

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut banyak perusahaan untuk melakukan inovasi agar tetap dapat bertahan dan mampu menghadapi tekanan ekonomi. Perusahaan yang ingin tetap bertahan dan mampu menghadapi tekanan ekonomi dari Pandemi Covid-19 maka harus memiliki kinerja yang baik. Kinerja dari perusahaan sangat berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM), adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan akan mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. (Lilacita, dkk., 2022). Kinerja yang baik hanya bisa tercipta dari sumber daya manusia yang handal dan setiap perusahaan pasti menginginkan seluruh karyawannya bisa terampil, kompeten, disiplin, serta bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Perusahaan yang ingin mencapai suatu tujuan, maka harus memiliki karyawan yang mampu mengoptimalkan seluruh kinerja dari perusahaan tersebut. Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara *illegal*, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Menurut Yanti dan Afriani (2019), kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta

waktu. Hasibuan (2019), menyatakan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu yang berasal dari dalam diri seseorang, faktor organisasi dan faktor psikologis. Kinerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seorang pegawai yang berasal dari dalam diri mereka, serta unsur psikologis manusia adalah kecerdasan emosional. Sholiha, dkk., (2017), menyebut kemampuan tersebut sebagai *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh *IQ (intelligence quotient)*.

Menurut Fitriani (2021), kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Sedangkan menurut Suryanto dan Elianti (2018), memaparkan bahwa kecerdasan emosional merupakan himpunan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2019), Nurhasanah dan Sumardi (2019), bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang berbeda juga dilakukan oleh Lansart, dkk., (2019), yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan yang tidak baik terhadap emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi

orang lain akan mempengaruhi kinerja pegawai secara negatif yang menyebabkan terjadinya penurunan kinerja.

Utomo (2019), menyatakan stres kerja juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam bekerja. Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani (Massie, dkk., 2018). Menurut Ekhsan dan Septian (2020), jika seorang karyawan mengalami stres, maka secara langsung dapat berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja, sehingga harus dilakukan pengelolaan stres kerja bagi karyawan oleh manajemen atau perusahaan. Stres kerja dapat mengganggu ketidakstabilan psikis dan fisik yang berpengaruh pada pikiran, dan kondisi karyawan atau orang tersebut dalam bekerja. Stres kerja yang berlebihan juga dapat memicu ketidakstabilan pada tingkat emosi karyawan yang mengakibatkan kurangnya kontrol pada hasil kerja yang sedang dilakukan. Akibat yang paling mengkhawatirkan adalah kinerja karyawan akan menurun. Karyawan tersebut lari dari tanggung jawabnya, frustrasi kerja, absensinya meningkat bahkan berhenti kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilham dan Putra (2022), yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres karyawan, maka kinerja karyawanpun semakin menurun. Penelitian yang sama juga dilakukan Hutagaol (2019), dan Ahmad, dkk., (2019), yang menyatakan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin rendahnya stres kerja, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Menurut Sedarmayanti (2017), faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Motivasi merupakan dorongan, upaya dan

keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik (Lantara, 2018). Motivasi atau dorongan untuk bekerja ini sangat menentukan bagi tercapainya suatu tujuan, maka manusia harus dapat menumbuhkan motivasi kerja setinggi – tingginya bagi para karyawan dalam perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan memiliki semangat untuk melakukan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Hal ini tentu akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan tersebut. Karyawan akan mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan ketrampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Robiansyah (2020), Akmal dan Sugiyanto (2022), yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa semakin besarnya motivasi yang dimiliki setiap pegawai, maka semakin meningkat pula kinerja dari setiap dari pegawai karena adanya rasa kewajiban untuk mengerjakan tugas yang telah diberikan kepada pegawai guna mencapai tujuan yang diinginkan, penelitian lain juga dilakukan oleh Abdullah (2018), yang menyatakan motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin rendahnya motivasi yang dimiliki oleh setiap karyawan, maka semakin menurunnya kinerja karyawan.

PT. Satria Trans Jaya Denpasar merupakan salah satu perusahaan penyedia alat transportasi berupa angkutan umum. PT. Satria Trans Jaya Denpasar merupakan operator dari bus Trans Metro Dewata. PT. Satria Trans Jaya Denpasar memiliki jumlah karyawan yang banyak dan bekerja sesuai dengan

tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Banyaknya karyawan yang dimiliki tentunya menyebabkan keberagaman karakter dari masing-masing karyawan.

