

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi mempunyai dampak dalam dunia usaha, globalisasi menimbulkan persaingan yang ketat di antara perusahaan-perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya. Dengan adanya globalisasi maka dunia usaha mau tidak mau didorong untuk mencapai suatu organisasi perusahaan yang efektif dan efisien. Keefektifan dan keefesienan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan agar perusahaan dapat memiliki daya saing maupun keunggulan lebih dari para pesaing, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam dunia persaingan yang ketat. Dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan tidak hanya produk tetapi juga dibutuhkan sumber daya yang berkualitas.

Sumber daya manusia penting karena berperan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Marisyah, 2022). Apabila individu dalam organisasi yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka organisasi tetap berjalan efektif. Sumber daya manusia bukanlah seperti uang, mesin, dan material yang sifatnya positif dan dapat diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan ditunjang dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas di dalam suatu perusahaan. Kemampuan memberikan hasil kerja yang baik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan secara keseluruhan merupakan kontribusi dari kinerja karyawan (Mauliyah, 2019).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan pada

suatu periode tertentu (Yusman, 2021). Kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Budi, 2022). Hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerjanya, maka kinerja karyawan dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang ditetapkan organisasi (Widyaningrum dan Widiana, 2020). Semakin berkualitasnya sumber daya manusia pada perusahaan, maka kinerja yang dihasilkan akan semakin maksimal. Begitu juga sebaliknya sumber daya manusia yang kurang baik akan dapat menurunkan hasil kinerja pada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang produsen minuman. Konsumen PT. Sinar Sosro berasal dari konsumen lokal, dan juga konsumen internasional. Perusahaan ini pada saat ini terus meningkatkan strategi untuk bisa bersaing dengan perusahaan yang sejenis agar dapat meningkatkan dan mempertahankan konsumen baru maupun konsumen yang telah menjadi langganan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali, di dalam menjalankan operasionalnya kinerja karyawan terindikasi mengalami penurunan. Penurunan tersebut dapat dilihat dari data target penjualan yang sebagian besar belum dapat terealisasi pada tahun 2023 yang dapat dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Pendapatan
PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali Pada Tahun 2023

Bulan	Target Pendapatan (Rp)	Realisasi Pendapatan (Rp)	Persentase (%)
Januari	450.000.000,00	457.700.000,00	101,7%
Februari	450.000.000,00	338.800.000,00	75,2%
Maret	450.000.000,00	322.500.000,00	71,6%
April	450.000.000,00	330.000.000,00	73,3%
Mei	450.000.000,00	338.500.000,00	75,2%
Juni	450.000.000,00	335.425.000,00	74,5%
Juli	450.000.000,00	342.000.000,00	76,0%
Agustus	450.000.000,00	336.350.000,00	74,7%
September	450.000.000,00	332.550.000,00	73,9%
Oktober	450.000.000,00	341.250.000,00	75,8%
November	450.000.000,00	348.550.000,00	77,4%
Desember	450.000.000,00	464.900.000,00	103,3%

Sumber: PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 maka dapat dijelaskan bahwa target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan sebagian besar belum mampu terealisasi dengan baik. Diketahui bahwa realisasi pendapatan yang dapat melebihi target yaitu pada bulan Januari dan Desember saja karena bulan tersebut termasuk bulan yang *high session* dimana konsumen lagi ramai-ramainya berbelanja, sedangkan bulan Februari sampai November realisasi pendapatan tidak dapat memenuhi target yang telah ditentukan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan terdapat penurunan yang signifikan terhadap realisasi penjualan, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dari perusahaan agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain, dimana hal ini juga mengindikasikan masih rendahnya kinerja karyawan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Menurut Purba (2019) Stres kerja merupakan kondisi-kondisi internal dan

eksternal yang menciptakan situasi-situasi yang penuh tekanan, dan gejala-gejalanya dialami oleh setiap orang yang tertekan. Oleh karena itu kinerja pegawai harus di jaga dan dipelihara dengan baik dari gejala stres kerja karena semakin tinggi tingkat stres kerja yang dirasakan oleh pegawai, maka motivasi pegawai menurun. Menurut Mangkunegara (2019) Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres ini tampak dari Simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Sehubungan dengan stres kerja terdapat penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fauziek dan Yanuar (2021), Santoso dan Rijanti (2022), Jayadi dan Liana (2022), Sari, dkk (2021), dan Wiratama, dkk (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti stres karyawan yang semakin tinggi akan menurunkan kinerja karyawan pada perusahaan. Namun hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Aniversari (2022) yang menyatakan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain stres kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi di dalam dirinya (Octavia, dkk 2020). Kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial karena kecerdasan ini melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi yang ada pada orang lain, memilah – milah semuanya, serta menggunakan informasi tersebut untuk membimbing proses berpikir mereka (Benny, 2023). Kecerdasan

