempertahankan kinerja yang optimal. Dalam kondisi tersebut, faktor-faktor psikologis internal seperti kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja menjadi elemen penting yang menentukan keberhasilan individu maupun organisasi. Faktor-faktor ini berperan dalam membentuk kemampuan karyawan untuk mengelola emosi, menghadapi tekanan, serta menjaga komitmen terhadap pekerjaan dan perusahaan. Namun demikian, berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja, sehingga memunculkan perdebatan akademik yang menarik untuk dikaji lebih dalam, khususnya dalam konteks organisasi dengan karakteristik kerja yang menuntut seperti sektor logistik *E-Commerce*.

Penelitian terdahulu mengenai kecerdasan emosional telah memberikan pandangan berbeda-beda terhadap kontribusinya dalam meningkatkan kinerja. Murni menjelaskan bahwa kecerdasan emosional mencerminkan kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengelola emosi diri sendiri serta memahami emosi orang lain, yang pada akhirnya membantu individu beradaptasi terhadap tekanan pekerjaan (Murni, 2016). Sebuah penelitian mendukung hal ini dengan menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, karena individu yang mampu mengendalikan emosinya cenderung memiliki hubungan interpersonal yang baik dan lebih termotivasi dalam bekerja (Pande *et al.*, 2019). Namun, penelitian lain menemukan hasil berbeda, yakni kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Yani & Istiqomah, 2013). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja bersifat kontekstual, bergantung pada jenis pekerjaan, lingkungan organisasi, serta tingkat tekanan kerja yang dihadapi oleh individu. Dalam konteks industri logistik *E-Commerce* yang sarat dengan tekanan dan tuntutan waktu, kecerdasan emosional menjadi aspek yang sangat relevan untuk diteliti lebih lanjut.

Kecerdasan emosional terhadap stres kerja juga menjadi variabel yang banyak dikaji dalam kaitannya dengan kinerja. Didefinisikan bahwa stres kerja sebagai respon emosional maupun fisiologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya (Robbins dan Judge, 2017). Stres kerja yang tidak dikelola dengan baik dapat mengakibatkan penurunan produktivitas, kelelahan mental, hingga meningkatnya tingkat kesalahan dalam bekerja. Ditemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, di mana tingginya tingkat stres cenderung menurunkan efektivitas kerja (Amanda & Sularmi, 2024). Penelitian lain menunjukkan bahwa stres kerja bersama dengan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Ekaristiyani & Yanti, 2024). Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja tidak bersifat linear, dalam kadar tertentu stres dapat menurunkan kinerja, tetapi jika dikelola dengan baik, stres dapat berfungsi sebagai stimulus positif yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Kondisi ini sangat relevan dalam konteks *Shopee Express Kediri DC*, di mana dinamika beban kerja dan tekanan operasional menuntut kemampuan adaptasi emosional serta pengendalian stres yang tinggi dari setiap karyawan.

Loyalitas kerja juga merupakan faktor penting yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan. Loyalitas menggambarkan tingkat komitmen dan kesetiaan seseorang terhadap organisasi tempatnya bekerja. Mamesah et al., menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung menunjukkan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas, sehingga berdampak positif terhadap peningkatan kinerja (Mamesah *et al.*, 2016). Penelitian lain juga memperkuat temuan tersebut dengan menyatakan bahwa loyalitas merupakan faktor kunci yang menjamin keberlangsungan produktivitas organisasi (Munthe *et al.*, 2024). Namun, terdapat temuan berbeda yang menyatakan bahwa loyalitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja bila dibandingkan dengan faktor motivasi dan kepuasan kerja (Zulfikri & Trisninawati, 2022). Hal ini diperkuat oleh temuan yang menunjukkan bahwa loyalitas lebih berdampak terhadap retensi karyawan daripada peningkatan kinerja langsung (Andayani, 2021). Perbedaan temuan ini menandakan bahwa loyalitas dapat memiliki efek yang bervariasi tergantung pada karakteristik organisasi dan dinamika hubungan kerja di dalamnya. Dalam lingkungan kerja dengan target yang ketat seperti *Shopee Express Kediri DC*, loyalitas kerja menjadi faktor penting yang dapat menentukan konsistensi dan stabilitas performa karyawan di tengah tekanan dan tuntutan operasional. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja, masih terdapat inkonsistensi hasil empiris baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada sektor perbankan, pendidikan, dan manufaktur, sedangkan penelitian dalam sektor logistik *E-Commerce* masih sangat terbatas. Padahal, sektor ini memiliki karakteristik yang berbeda secara fundamental melibatkan sistem kerja berbasis target, jam kerja fleksibel namun padat, dan tekanan operasional yang berkelanjutan. Kondisi tersebut menimbulkan research gap yang penting untuk dikaji lebih mendalam agar diperoleh pemahaman komprehensif mengenai bagaimana faktor-faktor psikologis internal memengaruhi kinerja dalam konteks logistik modern.