Bus Trans Metro Dewata beroperasi sesuai dengan jadwal, karyawan harus berkerja sesuai dengan jadwal dan jarak keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Karyawan dituntut untuk memiliki kondisi yang prima dan dapat berkerja dengan tepat waktu. Selain itu, perusahaan menuntut karyawannya untuk mencapai kinerja. Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara *illegal*, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Maka pencapaian suatu kinerja yang optimal itu dengan ditetapkannya suatu target yang harus dicapai oleh karyawan yang bekerja dalam perusahaan tersebut.

Tabel 1.1
Target Pemakain Bus Trans Metro Dewata Tahun 2021

Bulan	Target (Satuan)	Realisasi (Satuan)	Pencapaian(%)
Januari	450	234	52
Februari	450	122	27
Maret	450	341	76
April	450	421	94
Mei	450	273	61
Juni	450	242	54
Juli	450	371	82
Agustus	450	231	51
September	450	442	98
Oktober	450	431	96
November	450	372	83
Desember	450	237	53
Jumlah	5.400	3.717	69

Sumber: PT. Satria Trans Jaya Denpasar (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa belum adanya target yang terpenuhi pada tahun 2021. Perusahaan PT. Satria Trans Jaya Denpasar menargetkan pada tahun 2021 sebanyak 5.400 pemakaian bus. Namun, hanya mampu tercapai sebesar 69%. Hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang adanya transportasi umum, ini menyebabkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum menjadi rendah. Hal ini membuat karyawan dituntut untuk mencapai target pada bulan dan tahun selanjutnya, karena tidak tercapainya target yang sudah ditetapkan perusahaan mengakibatkan munculnya stres kerja, karena karyawan akan merasa terbebani oleh target yang harus dipenuhi, hal ini lah yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun. Karyawan yang tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan dengan 10 karyawan yaitu atas nama Drs. I Made Gunawan M.Si. sebagai Manajer, Ngurah Dana Wijaya sebagai Kabag OPS, Arif Saputra sebagai SPV Mekanik K1 dan K2, Kadek Angga sebagai SPV Mekanik K3 dan K4, A.A Paramita Primasari sebagai Kabag Admin dan Keuangan, I Ketut Sunarta sebagai Driver, Rangga sebagai Staf HRD, Abdulah Rohman sebagai SPV OPS K1 dan K2, Rifki sebagai SPV Keuangan, dan Mahendra sebagai Staf OPS K4, ditemukan bahwa karyawan kurang dalam memiliki kecerdasan emosional. Beberapa karyawan mengalami kesulitan untuk mengontrol emosinya. Penyebabnya yaitu karena kelelahan dan adanya masalah antar sesama karyawan maupun adanya masalah di keluarga atau pribadi dari karyawan. Beberapa karyawan sangat mudah tersinggung oleh

perkataan teman kerjanya atau perkataan dari pimpinannya. Hal ini berakibat pada karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu sesuai kebutuhan perusahaan serta hubungan antar karyawan yang masih kurang baik.

Tabel 1. 2
Jumlah *Turnover* Karyawan Tahun 2020 - Tahun 2022

Tahun	Jumlah Karyawan (Satuan)	<i>Turnover</i>		Jumlah (Satuan)	Total Karyawan Akhir (Satuan)
		Mengundurkan Diri (Satuan)	Keluar Tanpa Alasan (Satuan)		
2020	307	3	-	3	304
2021	304	2	-	2	302
2022	302	1	1	2	300

Sumber: PT. Satria Trans Jaya Denpasar (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bagaimana keluar masuknya karyawan, walaupun *turnover* rendah tetapi dari tahun 2020-2022 tetap ada karyawan yang keluar tanpa ada alasan yang jelas. Karyawan yang mengajukan pengunduran diri mencapai 6 orang dan keluar tanpa alasan sebanyak 1 orang selama 3 tahun terakhir. PT. Satria Trans Jaya Denpasar menetapkan beberapa upaya yang bertujuan untuk memotivasi kerja para karyawannya. Adapun upaya tersebut dengan memberikan fasilitas-fasilitas kerja yang sangat menunjang dalam meningkatkan kinerja kepada seluruh karyawannya. Fasilitas tersebut meliputi pakaian kerja, kenaikan gaji dan promosi untuk naik jabatan. Fasilitas diberikan oleh perusahaan, agar seluruh karyawan yang bekerja di dalamnya benar-benar terjamin sekaligus dapat menciptakan suatu motivasi yang baik guna mencapai kinerja yang diharapkan. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 10 karyawan, yaitu atas nama Drs. I Made Gunawan M.Si. sebagai Manajer, Ngurah Dana Wijaya sebagai Kabag OPS, Arif Saputra sebagai SPV Mekanik K1 dan K2,