emosional karyawan diperlukan untuk penyelesaian tugas. Antara lain, seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat mendorong dirinya sendiri dan orang lain, kuat dalam mengatasi frustrasi, mampu mengesampingkan dorongan naluriah dan menunda pemenuhan instan, membangkitkan suasana hati yang optimis, dan dapat bersimpati. Kapasitas untuk mengendalikan emosi seseorang merupakan prasyarat untuk penguasaan diri dan pengembangan hubungan interpersonal.

Adapun *research gap* hasil penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Benny (2023), Octavia, dkk (2020), Nani dan Mukaroh (2021), Adzansyah, dkk (2023), serta penelitian Girsang dan Syahrial (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik karyawan mengontrol emosinya, maka kinerja yang dihasilkan juga akan semakin baik. Namun, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB). *Organizational citizenship behaviour* yang merupakan perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan diluar tanggung jawabnya yang bertujuan untuk kebaikan perusahaan (Putri, 2024). Ketika seorang karyawan memiliki *organizational citizenship behaviour* yang tinggi, maka karyawan akan bersedia secara sukarela untuk membantu sesama rekan kerjanya dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan, meskipun pekerjaan tersebut bukanlah tugas pokoknya. Hal ini bertujuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien, sehingga

kinerja karyawan akan menjadi semakin optimal. Dalam melaksanakan pekerjaannya, tentu karyawan harus mampu bekerja sama dengan sesama rekan kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien.

Sehubungan dengan *organizational citizenship behaviour* terdapat penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Susilo, dkk (2023), Bustomi (2020), Sitio (2021), Anwar (2021), serta penelitian Jufrizen dan Hamdani (2023) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi *organizational citizenship behaviour* seorang karyawan, maka kinerja perusahaan akan semakin meningkat. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan Endratno (2021) yang menyatakan bahwa *organizational citizenship behaviour* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi *organizational citizenship behaviour* maka kinerja karyawan akan semakin menurun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

- 1) Apakah stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali?
- 2) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali?
- 3) Apakah *organizational citizenship behaviour* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *organizational citizenship behaviour* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Sosro Kantor Gianyar Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini menjadi kesempatan yang baik bagi mahasiswa dalam menerapkan teori-teori yang didapat saat kuliah sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan dan sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan meningkatkan kinerja pada karyawan serta menjadi kajian lebih lanjut.

- 2) Manfaat Praktis

- a) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi mahasiswa dalam menerapkan teori-teori yang didapat di bangku kuliah sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan.

- b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan masukan atau sumbangsih pemikiran dalam pengambilan kebijakan berkaitan dengan masalah kinerja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan. *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsenkuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan

kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). 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 perusahaan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika (Fahraini dan Syarif, 2022). Menurut Anwar (2019) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Marwansyah (2019) kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku nyata yang ditampilkan dari sejumlah upaya yang dilakukan pada pekerjaannya sesuai dengan perannya dalam organisasi.

2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Giri (2023) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai berikut:

a) Sikap Mental

Sikap mental yang dimiliki seorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya. Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, disiplin kerja dan etika kerja yang dimiliki seorang karyawan.

b) Pendidikan

Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja karyawan. Semakin tinggi pendidikan seorang karyawan maka kemungkinan kinerjanya juga semakin tinggi.

c) Keterampilan

Karyawan yang memiliki keterampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak mempunyai keterampilan.

d) Kepemimpinan

Kepemimpinan manajer memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawannya. Manajer yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.

e) Tingkat Penghasilan

Tingkat penghasilan karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya apabila mempunyai penghasilan yang sesuai dengan usaha yang telah dilakukannya.

f) Kedisiplinan

Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

3) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Maryati (2021) mengukur kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa hal indikator di dalamnya, yaitu:

a) Kualitas Kerja

Menunjukkan kemampuan karyawan pada hasil tugas yang telah dikerjakan, apakah sesuai dengan yang diperintahkan, dan apakah karyawan tersebut teliti, rapi, dan lengkap dalam mengerjakan setiap tugas-tugasnya.

b) Kuantitas Kerja

Lebih mengarah kepada seberapa lama seorang karyawan bekerja atau seberapa banyak komoditi barang/jasa yang dapat dihasilkan dalam kurun waktu tertentu.

c) Pelaksanaan Tugas

Merupakan sejauh mana seorang karyawan mampu bertahan dalam melakukan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menjalankan pekerjaan yang diembankan kepadanya.

d) Tanggung Jawab

Sejauh mana karyawan mampu bertahan dalam melaksanakan pekerjaannya secara akurat dan tidak terdapat kesalahan pada saat menyelesaikan pekerjaan sesuai kebijakan operasional yang berlaku di perusahaan.