Sejalan dengan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan *Shopee Express Kediri DC*, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana faktor-faktor psikologis internal berkontribusi terhadap kinerja dalam konteks logistik *E-Commerce*. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap *Shopee Express Kediri DC* yang baru beroperasi sejak tahun 2023, dimana karakteristik operasional menuntut ketahanan emosional, kemampuan mengelola stres, serta loyalitas tinggi dari karyawan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang masih terbatas dan memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia pada perusahaan logistik modern.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif karena bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antarvariabel, yaitu kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan. Desain ini dipandang relevan karena mampu menguji hipotesis mengenai hubungan sebab-akibat antarvariabel melalui data numerik yang diolah secara statistik, sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono bahwa penelitian kuantitatif efektif digunakan untuk menjawab permasalahan yang bersifat kausalitas (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan *Shopee Express Kediri Distribution Center (DC)* yang berjumlah 211 orang. Dari populasi tersebut, ditetapkan 110 responden sebagai sampel penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan mengacu pada sebuah pendapat yang merekomendasikan minimal lima hingga sepuluh kali jumlah indikator penelitian, sehingga

dengan 19 indikator diperoleh jumlah minimal 108 responden (Hair et al. dalam Putra & Rahmawan, 2022). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling dengan metode simple random sampling, karena metode ini memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel dan dianggap mampu menghasilkan data yang representatif serta bebas bias (Susanti, 2019; Subhaktiyasa, 2024).

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara terbatas, dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan untuk memahami kondisi kerja karyawan secara kontekstual, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam sesuai pandangan (Jailani, 2023). Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari teori yang relevan, yaitu kecerdasan emosional dari (Goleman dalam Pande *et al.*, 2019), stres kerja dari (Amanda & Sularmi, 2024), loyalitas kerja dari (Munthe *et al.*, 2024), serta kinerja karyawan dari (Hermawati & Syofian, 2021). Instrumen tersebut menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, dan sebelum digunakan dilakukan uji validitas serta reliabilitas. Validitas diuji dengan melihat nilai korelasi Pearson, sedangkan reliabilitas diukur dengan *Cronbach's Alpha*, di mana nilai di atas 0,70 menunjukkan reliabilitas yang baik (Rokhmad & Wahyuningsih, 2014). Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumen internal perusahaan, laporan kinerja, serta literatur akademik terkait.

Analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Tahap kedua adalah uji asumsi klasik yang mencakup uji normalitas untuk memastikan distribusi data normal, uji multikolinearitas untuk mendeteksi adanya korelasi antarvariabel independen, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan kesamaan varians. Tahap ketiga adalah analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan maupun parsial antarvariabel. Selanjutnya dilakukan uji t untuk mengukur pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji F untuk menguji pengaruh simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menilai kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan. Dengan desain penelitian, prosedur pengambilan sampel, instrumen yang teruji, serta teknik analisis yang sistematis, penelitian ini dapat direplikasi dan memberikan hasil empiris yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

Hasil

Penelitian ini melibatkan 110 responden yang merupakan karyawan *Shopee Express* Kediri *Distribution Center* (DC) dari total populasi 211 orang. Berdasarkan data demografis, mayoritas responden adalah laki-laki dan berada pada rentang usia produktif 21–30 tahun. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA/SMK, sesuai dengan kebutuhan operasional di bidang logistik. Ditinjau dari status pekerjaan, responden terdiri atas karyawan tetap, kontrak, dan harian lepas, dengan mayoritas merupakan karyawan tetap. Sementara itu, lama bekerja mayoritas responden berada pada rentang 1–3 tahun, sejalan dengan usia operasional *Shopee Express* Kediri DC yang masih relatif baru. Secara umum, karakteristik ini menunjukkan bahwa karyawan didominasi tenaga kerja muda dengan pendidikan menengah dan pengalaman kerja yang masih terbatas.