Kadek Angga sebagai SPV Mekanik K3 dan K4, A.A Paramita Primasari sebagai Kabag Admin dan Keuangan, I Ketut Sunarta sebagai Driver, Rangga sebagai Staf HRD, Abdulah Rohman sebagai SPV OPS K1 dan K2, Rifki sebagai SPV Keuangan, dan Mahendra sebagai Staf OPS K4, menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding dengan tuntutan yang pekerjaan yang diberikan. Setiap tahunnya selalu ada karyawan yang mengajukan pengunduran diri dengan alasan tekanan pekerjaan yang terlalu tinggi. Karyawan yang ingin mendapatkan promosi naik jabatan juga masih rendah, kurangnya pemberian bonus, dan rasa nyaman didalam berkerja, hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya.

PT. Satria Trans Jaya Denpasar mengalami permasalahan yang jika tidak ditangani dengan baik akan berakibat pada kinerja perusahaan secara menyeluruh. Berdasarkan hal tersebut kinerja yang baik dalam suatu organisasi tergantung juga dari kualitas sumber daya manusia dengan adanya kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi yang kurang sehat menyebabkan kualitas SDM yang tidak atau kurang memadai dalam menjalankan kinerja menyebabkan organisasi tidak berjalan baik. Karyawan tidak mampu mengendalikan kecerdasan emosional, serta kurang mampu menyelesaikan masalah yang ada dalam berkerja, juga adanya tekanan dari atasan yang menyebabkan karyawan menjadi stres dan kurang adanya motivasi dari pimpinan menyebabkan karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas yang ada. Berdasarkan latar belakang di atas masalah atau fenomena maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Satria Trans Jaya Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menambah wawasan pengetahuan tentang goal setting theory yang merupakan salah satu bentuk teori motivasi yang dikemukakan oleh Locke 1968 sebagai teori utama (grand theory) yang mengatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara cara penetapan tujuan dan kinerja. goal setting theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi tentang mengenai proses pengolahan sumber daya manusia yang baik serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

2. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti ada tidaknya pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar, sehingga pada hakekatnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi seluruh karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Dimana faktor kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi kerja menjadi hal yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan berkontribusi praktis untuk organisasi terutama pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar dalam mengelola sumber daya manusianya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Penelitian ini menggunakan *goal setting theory* yang merupakan salah satu bentuk teori motivasi yang di kemukakan oleh Locke 1968 sebagai teori utama (*grand theory*) yang mengatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara cara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang di tetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal setting theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuannya (Robbins, 2008). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya.

Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara *illegal*, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Syukur,

2019). Dalam teori ini juga dijelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan memiliki kemampuan dan keterampilan kerja.

Pada tahun 1990, Locke dan Latham mempublikasikan hasil kerjanya dan merumuskan lima prinsip sukses *goal setting*. Berdasarkan riset mereka, ternyata sebuah *goal* akan memotivasi dan meningkatkan kinerja jika memenuhi unsur sebagai berikut :

1. **Clarity** (kejelasan): pastikan goal tersebut jelas, spesifik dan terukur.
2. **Challenge** (tantangan): pastikan *goal* tersebut relevan, dianggap penting, dan menantang.
3. **Commitment** (komitmen): pastikan *goal* tersebut dipahami dan disepakati bersama.
4. **Feedback** (umpan balik): pastikan ada metode pengukuran keberhasilan dan umpan balik terhadap usaha meraih *goal* tersebut.
5. **Task Complexity** (kompleksitas tugas): buat *goal* anda sedikit kompleks tanpa membuatnya menjadi membingungkan. Artinya berikanlah seseorang waktu yang cukup untuk mencapai *goal*-nya atau mempelajari hal yang mereka butuhkan untuk mencapai *goal*-nya.

Menurut Fitriani (2021), kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Menurut Mangkunegara (2017) menyatakan stres kerja adalah

perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2019).

Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan Hasibuan (2019). Sedangkan menurut Ganyang (2018), mengartikan motivasi sebagai suatu kondisi yang menstimulasi pihak lain termasuk karyawan untuk bersikap dan berperilaku dengan memanfaatkan semua potensi yang dimilikinya untuk mencapai tujuan tertentu termasuk tujuan perusahaan.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Afandi (2018), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara *illegal*, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Sedangkan menurut Kaswan (2017), kinerja pegawai mencerminkan perilaku pegawai di tempat kerja sebagai

penerapan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan, yang memberikan kontribusi atau nilai terhadap tujuan organisasi.