2.1.3 Stres Kerja

1) Pengertian Stres Kerja

Sinambela (2019:472) stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari tampilan diri, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa relaks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Menurut Robbins dan Judge (2019:21) menyatakan stres kerja merupakan sebuah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada suatu peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan kondisi lingkungan, kondisi organisasi dan pada diri seseorang. Sedaangkan Mangkunegara (2019) mengartikan stres kerja sebagai suatu kondisi dimana pegawai merasakan sebuah tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, rasa cemas berlebih, tegang, gugup dan gangguan lainnya.

Berdasarkan pengertian para ahli maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu ketegangan yang terjadi karena adanya beberapa masalah yang menyebabkan pegawai merasa kurang nyaman, cemas dan tidak bisa berfikir dengan baik. Semakin tinggi tingkat kecemasan seorang pegawai maka semakin tinggi juga stres kerja yang akan dialaminya dan sebaliknya semakin rendah tingkat kecemasan dan tekanan dalam sebuah perusahaan maka akan semakin rendah juga tingkat stres kerja seorang karyawan.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Priansa (2019:319) hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya stres kerja adalah:

a) Faktor lingkungan

(a) Ketidakpastian ekonomi

Ketika perekonomian seseorang sedang menurun, maka orang akan mencemaskan keamanan keuangan mereka.

(b) Ketidakpastian politik

Hal ini dapat terjadi karena adanya perubahan sistem politik atau penguasa sehingga menyebabkan kondisi politik menjadi tidak stabil.

(c) Ketidakpastian teknologi

Pengalaman dan keterampilan seorang pegawai bisa tertinggal dalam periode waktu yang sangat singkat dikarenakan berbagai inovasi baru.

b) Faktor organisasi

(a) Tuntutan tugas

Kondisi kerja dimana seseorang selalu dituntut untuk bekerja secara maksimal.

(b) Tuntutan peran

Tekanan yang dialami seorang pegawai sebagai salah satu fungsi dari peran tertentu yang dijalankan dalam perusahaan.

(c) Tuntutan hubungan antarpribadi

Kurangnya dukungan sosial yang berupa lingkungan keluarga maupun lingkungan pekerjaan dapat menimbulkan stres yang cukup besar.

(d) Struktur organisasi

Urutan atasan dimulai dari bawah ke atas sesuai dengan aturan dan peraturan dan tempat pengambilan keputusan.

(e) Kepemimpinan organisasi

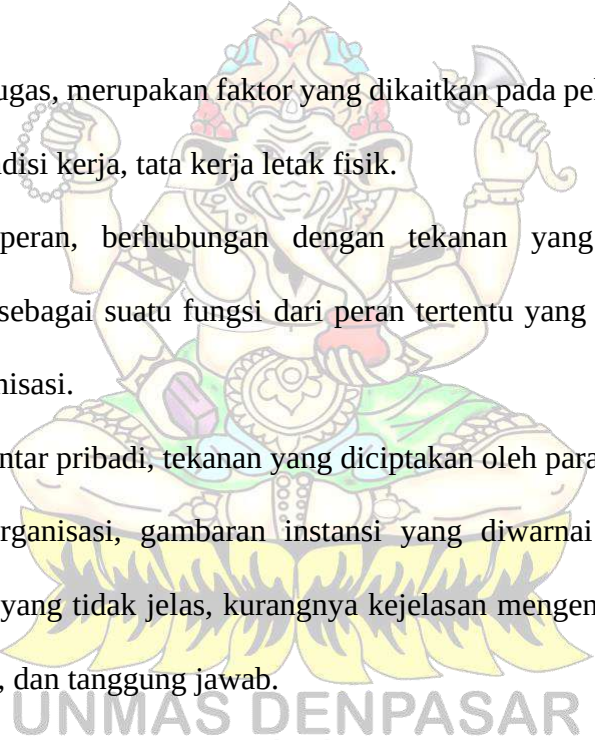
Seorang pegawai sesuai tugas sehari-hari biasanya di bawah pengawasan dan tanggung jawab manajemen organisasi.

c) Faktor individu

Hal ini berkaitan dengan masalah keluarga dan masalah ekonomi individu.