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai variabel penelitian, yaitu kecerdasan emosional, stres kerja, loyalitas kerja, dan kinerja karyawan. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa rata-rata skor kecerdasan emosional responden berada

pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mampu mengenali, mengendalikan, serta mengekspresikan emosi secara positif dalam lingkungan kerja. Variabel stres kerja berada pada kategori sedang, yang berarti bahwa karyawan menghadapi tekanan kerja akibat beban tugas dan target distribusi yang ketat, namun masih dalam batas yang dapat dikelola. Loyalitas kerja responden cenderung berada pada kategori cukup, yang tercermin dari sikap disiplin dan kepatuhan terhadap aturan, meskipun sebagian karyawan memiliki tingkat komitmen jangka panjang yang beragam. Sementara itu, kinerja karyawan secara umum berada pada kategori baik, ditandai dengan kemampuan menyelesaikan tugas tepat waktu, ketelitian, serta tanggung jawab terhadap pekerjaan. Secara keseluruhan, analisis deskriptif ini menunjukkan bahwa karyawan *Shopee Express* Kediri DC memiliki kecerdasan emosional yang baik dan kinerja yang memadai, meskipun masih menghadapi tekanan kerja serta tingkat loyalitas yang perlu ditingkatkan.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson antara setiap item pernyataan dengan skor total variabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel kecerdasan emosional, stres kerja, loyalitas kerja, dan kinerja karyawan memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,187). Dengan demikian, semua item dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 1. Uji Validitas Kecerdasan Emosional

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,558	0,187	Valid
X1.2	0,509	0,187	Valid
X1.3	0,338	0,187	Valid
X1.4	0,686	0,187	Valid
X1.5	0,537	0,187	Valid
X1.6	0,498	0,187	Valid
X1.7	0,623	0,187	Valid
X1.8	0,560	0,187	Valid
X1.9	0,505	0,187	Valid
X1.10	0,672	0,187	Valid

Hasil uji validitas pada variabel kecerdasan emosional menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,187) dengan signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, semua butir pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas Stres Kerja

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,704	0,187	Valid
X2.2	0,761	0,187	Valid
X2.3	0,712	0,187	Valid
X2.4	0,698	0,187	Valid
X2.5	0,387	0,187	Valid
X2.6	0,480	0,187	Valid
X2.7	0,716	0,187	Valid
X2.8	0,607	0,187	Valid
X2.9	0,472	0,187	Valid
X2.10	0,260	0,187	Valid

Hasil uji validitas pada variabel stres kerja menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,187) dengan signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item valid dan mampu mengukur variabel stres kerja secara akurat.

Tabel 3. Uji Validitas Loyalitas Kerja

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
X3.1	0,570	0,187	Valid
X3.2	0,568	0,187	Valid
X3.3	0,504	0,187	Valid
X3.4	0,614	0,187	Valid
X3.5	0,528	0,187	Valid
X3.6	0,587	0,187	Valid
X3.7	0,710	0,187	Valid
X3.8	0,642	0,187	Valid

Hasil uji validitas pada variabel loyalitas kerja menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi di atas r tabel (0,187) dengan signifikansi $< 0,05$. Oleh karena itu, semua butir pernyataan valid dan layak digunakan untuk mengukur loyalitas kerja responden.

Tabel 4. Uji Validitas Kinerja

Item Kuesioner	R hitung	R tabel	Keterangan
Y1.1	0,492	0,187	Valid
Y1.2	0,534	0,187	Valid
Y1.3	0,456	0,187	Valid
Y1.4	0,581	0,187	Valid
Y1.5	0,672	0,187	Valid
Y1.6	0,673	0,187	Valid
Y1.7	0,559	0,187	Valid
Y1.8	0,424	0,187	Valid
Y1.9	0,619	0,187	Valid
Y1.10	0,557	0,187	Valid

Hasil uji validitas pada variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai korelasi lebih besar dari r tabel (0,187) dengan signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian, semua item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen pengukuran kinerja karyawan

Uji Reabilitas

Tabel 5. Uji Reabilitas Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, Loyalitas Kerja dan Kinerja

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,747	Reliabel
Stres Kerja	0,793	Reliabel
Loyalitas Kerja	0,732	Reliabel
Kinerja	0,766	Reliabel

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian, yaitu kecerdasan emosional, stres kerja, loyalitas kerja, dan kinerja karyawan, memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan konsisten dalam mengukur masing-masing variabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independent yang di teliti memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi normal atau tidaknya suatu variabel.