Menurut Rismawati dan Mattalata (2018), kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Menurut Sutrisno (2018), mengatakan kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Marsam dan Mu'ah (2017), mengemukakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau organisasi. Berdasarkan pengertian menurut para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan pencapaian hasil karyawan dalam suatu proses melaksanakan tugasnya dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan. Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

2. Pengertian Penilaian Kinerja

Menurut Chusminah dan Haryanti (2019) penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja anggota-anggota organisasi. Sedangkan menurut pendapat Lubis (2018) penilaian kinerja adalah sistem manajemen formal untuk menyediakan evaluasi tentang

kualitas kinerja seseorang dalam sebuah organisasi. Penilaian dilaksanakan tidak hanya sekedar untuk mengetahui kinerja yang lemah, hasil yang baik dan bisa diterima, juga harus diidentifikasi sehingga dapat dipakai untuk penilaian lainnya. Untuk itu dalam penilaian kinerja perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut Zainal, dkk., (2017) :

a. Standar Kinerja

Sistem penilaian kinerja memerlukan standar kinerja yang mencerminkan seberapa jauh keberhasilan sebuah pekerjaan telah dicapai. Agar efektif, standar perlu berhubungan dengan hasil yang diinginkan dari tiap pekerja. Hal tersebut dapat diuraikan dari analisis pekerjaan dengan menganalisis hubungannya dengan kinerja karyawan saat sekarang. Untuk menjaga akuntabilitas karyawan, harus ada peraturan-peraturan tertulis dan diberitahukan kepada karyawan sebelum dilakukan evaluasi. Idealnya, penilaian setiap kinerja karyawan harus didasarkan pada kinerja nyata dari unsur yang kritis yang diidentifikasi melalui analisis pekerjaan.

b. Ukuran Kinerja

Penilaian kinerja juga memerlukan ukuran kinerja yang dapat diandalkan yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja. Agar terjadi penilaian yang kritis dalam menentukan kinerja, ukuran yang handal juga hendaknya dapat dibandingkan dengan ukuran lain dengan standar yang sama untuk mencapai kesimpulan sama tentang kinerja sehingga dapat menambah reliabilitas sistem penilaian.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian atau pengevaluasian hasil

kerja karyawan dalam melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan standar yang ditetapkan.

3. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Amalia (2018), manfaat penilaian kinerja yakni sebagai berikut :

a. Meningkatkan Prestasi Kerja

Dengan adanya penilaian, baik pimpinan maupun karyawan memperoleh umpan baik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan.

b. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Melalui penilaian kerja, terdeteksi karyawan yang mempunyai kemampuan rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

c. Mendiagnosis Kesalahan Design Kerja

Kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam design pekerjaan, penilaian kinerja dapat mendiagnosis kesalahan tersebut.

d. Penyesuaian Kompensasi

Melalui penilaian, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi.

e. Keputusan Kompensasi

Hasil penilaian kerja dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan karyawan.

4. Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Afandi (2018), indikator-indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut :

a. Kuantitas Hasil Kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

b. Kualitas Hasil Kerja

Segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

c. Inisiatif

Kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.

d. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin pegawai yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

5. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologi faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowlegde + skill*). Artinya, pegawai dengan *IQ* tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor Motivasi

Faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Artinya seorang pegawai harus siap secara mental, maupun secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, juga mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

2.1.3 Kecerdasaan Emosional

1. Pengertian Kecerdasaan Emosional

Menurut Fitriani (2021), kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Sedangkan menurut Goleman (2018), kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan

sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Rauf, dkk., (2019), menyatakan kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Menurut Suryanto dan Erlianti (2018), memaparkan bahwa kecerdasan emosional merupakan himpunan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki keyakinan tentang dirinya sendiri, penuh antusias, pandai memilah semuanya dan menggunakan informasi sehingga dapat membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik. Melalui kecerdasan emosional ini, seseorang akan belajar mengelola perasaannya sehingga dapat mengekspresikannya secara tepat dan efektif. Berdasarkan pendapat menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah cara seseorang untuk mengontrol emosinya untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Menurut Suryanto dan Erlianti (2018), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi, yaitu

:

a. Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang prilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna dikemudian hari.

b. Lingkungan Non Keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental.

Sedangkan menurut Suryanto dan Erlianti (2018:06), faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain: Fisik dan Psikis.

a. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya.

b. Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Lingkungan keluarga dan masyarakat juga mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang.

3. Cara Pengelolaan Kecerdasan Emosional

Menurut Suryanto dan Erlianti (2018), memaparkan terdapat tiga kiat umum untuk mengelola emosi, antara lain :

a. Nikmati pengalaman emosi yang dirasakan

Perhatikan diri dan amati emosi yang timbul pada saat merasakannya. Usahakan tidak menolak atau memelihara emosi, tapi sikapi dengan bijaksana dan sewajarnya.

b. Ingatkan diri

Jangan mematuhi emosi yang sedang dirasakan, ingatkan diri apabila merasakan hal yang berbeda dari emosi tersebut.

c. Praktikkan dengan baik emosi yang dirasakan

Cobalah untuk tidak menghakimi emosi yang tengah dirasakan, ikuti dan terima emosi tersebut dengan tenang.

Sedangkan menurut Suryanto dan Erlianti (2018), juga menjelaskan dalam mengelola emosi harus memiliki kecerdasan emosi yang bertumpu pada hubungan perasaan, watak, dan naluri moral. Dijabarkan dalam bentuk sebagai berikut :

- a. Mampu mengendalikan diri.
- b. Mempunyai semangat yang tinggi dalam bekerja.
- c. Tekun dan rajin bekerja.
- d. Sanggup memotivasi diri sendiri.
- e. Mampu bertahan menghadapi rasa frustrasi.
- f. Mengatur semua perasaan dengan tidak berlebihan (terlalu sedih atau terlalu senang).
- g. Dapat mengatur suasana hati dengan menjaga agar beban stres. kerja tidak melumpuhkan kemampuan berpikir.
- h. Mempunyai rasa empati terhadap orang lain.

- i. Mampu menyelesaikan konflik.
- j. Mampu memimpin diri sendiri beserta lingkungan sekitar kerjanya.

4. Manfaat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam keberhasilan seseorang baik di tempat kerja, tempat belajar, rumah, dan hubungan antar sesama maupun diri sendiri. Menurut Suryanto dan Erlianti (2018), terdapat beberapa manfaat yang diperoleh apabila mempunyai kecerdasan emosional yang baik, antara lain.

- a. Mempunyai toleransi yang lebih tinggi, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.
- b. Lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat, tanpa harus berkelahi.
- c. Mampu meminimalisir emosi negatif dan mengubahnya menjadi emosi positif.
- d. Berkurangnya perilaku agresif atau merusak diri sendiri.
- e. Lebih bertanggung jawab dalam bekerja karena mampu memusatkan perhatian pada tugas yang sedang dikerjakan.
- f. Lebih tegas dan terampil dalam berkomunikasi dengan orang lain.
- g. Lebih demokratis dalam bergaul dan disenangi banyak orang.

5. Indikator-Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Rauf, dkk., (2019), kecerdasan emosional menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada lima indikatornya:

- a. Kesadaran diri yaitu mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b. Pengaturan diri yaitu menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran, mampu pulih dari tekanan emosi.
- c. Empati yaitu merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
- d. Keterampilan Sosial yaitu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

2.1.4 Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Secara umum stres sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani (Massie, dkk., 2018). Menurut Ekhsan dan Septian (2020), jika seorang karyawan mengalami stres, maka secara langsung dapat berpengaruh terhadap hasil kerja atau kinerja, sehingga harus dilakukan

pengelolaan stres kerja bagi karyawan oleh manajemen atau perusahaan. Sedangkan menurut Lantara dan Nusran (2019), definisi stres adalah suatu keadaan yang bersifat internal karena oleh tuntutan fisik (badan), lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi merusak dan tidak terkontrol. Keadaan ini dapat menghambat kegiatan aktivitas sehari-hari termasuk saat bekerja (Permatasari dan Prasetyo, 2018).

Menurut Safitri dan Astutik, (2019), mengatakan jika stres kerja menciptakan ketidak seimbangan antara fisik dan psikis yang berpengaruh pada emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Sementara itu, Permatasari dan Prasetyo (2018), menjelaskan bahwa stres kerja adalah suatu keadaan ketika individu mendapat tekanan atau ketegangan dalam pekerjaan serta lingkungan kerjanya sehingga individu merespon secara negatif dan merasa terbebani dalam menyelesaikan kewajibannya. Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan respon perasaan yang timbul dari dalam diri individu berdasarkan dari cara individu menilai sebuah tekanan atau beban yang diterimanya, karena ketidak seimbangan antara potensi individu dengan tuntutan kerja serta tujuan organisasi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Lantara dan Nusran (2019), adanya dua faktor penyebab munculnya stres kerja, yaitu faktor lingkungan dan faktor personal. Faktor lingkungan meliputi kondisi fisik, hubungan dalam lingkungan pekerjaan, sedang faktor personal yaitu tipikal kepribadian, peristiwa pribadi maupun

kondisi individu. Penjelasan Lantara dan Nusran (2019) tersebut lebih luas, yakni sebagai berikut :

a. Tidak adanya dukungan dari lingkungan

Tidak adanya dukungan dari lingkungan yang berarti stres cenderung mudah muncul pada individu yang tidak mendapatkan dukungan dari lingkungan. Dukungan ini bisa berupa dukungan dari lingkungan kerja yaitu rekan kerja, atasan, pemimpin. Dukungan dari lingkungan keluarga yaitu orangtua, menantu, mertua, anak, saudara. Dukungan dari luar yaitu teman bermain atau tetangga.

b. Tidak berkesempatan berperan

Tidak berkesempatan dan berpartisipasi dalam pembuatan keputusan di kantor meskipun memiliki kewenangan tersebut menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya stres kerja karena merasa tidak dianggap dan merasa dikucilkan.

c. Pelecehan seksual

Pelecehan seksual yakni kontak atau komunikasi yang berhubungan atau dikonotasikan berkaitan dengan seks yang tidak diinginkan, menyentuh bagian tubuh yang paling sensitif, merayu, pujian bahkan senyuman yang tidak pada konteksnya.

d. Kondisi lingkungan kerja

Kondisi lingkungan kerja berupa suhu panas di lingkungan kerja, terlalu dingin, kurang cahaya atau terlalu terang, sesak secara sirkulasi udara atau sempit yang menyebabkan berkurangnya kenyamanan kerja sehingga memunculkan stres kerja.

e. Manajemen yang tidak sehat

Manajemen tidak sehat yaitu cara pemimpin memperlakukan karyawan seperti pemimpin yang terlalu sensitif, terlalu agresif, atau terlalu ambisius.

f. Tipe kepribadian seseorang

Jenis kepribadian individu menjadi salahsatu faktor penyebab stres karena kepribadian yang kurang sabar dan kurang telaten lebih rawan terkena stres kerja dibanding dengan individu yang memiliki tipe kepribadian sabar dan telaten.

g. Pengalaman pribadi

Pengalaman pribadi yaitu peristiwa yang pernah dialami karyawan berimbas kepada cara individu dalam menerima tekanan dalam kerja seperti peristiwa menyakitkan, kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit atau gagal, kehamilan yang tidak diinginkan, peristiwa traumatis dalam menghadapi masalah (pelanggaran) hukum.

3. Gejala-Gejala Stres Kerja

Menurut Lantara dan Nusran (2019), gejala stres dapat berupa tanda-tanda sebagai berikut:

a. Fisik

Fisik yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.

b. Emosional

Emosional meliputi marah-marah, mudah tersinggung, dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental, intelektual yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi oleh satu pikiran saja.

c. Interpersonal

Interpersonal yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, mudah menyalahkan orang lain.

4. Indikator-Idikator Stres Kerja

Menurut Sulistiyani (2020), menyatakan terdapat lima indikator stres kerja, yaitu :

a. Beban Kerja

Merupakan tuntutan tugas yang ditanggung dan harus diselesaikan seorang karyawan dalam waktu tertentu, beban kerja yang berlebihan akan mengakibatkan stress kerja.

b. Sikap Pimpinan

Merupakan perilaku seorang pemimpin kepada bawahannya, sikap pimpinan sangat mempengaruhi kinerja karyawannya.

c. Peralatan Kerja

Merupakan benda yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan kerja karyawan.

d. Situasi Internal

Merupakan kondisi didalam dan disekitar karyawan bekerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

e. Konflik Peran

Merupakan kondisi dimana karyawan memikul tugas dan menanggung konsekuensinya yang berhubungan dengan pekerjaan.

2.1.5 Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan. Dengan demikian motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan atau kegiatan, yang berlangsung secara sadar Bangun (2018). Adapula motivasi berasal dari kata latin *movere* yang artinya dorongan atau mengarahkan. Motivasi ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan, Hasibuan, (2019). Sedangkan menurut Rizqi dan Nabila (2022), motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan.

Menurut Rivai (2019), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sedangkan menurut (Lantara, 2018) motivasi merupakan dorongan, upaya dan keinginan yang ada pada diri manusia yang akan mengarahkan perilaku untuk melakukan tugas atau pekerjaan dengan baik. Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ketercapainya tujuan tertentu dan tujuan organisasi dan untuk memenuhi beberapa kebutuhan. Kuat lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Indraswari, dkk., (2021), hal-hal yang memotivasi seseorang adalah:

a. Kebutuhan akan prestasi

Kebutuhan akan prestasi adalah daya penggerak yang memotivasi semangat bekerja seseorang. Karena itu, kebutuhan akan prestasi mendorong seseorang untuk mengembangkan kreativitasnya dan mengarahkan semua kemampuan serta energi yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal. Karyawan akan antusias untuk berprestasi tinggi, asalkan kemungkinan untuk diberi kesempatan. Seseorang menyadari bahwa hanya dengan mencapai prestasi kerja yang tinggi akan memperoleh pendapatan yang besar.

b. **Kebutuhan akan Afiliasi**

Kebutuhan akan afiliasi menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu kebutuhan akan afiliasi ini merangsang gairah bekerja karyawan karena setiap orang menginginkan hal-hal seperti kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia tinggal dan bekerja, kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting, dan kebutuhan akan perasaan ikut serta. Seseorang dengan kebutuhan afiliasi akan memotivasi dan mengembangkan dirinya serta memanfaatkan semua energinya untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.

c. **Kebutuhan akan Kekuasaan**

Kebutuhan akan kekuasaan merupakan daya penggerak yang akan memotivasi semangat kerja karyawan. Kebutuhan akan kekuasaan akan merangsang dan memotivasi gairah karyawan serta mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang baik. Ego manusia ingin lebih berkuasa dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan. Persaingan ditumbuhkan oleh manajer dalam memotivasi bawahannya, agar mereka termotivasi untuk belajar giat.

3. Indikator-Indikator Motivasi Kerja

Indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan menurut Maslow (2017), yaitu:

- a. Kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan pemberian gaji, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas perumahan, dan sebagainya.

- b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan: fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan kerja.
- c. Kebutuhan sosial, ditunjukkan dengan melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- d. Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan: pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai oleh karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerja.
- e. Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, dimana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapan, kemampuan, dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

4. Prinsip – Prinsip Dalam Motivasi Kerja

Motivasi datang dari dalam diri manusia, oleh karena itu pemimpin organisasi perlu menciptakan kondisi dimana karyawan dapat memotivasi dirinya sendiri. Pemimpin perlu memberikan alasan kepada karyawan untuk percaya pada diri sendiri dan organisasi tempat karyawan bekerja. Semua organisasi dibangun atas landasan pengikut yang termotivasi untuk melayani organisasi (Hamali, 2018). Motivasi pada prinsipnya merupakan proses aktif yang didorong oleh serangkaian tindakan yang terdiri dari :

a. Prinsip Partisipasi

Dalam memotivasi kerja, karyawan perlu diberikan kesempatan ikut berpartasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin.

b. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya.

c. Prinsip Adil Mengakui Bawahan (Karyawan)

Mempunyai andil di dalam usaha pencapaian tujuan. karyawan akan lebih mudah dimotivasi kerjanya dengan pengakuan tersebut.

d. Prinsip Pendegelasan Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, akan membuat karyawan yang bersangkutan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh pemimpin.

e. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memberikan perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan bawahan, akan memotivasi karyawan bekerja apa yang diharapkan oleh pemimpin.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil dari penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir, dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk mengembangkan

wawasan berfikir peneliti. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada objek yang diteliti, sampel yang diambil, lokasi penelitian dan teknik penentuan sampelnya.

1. Penelitian ini dilakukan oleh Lansart, dkk., (2019), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Kekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Menggunakan analisis data, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda dengan uji-F dan uji-t. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional. Lokasi penelitian ini dilakukan di Biro Organisasi Kekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai.
2. Penelitian ini dilakukan oleh Ramadhan (2019), dengan judul penelitian Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Dan Pengembangan Sumber Daya Air (Pusair) Bandung. Menggunakan teknik pengambilan data observasi, wawancara, kuesioner sedangkan pengujian statistik menggunakan analisis kolerasi, koefisien deternasi, regresi linier berganda, asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan Uji-t dan Uji-f. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional dan stres kerja. Lokasi penelitian ini dilakukan di Pusat dan Pengembangan Sumber Daya Air (Pusair) Bandung. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian ini dilakukan dilakukan oleh Nurhasanah dan Sumardi (2019), dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan PT. Agranet Multicitra Siberkom (Deticom). Menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Agranet Multicitra Siberkom (Deticom). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian ini dilakukan oleh Hutagaol (2019), dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Guru SMP Muhammadiyah Di Kota Medan Dimediasi Stres Kerja Dan Dimoderasi Religiusitas. Menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sumber data primer dan teknik instrumen yang digunakan adalah melalui angket serta teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan model Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS). Lokasi penelitian dilakukan di SMP Muhammadiyah Kota Medan. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan, sedangkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif.
5. Penelitian ini dilakukan oleh Nursavilla dan Padmantlyo (2020), dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Unit Spinning 2 PT. Dan Liris di Sukoharjo).

Menggunakan teknik analisis datanya yaitu analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional dan stres kerja. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Unit Spinning 2 PT. Dan Laris di Sukaharjo. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

6. Penelitian ini dilakukan oleh Robiansyah dan Sugiyon (2020), dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Puspa Agro. Menggunakan teknik analisis regresi linier berganda agar dapat mengetahui seberapa besar pengaruh variabel motivasi. Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini di PT. Puspa Agro. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
7. Penelitian ini dilakukan oleh Syafitri (2021), dengan judul penelitian Pengaruh Stres Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang. Menggunakan alat analisis yaitu analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24. Variabelnya terdiri dari stres kerja, kecerdasan emosional. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pendidikan Kota Malang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.
8. Penelitian ini dilakukan oleh dilakukan oleh Gusti, dkk., (2021), dengan judul penelitian Pengaruh Human Relation Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang

Sorong. Menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner dan dokumentasi, teknik analisisnya menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sorong. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

9. Penelitian ini dilakukan oleh Majid, dkk., (2021), dengan judul penelitian Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Paradise Batu. Menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif, deskriptif data dan regresi moderasi digunakan sebagai analisis data. Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Paradise Batu. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
10. Penelitian ini dilakukan oleh Ilham dan Putra (2022), dengan judul Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grandia Bandung. Menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini di Hotel Grandia Bandung. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
11. Penelitian ini dilakukan oleh Abdullah (2018), dengan judul Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya). Menggunakan teknik analisis data yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Variabelnya

terdiri dari motivasi. Lokasi penelitian ini di PT. Bama Berita Sarana Televisi (BBSTV Surabaya. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

12. Penelitian ini dilakukan oleh Dewi dan Ramadhani (2021), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Billman Pada Pt. PLN (Persero) Indarung Padang. Menggunakan teknik analisis data yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisita dan analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional. Lokasi penelitian ini di bagian Billman Pada Pt. PLN (Persero) Indarung Padang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
13. Penelitian ini dilakukan oleh Putra, dkk., (2022), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Wiguna Alam Persada. Menggunakan teknik analisis data yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji kolerasi, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional. Lokasi penelitian ini pada PT. Wiguna Alam Persada. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
14. Penelitian ini dilakukan oleh Kumala (2020), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Riscon Realty. Menggunakan metode kuantitatif dengan survey alat analisisnya menggunakan Explanatory analisis dan prediktif dengan bantuan

program SPSS17.0. Variabelnya terdiri dari kecerdasan emosional dan motivasi kerja. Lokasi penelitian ini pada PT. Riscon Realty. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

15. Penelitian ini dilakukan oleh Ahmad, dkk., (2019), dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fit Group Manado. Menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan observasi sedangkan teknik analisis data menggunakan teknik statistik seperti uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, dan uji f. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini pada Pt. Fit Group Manado. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
16. Penelitian ini dilakukan oleh Susila (2018), dengan judul Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner, pencatatan, dokumen dan wawancara. Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
17. Penelitian ini dilakukan oleh Yuliana, dkk., (2019), dengan judul pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Penerbit

Erlangga Cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini di PT. Penerbit Erlangga Cabang Yogyakarta. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

18. Penelitian ini dilakukan oleh Saputro, dkk., (2018), dengan judul Pengaruh Konflik, Stres Kerja, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Duta Plast Di Sukoharjo. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini pada PT Duta Plast Di Sukoharjo. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
19. Penelitian ini dilakukan oleh Akmal dan Sugiyanto (2022), dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BCA KCU Kedoya Permai Jakarta Barat. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini PT. Bank Bca Kcu Kedoya Permai jakarta barat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
20. Penelitian ini dilakukan oleh Hasi, dkk., (2020), dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini Di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara. Hasil penelitian

menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

21. Penelitian ini dilakukan oleh Patmanegara, dkk., (2021), dengan judul Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Mediasi Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
22. Penelitian ini dilakukan oleh Lestari, dkk., (2021), dengan judul Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Gardian Gerai Ubud PT. Hero Supermarket. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Variabel terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini Pada Gardian Gerai Ubud PT. Hero Supermarket. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
23. Penelitian ini dilakukan oleh Azizah (2019), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Stres Kerja Dan Dimoderasi Oleh Religiusitas Pada Pt. Perkebunan Nusantara IV Unit Teh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner yang bersekala rating. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini Pada Pt. Perkebunan Nusantara IV Unit Teh. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.