3) Indikator Stres Kerja

Menurut Afandi (2019:179) menyatakan indikator stres kerja sebagai berikut:

- 
- a) Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja letak fisik.
 - b) Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
 - c) Tuntutan antar pribadi, tekanan yang diciptakan oleh para pegawai lain.
 - d) Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
 - e) Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi.

Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan, ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.1.4 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi di dalam dirinya (Octavia, dkk 2020). Kecerdasan emosional adalah

bagian dari kecerdasan sosial karena kecerdasan ini melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi yang ada pada orang lain, memilah – milah semuanya, serta menggunakan informasi tersebut untuk membimbing proses berpikir mereka (Benny, 2023). Menurut Goleman (2019:512) “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”.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk memahami mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

2) Faktor – Faktor Kecerdasan Emosional

Menurut Untari dan Rani (2021), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

a) Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Pristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak- kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

b) Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik

dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

3) Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2019:513), menyebutkan bahwa indikator kecerdasan emosional (komponen kecerdasan emosional) atau kerangka kerja kecakapan emosi mencakup lima komponen kecerdasan emosional, yaitu:

a) Kesadaran diri

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

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) Motivasi

Menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d) Empati

Merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e) Keterampilan

Sosial 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.

2.1.5 *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

1) *Pengertian Organizational Citizenship Behaviour*

Menurut Putri (2024), *organizational citizenship behaviour (OCB)* merupakan kontribusi seorang individu yang melebihi tuntutan peran di tempat kerja dan diberi penghargaan berdasarkan hasil kinerja individu, yang melibatkan beberapa perilaku meliputi perilaku menolong orang lain, menjadi sukarelawan untuk tugas-tugas ekstra, patuh terhadap aturan-aturan dan prosedur-prosedur di tempat kerja yang menggambarkan nilai tambah karyawan. Menurut Aryaningtyas (2019) OCB adalah perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenali dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara agregat mampu meningkatkan efektivitas fungsi organisasi. Definisi lain tentang OCB menurut Oktaviana (2019), merupakan perilaku karyawan yang dilakukannya secara sukarela, tidak berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan sistem imbalan, dan secara keseluruhan perilaku tersebut mendukung efektivitas dan efisiensi organisasi. OCB juga merupakan perilaku karyawan yang berkontribusi melebihi dari tuntutan pekerjaannya, sedangkan kepuasan kerja adalah keadaan emosi positif yang

berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang (Rahayu, 2019).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa OCB merupakan perilaku yang dimiliki oleh seorang karyawan yang bersedia melakukan pekerjaan ekstra diluar *job description* yang dimilikinya dan bersedia membantu sesama rekan kerjanya untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Organizational Citizenship Behaviour*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *organizational citizenship behaviour* menurut Rahmawati (2019) yaitu:

- a) Kepuasan Kerja, karyawan yang puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara positif tentang organisasinya, membantu rekan kerjanya, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui target, lebih dari itu karyawan yang puas bisa jadi lebih patuh terhadap panggilan tugas, karena mereka ingin mengulang pengalaman- pengalaman positif mereka.
- b) Komitmen Organisasi, komitmen organisasi sebagai keinginan karyawan untuk tetap mempertahankan keanggotaan dirinya dalam organisasi, bersedia melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi.
- c) Kepribadian, bahwa perbedaan individu merupakan prediktor yang memainkan peran penting pada seorang karyawan, sehingga karyawan akan menunjukkan OCB mereka.
- d) Moral Karyawan, moral merupakan kewajiban - kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau organisasinya.

- e) Motivasi, motivasi sebagai kesediaan untuk melakukan usaha yang tinggi demi mencapai sasaran organisasi sebagaimana di persyaratkan oleh kemampuan usaha itu untuk memuaskan sejumlah kebutuhan individu.
- f) Gaya Kepemimpinan, gaya kepemimpinan adalah kecenderungan orientasi aktifitas pemimpin ketika mempengaruhi aktifitas bawahan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.
- g) Kepercayaan pada pimpinan, kepercayaan atau *trust* adalah rasa percaya yang dimiliki seseorang kepada orang lain yang didasarkan pada integritas, reliabilitas dan perhatian.
- h) Budaya Organisasi, mengacu ke sistem makna bersama yang dianut oleh anggota untuk membedakan organisasi dengan organisasi yang lain.