Tabel 6. Uji Normalitas

Variabel	Nilai Sig.	Ketentuan	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,200	>0,05	Berdistribusi Normal
Stres Kerja	0,200	>0,05	Berdistribusi Normal
Loyalitas Kerja	0,200	>0,05	Berdistribusi Normal
Kinerja Karyawan	0,200	>0,05	Berdistribusi Normal

Uji Normalitas dilakukan dengan metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sehingga data penelitian dinyatakan berdistribusi normal dan memenuhi syarat analisis regresi.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas menampilkan kekuatan hubungan antara variabel bebas pada model regresi berganda. Apabila terdapat dua variabel bebas yang berkorelasi sangat kuat, maka persamaan regresinya hanya satu variabel saja yang digunakan. Maksud dari korelasi yang kuat yaitu, jika nilai $r > 0,90$. Apabila korelasi antar variabel kurang $< 0,9$ maka multikolinearitas dinyatakan tidak terjadi (Kumayas *et al.*, 2024).

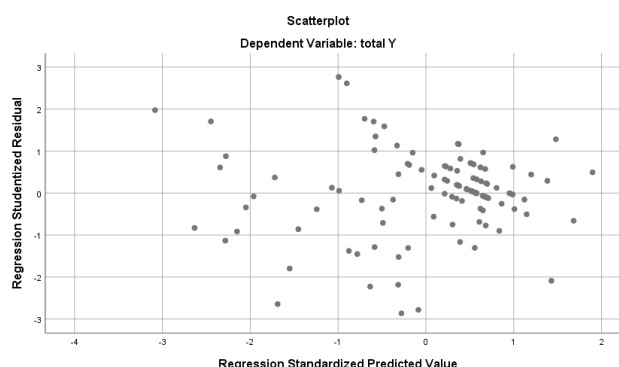
Tabel 7. Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity	Statistics	Keterangan
	Tolerance	Nilai VIF	
Kecerdasan Emosional	0,898	1,113	Tidak terjadi multikolinieritas
Stres Kerja	0,924	1,082	Tidak terjadi multikolinieritas
Loyalitas Kerja	0,947	1,056	Tidak terjadi multikolinieritas

Uji Multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 , sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat masalah multikolinearitas antarvariabel dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan analisis ini adalah untuk memastikan apakah terdapat variasi yang tidak merata dalam residual di antara pengamatan dalam model regresi.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan menggunakan scatterplot. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan memenuhi asumsi homoskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional (X_1), stres kerja (X_2), dan loyalitas kerja (X_3) terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil estimasi model menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,914 + 0,762 X_1 + 0,119 X_2 + 0,033 X_3$$

Konstanta sebesar 5,914 menunjukkan bahwa kinerja karyawan tetap bernilai positif meskipun variabel independen berada pada kondisi minimum. Koefisien regresi kecerdasan emosional (0,762) dan stres kerja (0,119) bernilai positif dan signifikan, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kecerdasan emosional serta pengelolaan stres kerja yang baik berkontribusi pada peningkatan kinerja. Sementara itu, loyalitas kerja memiliki koefisien regresi positif (0,033) namun tidak signifikan, sehingga tidak memberikan pengaruh nyata terhadap kinerja karyawan.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Nurchahyo & Riskayanto, 2018).

Tabel 8. Uji Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,914	5,011		1,180	,241
Kecerdasan Emosional	,762	,086	,680	8,841	,000
Stres Kerja	,119	,055	,162	2,143	,034
Loyalitas Kerja	,033	,093	,026	,353	,725

a. Dependent Variable: Kinerja

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung 8,841 (sig. 0,000 < 0,05). Variabel stres kerja juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 2,143 (sig. 0,034 < 0,05). Sementara itu, loyalitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, ditunjukkan dengan nilai t hitung 0,353 (sig. 0,725 > 0,05). Dengan demikian, hanya kecerdasan emosional dan stres kerja yang terbukti memengaruhi kinerja karyawan, sedangkan loyalitas kerja tidak memberikan pengaruh yang nyata.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 9. Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	776,430	3	258,810	27,462	,000b
Residual	998,988	106	9,424		
Total	1775,418	109			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, Loyalitas Kerja

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 27,462 lebih besar dari F tabel 2,69 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini berarti kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di *Shopee Express Kediri DC*.

Uji Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Tabel 10. Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,537	,521	3,070
a. Predictors: (Constant), Loyalitas Kerja, Stres Kerja, Kecerdasan Emosional				
b. Dependent Variable: Kinerja				

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,537. Hal ini berarti bahwa 53,7% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja, sedangkan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Shopee Express* Kediri DC. Temuan ini mengindikasikan bahwa karyawan yang mampu mengenali, mengendalikan, dan mengekspresikan emosi secara tepat serta memahami emosi orang lain cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Dalam konteks operasional logistik yang menuntut kecepatan, ketepatan, serta kualitas layanan, kecerdasan emosional menjadi modal penting untuk menjaga produktivitas, profesionalisme, dan kualitas interaksi kerja.

Indikator kecerdasan emosional yang diukur melalui pengaturan diri, keterampilan sosial, kesadaran diri, motivasi, dan empati menunjukkan kontribusi nyata dalam mendukung kinerja karyawan. Karyawan dengan pengaturan diri yang baik mampu tetap tenang ketika menghadapi keluhan pelanggan (Yusril *et al.*, 2024). Keterampilan sosial yang kuat mendorong efektivitas komunikasi dan kerja sama tim. Kesadaran diri membantu karyawan mengenali potensi dan keterbatasan dirinya dalam menyelesaikan tugas, sementara motivasi kerja yang tinggi mendorong pencapaian target meskipun dalam kondisi penuh tekanan (Kilawati & Yanti, 2021). Selain itu, empati memungkinkan karyawan membangun hubungan baik dengan pelanggan dan rekan kerja sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang membuktikan adanya pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Semen Tonasa (Rauf *et al.*, 2019). Hasil serupa juga ditunjukkan oleh penelitian yang menegaskan bahwa kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja (Pande *et al.*, 2019). Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu determinan utama kinerja, terutama di sektor logistik yang dinamis dan kompetitif.

Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Shopee Express* Kediri DC. Temuan ini mengindikasikan bahwa tekanan kerja, beban tugas, serta tuntutan target distribusi yang ketat dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih fokus dan produktif. Dengan kata lain, dalam batas tertentu stres kerja dapat berfungsi sebagai faktor pemicu (*motivational stressor*) yang memacu karyawan untuk

menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik (Suheri & Tarirohan, 2020). Berdasarkan indikator penelitian, karyawan mengakui adanya tekanan dari tuntutan waktu pengiriman, volume pekerjaan yang tinggi, serta tanggung jawab pelayanan kepada pelanggan. Namun, sebagian besar karyawan mampu mengelola tekanan tersebut secara adaptif sehingga tidak mengganggu kinerja, melainkan menjadi dorongan untuk mencapai target. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan bahwa stres kerja pada tingkat moderat dapat meningkatkan motivasi dan kinerja individu (Ilham & Prasetyo, 2022).

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan yang membuktikan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja (Amanda dan Sularmi, 2024). Namun demikian, hasil ini berbeda dengan penelitian lain yang menemukan bahwa stres kerja dapat menurunkan kinerja apabila melebihi kapasitas individu untuk menanganinya (Buulolo *et al.*, 2021). Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa dampak stres kerja sangat dipengaruhi oleh konteks organisasi dan kemampuan karyawan dalam mengelola tekanan. Dalam konteks industri logistik yang menuntut kecepatan dan ketepatan seperti *Shopee Express*, stres kerja dalam kadar yang tepat dapat meningkatkan kewaspadaan, memperkuat motivasi, dan mendorong penyelesaian tugas secara efisien. Namun, perlu diantisipasi agar stres tidak berkembang menjadi tekanan berlebih yang justru dapat menurunkan kinerja. Oleh karena itu, manajemen perusahaan perlu memastikan adanya dukungan organisasi dan strategi manajemen stres yang efektif agar stres kerja tetap berada pada tingkat yang optimal bagi peningkatan kinerja.

Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Shopee Express* Kediri DC. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun karyawan memiliki tingkat loyalitas tertentu terhadap perusahaan, hal tersebut tidak secara langsung tercermin pada peningkatan kinerja harian. Loyalitas lebih banyak terkait dengan aspek komitmen jangka panjang, seperti keinginan untuk tetap bekerja di perusahaan, kepatuhan terhadap aturan, dan kesediaan berkontribusi bagi keberlangsungan organisasi, dibandingkan dengan pencapaian kinerja individual dalam jangka pendek.

Indikator penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menunjukkan sikap disiplin dan kepatuhan terhadap aturan perusahaan. Namun, faktor tersebut belum terbukti signifikan dalam meningkatkan produktivitas kerja yang terukur. Hal ini sejalan dengan pandangan yang menekankan bahwa loyalitas lebih erat kaitannya dengan keterikatan emosional dan komitmen afektif terhadap organisasi daripada performa kerja sehari-hari (Munthe *et al.*, 2024; Nggiri *et al.*, 2024). Hasil ini konsisten dengan beberapa penelitian yang menemukan bahwa loyalitas kerja lebih berpengaruh terhadap retensi karyawan daripada peningkatan kinerja (Andayani, 2021; Zulfikri & Trisninawati, 2022). Sebaliknya, temuan ini berbeda dengan beberapa penelitian lain yang menunjukkan adanya pengaruh positif loyalitas kerja terhadap kinerja (Mamesah *et al.*, 2016; Munthe *et al.*, 2024). Perbedaan tersebut dapat dijelaskan melalui karakteristik pekerjaan di *Shopee Express* Kediri DC yang sangat berorientasi pada target operasional jangka pendek. Dalam kondisi ini, loyalitas kerja cenderung tidak langsung memengaruhi kinerja, tetapi lebih berperan dalam menjaga keberlangsungan hubungan kerja antara karyawan dan perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa loyalitas kerja tetap menjadi aspek penting bagi stabilitas tenaga kerja, namun bukan faktor dominan dalam meningkatkan kinerja operasional sehari-hari. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja di sektor logistik perlu lebih difokuskan pada pengembangan kecerdasan emosional dan pengelolaan stres kerja, sementara loyalitas karyawan dapat dimaksimalkan dalam aspek retensi dan komitmen jangka panjang.

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Shopee Express* Kediri DC dengan kontribusi sebesar 53,7%. Hal ini menegaskan bahwa kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil interaksi dari kemampuan emosional, kemampuan mengelola tekanan kerja, dan komitmen terhadap organisasi. Kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan kemampuan adaptasi, komunikasi, dan kerja sama tim; stres kerja pada tingkat tertentu berfungsi sebagai pemicu produktivitas; sedangkan loyalitas kerja memberikan kontribusi dalam membangun kedisiplinan dan retensi tenaga kerja. Dengan demikian, kombinasi ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi kinerja karyawan, menunjukkan pentingnya penguatan aspek psikologis dan sikap kerja dalam mendukung keberhasilan operasional sektor logistik *E-Commerce* yang kompetitif.

Kesimpulan

Penelitian ini menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan *Shopee Express* Kediri *Distribution Center* (DC). Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai $F = 27,462$ dengan $\text{Sig.} = 0,000 < 0,05$, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,537$) menunjukkan bahwa 53,7% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kecerdasan emosional, stres kerja, dan loyalitas kerja, sedangkan 46,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, kecerdasan emosional ($t = 8,841$; $\text{Sig.} = 0,000$) dan stres kerja ($t = 2,143$; $\text{Sig.} = 0,034$) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan loyalitas kerja ($t = 0,353$; $\text{Sig.} = 0,725$) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan demikian, kemampuan mengelola emosi dan tekanan kerja merupakan faktor utama yang menentukan efektivitas kinerja di lingkungan logistik *E-Commerce* yang bertekanan tinggi.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ruang lingkup penelitian hanya mencakup satu unit kerja, yaitu *Shopee Express* Kediri DC, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke seluruh jaringan *Shopee Express*. Kedua, pendekatan yang digunakan bersifat kuantitatif murni, sehingga belum menggali secara mendalam aspek kualitatif seperti dinamika emosional atau strategi pribadi karyawan dalam mengelola stres. Ketiga, model penelitian hanya mencakup tiga variabel bebas, sementara faktor lain seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja tidak dianalisis. Berdasarkan hasil penelitian, manajemen *Shopee Express* disarankan untuk mengembangkan pelatihan kecerdasan emosional bagi karyawan agar lebih mampu mengendalikan emosi dan menjaga hubungan kerja yang produktif. Selain itu, program manajemen stres yang terstruktur perlu diterapkan guna menyeimbangkan tekanan dan beban kerja, sehingga stres dapat berfungsi sebagai pendorong kinerja, bukan penghambat. Upaya peningkatan loyalitas juga dapat dilakukan melalui kebijakan penghargaan, komunikasi terbuka, dan pengembangan karier. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan objek, menambahkan variabel baru, serta menggunakan pendekatan *mixed methods* agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor psikologis yang memengaruhi kinerja di sektor logistik modern.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Buulolo, F., Dakhi, P., & Zalogo, F. (2021). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 191–202. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/jim/article/view/236>
- Hermawati, H., & Syofian, S. (2021). Pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sentra Adi Purna Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 4(1), 77–91. <https://doi.org/10.32663/crmj.v4i1.1917>
- Ilham, N. R., & Prasetyo, A. P. (2022). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian Ipteks*, 7(2), 96–104. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v7i2.7283>
- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Kilawati, A., & Yanti, R. (2021). Hubungan organizational culture dan instructional leadership dengan kinerja organisasi pengurus HMPS PGSD UNCP. *Cokroaminoto Journal of Primary Education*, 4(2), 170–175. <https://doi.org/10.30605/cjpe.4.2.2021.606>
- Kumayas, F., Kumenaung, A. G., & Siwu, H. F. D. (2024). Pengaruh jumlah penduduk, tingkat pendidikan, dan tingkat pengangguran terhadap kemiskinan di Kabupaten Minahasa. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 24(4), 71–89.
- Mamesah, A. M., Kawet, L., & Lengkon, V. P. (2016). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan pada LPP RRI Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(3).
- Murni, D. (2016). Kecerdasan emosional menurut perspektif Al-Qur'an. *SYAHADAH: Jurnal Ilmu al-Qur'an dan Keislaman*, 5(1).
- Nggiri, M. M., Sedyastuti, K., & Puspitosari, A. A. (2024). Pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Cukai Kota Malang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 136–141. <https://doi.org/10.56127/jekma.v3i2.1419>
- Nurchay, B., & Riskayanto, R. (2018). Analisis dampak penciptaan brand image dan aktivitas word of mouth (WOM) pada penguatan keputusan pembelian produk fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14–29. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i1.12026>
- Pande, I. M. D. U. S., Widayani, A. A. D., & Cipta, I. W. F. (2019). Pengaruh ragam kecerdasan dan kepemimpinan transaksional terhadap kinerja karyawan Departemen Service Auto 2000 Sanur. *VALUES*, 1(1).
- Putra, D. H., & Rahmawan, G. (2022). Analisis pengaruh citra merek, desain produk, dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian motor Vespa di Sukoharjo. *JUREMI: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(3), 387–394. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i3.3850>
- Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti, H. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), 225–245.

- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2).
<https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
<https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Suheri, & Tarihoran, N. (2020). Studi komparasi kinerja guru bersertifikasi dan nonsertifikasi dalam implementasi Kurikulum 2013 di Kabupaten Serang Banten. *Cokroaminoto Journal of Primary Education*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.30605/cjpe.3.1.2020.281>
- Susanti, R. (2019). Sampling dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 16, 187–208.
<https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.543>
- Susianti, O. M., & Srifariyati. (2024). Perumusan variabel dan indikator dalam penelitian kuantitatif kependidikan. *Jurnal Pendidikan Rokania*, 9(1), 18–30.
- Yani, A. S., & Istiqomah, A. (2016). Pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan profesionalisme sebagai variabel intervening (Studi empiris terhadap PT. JNE Service Center Utara 1). *Media Studi Ekonomi*, 19(2).
- Yusrizal, Y., Fatmasari, R., & Hidayat, R. (2022). Hubungan kepemimpinan transformasional kepala sekolah dan motivasi kerja guru terhadap komitmen organisasi guru sekolah dasar. *Cokroaminoto Journal of Primary Education*, 5(2), 211–218.
<https://doi.org/10.30605/cjpe.5.2.2022.2261>
- Zulfikri, K., & Trisninawati, T. (2022). Pengaruh loyalitas kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT TIKI Palembang. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 4733–4745.