3) Indikator *Organizational Citizenship Behaviour*

Menurut Aryaningtyas (2019), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *organizational citizenship behaviour* yaitu sebagai berikut:

- a) Perilaku membantu, yaitu perilaku membantu teman kerja secara sukarela dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan pekerjaan.
- b) Kepatuhan terhadap organisasi, yaitu perilaku yang melakukan prosedur dan kebijakan perusahaan melebihi harapan minimum perusahaan.
- c) Loyalitas terhadap organisasi, didefinisikan sebagai loyalitas terhadap organisasi, meletakkan perusahaan diatas diri sendiri, mencegah dan menjaga perusahaan dari ancaman eksternal, serta mempromosikan reputasi organisasi.

- d) Inisiatif individual, merupakan derajat antusiasme dan komitmen ekstra pada kinerja melebihi kinerja maksimal dan yang diharapkan.
- e) Perkembangan diri, meliputi keterlibatan dalam aktivitas untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman seseorang sebagai keuntungan bagi organisasi.

2.2 Publikasi Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional, dan organizational citizenship behaviour terhadap kinerja karyawan. Adapun penelitian yang dilakukan seperti dibawah ini:

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Fauziek dan Yanuar (2021) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di PT. XYZ, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 75 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Rijanti (2022) yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Daiyaplas Semarang”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di PT. Daiyaplas Semarang, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 100 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi linear berganda serta variabel stres kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Jayadi dan Liana (2022) yang berjudul “Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di PT. Cipta Niaga, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 110 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai

responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi serta variabel stres kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Sari, dkk (2021) yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja Karyawan Wanita dengan Stress Kerja Sebagai Mediasi”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 99 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Wiratama, dkk (2022) yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi, Stres Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Lumbung Sari Sedana Buduk Kabupaten Badung”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Lumbung Sari Sedana, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya

menggunakan 32 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel stres kerja sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 6) Penelitian yang dilakukan oleh Octavia, dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Lampung, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 208 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi serta variabel kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Benny (2023) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Perilaku Etis Terhadap Kinerja Perawat”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Pringsewu, sedangkan

penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 100 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi serta variabel kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Nani dan Mukaroh (2021) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Lampung, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 54 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi serta variabel kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.
- 9) Penelitian yang dilakukan oleh Adzansyah, dkk (2023) yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja)”. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah literature review. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap

kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada teknik penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan literature review sedangkan penelitian ini menggunakan kuesioner dan analisis regresi linear berganda. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

10) Penelitian yang dilakukan oleh Girsang dan Syahrial (2021) yang berjudul

“Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Persahaan Umum Perumahan Nasional Regional 1 Medan Sumatera Utara”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Persahaan Umum Perumahan Nasional Regional 1 Medan Sumatera Utara, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi serta variabel kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

11) Penelitian yang dilakukan oleh Susilo, dkk (2023) yang berjudul “Pengaruh

Iklim Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai melalui Organizational Citizenship Behavior”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior berpengaruh

positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Sumatra, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 66 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis regresi serta variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 12) Penelitian yang dilakukan oleh Bustomi (2020) yang berjudul “Pengaruh *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Terhadap Kinerja Pegawai: Studi Survei Pada Pegawai Kementerian Agama Kota Bandung”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Kementerian Agama Kota Bandung, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 99 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

13) Penelitian yang dilakukan oleh Sitio (2021) yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Emerio Indonesia”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada teknik analisis data, penelitian sebelumnya menggunakan analisis jalur, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Terdapat juga perbedaan lokasi penelitian yaitu penelitian sebelumnya berlokasi di PT. Emerio Indonesia, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 100 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel organizational citizenship behavior sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

14) Penelitian yang dilakukan oleh Anwar (2021) yang berjudul “Pengaruh Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di PT.

Pillaren Medan, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.

- 15) Penelitian yang dilakukan oleh Jufrizen dan Hamdani (2023) yang berjudul “Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai: Peran Mediasi *Organizational Citizenship Behavior*”. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian, penelitian sebelumnya berlokasi di Medan, sedangkan penelitian ini berlokasi di PT. Sinar Sosro Gianyar, dan terdapat perbedaan sampel penelitian yaitu penelitian sebelumnya menggunakan 122 sampel, sedangkan penelitian ini menggunakan 105 sampel sebagai responden penelitian. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan variabel *organizational citizenship behavior* sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat.