

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini setiap perusahaan dituntut untuk bersaing di lingkungan baru yang dapat dikatakan semakin ketat. Proses pengambilan keputusan dalam hal strategi harus dilakukan dengan tepat, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah fungsi- fungsi manajemen dan bagaimana cara mengelolanya. Keberhasilan dalam pengelolaan organisasi sangat ditentukan oleh pendayagunaan sumber daya manusia. Sehingga memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan SDM secara konsisten (Widyani, 2019). Salah satu fungsi yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah pengelolaan manajemen sumber daya manusia. Karena mendukung peningkatan sumber daya manusia merupakan usaha untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan . Kinerja yang telah dicapai oleh karyawan perusahaan sangat menentukan kesuksesan dan tingkat kinerja perusahaan tersebut. Karyawan dituntut oleh perusahaan agar dapat menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini dikarenakan baik buruknya kinerja karyawan dapat menentukan keberhasilan sebuah perusahaan (Hasibuan 2018:15).

PT. Wiguna Alam Persada yang merupakan tempat penelitian ini adalah perusahaan yang khusus bergerak dalam bisnis perdagangan sayuran, pertanian dan pemasok sayuran di Indonesia Denpasar, Bali. Berdasarkan hasil pengamatan awal di PT. Wiguna Alam Persada tahun 2021 pada saat berkunjung beberapa aspek sikap karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.

Kurangnya kerja sama dalam pekerjaan dimana diantara karyawan masih saling bergantung terhadap karyawan lainnya dalam suatu pekerjaan, dan perbedaan tahun masuk kerja dan tingkat jabatan mengakibatkan karyawan yang ada merasa lebih senior atau lebih baik sehingga kerja sama maupun koordinasi yang diharapkan di antara karyawan. Pencapaian sebuah kinerja yang amat baik tidak cukup di wujudkan dari sebuah dukungan oleh SDM yang berkualitas (Saraswati, 2021).

Menurut penjelasan dari Goleman (2016) dapat diketahui bahwa salah satu faktor kecerdasan emosional seseorang adalah bagaimana kemampuan mereka menguasai dan mengatur hubungannya dengan individu lain. Hal ini erat kaitannya dengan bagaimana cara kerja karyawan terutama pada perusahaan produksi seperti PT. Wiguna Alam Persada. Hal utama yang harus diperhatikan adalah kerjasama team atau *teamwork* agar memiliki kualitas produksi yang baik sehingga *costumer* merasa puas.

Hal-hal tersebutlah yang mempengaruhi baik buruknya kualitas kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan. PT. Wiguna Alam Persada sangat memperhatikan kepuasan pelanggannya, oleh karena itu semua produk yang diproses PT. Wiguna Alam Persada menggunakan GMP dan HACCP untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan aman dikonsumsi.

Pelanggan – pelanggan dari PT. Wiguna Alam Persada beraneka ragam seperti McDonald's Indonesia, Burger King Indonesia, Dominos Pizza dll. Sesuai observasi, karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada dituntut agar menjaga kualitas produksi produknya, ini menyebabkan para karyawan PT. Wiguna Alam Persada mengalami beban kerja. Dalam hal ini emosi yang tidak terkontrol dan berlebihan

akan mengakibatkan karyawan PT. Wiguna Alam Persda mengalami stres kerja. Selain itu kerja sama karyawan PT. Wiguna Alam Persada juga masih kurang baik, dikarenakan hubungan antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.

Leader dari masing – masing produksi sering mengeluh karena keterbatasan bahan baku untuk memenuhi target pengiriman, oleh karena itu akan menyebabkan para *leader* untuk masing – masing produksi tersebut mengalami stres. Jika stres tidak dikontrol dengan baik maka akan mempengaruhi emosional karyawan PT. Wiguna Alam Persada dan itu sangat mempengaruhi kinerja kedepannya. Maka dari itu dalam penelitian ini perusahaan produksi, lebih spesifiknya PT. Wiguna Alam Persada merupakan tempat yang tepat untuk dilakukan penelitian. Melihat kembali betapa pentingnya peran kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Menurut Hersey dan Blanchard (2017 : 76) dibutuhkan sebuah manajemen terhadap kinerja tersebut dimana manajemen kinerja merupakan suatu wahana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari suatu organisasi, tim atau individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu tujuan, standar, dan persyaratan- persyaratan atribut, kompetensi rencana yang telah disepakati bersama. Maka untuk menciptakan keberhasilan organisasi melalui kinerja, dibutuhkan manajemen kinerja. Pentingnya unsur manusia dalam organisasi adalah sebagai penggerak utama suatu organisasi dan sumber daya manusia dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus di dukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai agar dapat menguasai dan bertanggung jawab menjalankan tugas dengan baik.

Menurut Goleman (2011) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk

mengenai perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita. Kecerdasan emosional menuntut pemilik perasaan untuk belajar jujur, menghargai perasaan pada diri sendiri dan orang lain, menanggapi dengan tepat, serta menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kinerja, maka salah satu hal yang dibutuhkan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosional, yaitu yang meliputi empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, serta sikap hormat. Emosi berperan besar terhadap suatu tindakan bahkan dalam pengambilan keputusan “rasional” (Goleman, 2011).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiabudi (2019) yang menghasilkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memberikan gambaran bahwa semakin baik dan tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi kinerjanya dalam sebuah organisasi penelitian dilakukan oleh Kumala (2015). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Yani (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan kurangnya kemampuan dalam mengatasi situasi penuh tekanan dan peristiwa buruk sehingga berdampak kurangnya profesionalisme dalam bekerja.

Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu individu dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang menginspirasi

sehingga menghasilkan prestasi kerja yang tinggi pula. Sedangkan kecerdasan emosi yang rendah akan berdampak buruk bagi mereka, karena individu kurang dapat mengambil keputusan secara rasional dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat. Selain itu, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja (Sedarmanayanti,2017).

Menurut Griffin (2017) Stres kerja merupakan aspek yang penting bagi perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja pegawai. Perusahaan harus memiliki kinerja yang baik untuk memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja perusahaan menurun maka tentunya perusahaan akan mengalami kerugian. Peningkatan kinerja perusahaan, maka kinerja pegawai harus meningkat lebih baik. Oleh karena itu, kinerja pegawai harus dijaga dan dipelihara dengan baik dari gejala stres kerja.

Banyak orang bekerja dengan jam kerja yang panjang, menghadapi tenggat waktu konstan, dan menjadi subyek tekanan untuk menghasilkan lebih dan lebih lagi. Organisasi dan orang-orang yang menjalankannya berada di bawah tekanan konstan untuk meningkatkan penghasilan sambil terus memeriksa biaya. Melakukan hal-hal lebih cepat dan lebih baik, tetapi dengan lebih sedikit orang adalah sasaran banyak perusahaan sekarang. Pengaruh merugikan dari tren ini adalah penempatan tekanan yang terlalu besar pada karyawan, manajer lain, dan diri sendiri. Hasilnya memang dapat berupa meningkatnya kinerja, keuntungan yang lebih tinggi, dan pertumbuhan yang lebih cepat. Akan tetapi, stres, kelelahan, perputaran, dan efek samping lainnya yang tidak menyenangkan juga dapat terjadi. (Griffin, 2017).

Stres sangat berbahaya bagi kesehatan. Bahaya stres diakibatkan karena

kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap dan lama-kelamaan menjadi semakin buruk. Pada tahun 1976, Hans Selye menemukan adanya hubungan erat antara emosi negatif dengan munculnya stres. Bahkan stres akan memicu timbulnya penyakit jantung, hipertensi, sakit kepala, gangguan mental tertentu, alergi, asma, dan juga kanker (Martin, 2016).

Stres yang berkelanjutan bukan hanya akan menggerogoti kemampuan mental dan fisik tetapi juga akan membuat orang kurang cerdas secara emosional. Orang yang sedang jengkel akan sulit membaca emosi orang lain secara akurat dan juga akan menurunkan keterampilan dasar yang paling dibutuhkan untuk empati, dan akibatnya, melumpuhkan keterampilan sosial. Oleh karena itu emosi menjadi penting karena ekspresi emosi yang tepat terbukti bisa melenyapkan stress pekerjaan. Hal-hal tersebutlah yang mempengaruhi baik buruknya kualitas kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan (Goleman, 2016).

Penelitian yang lain dilakukan oleh Dewanta (2018) menghasilkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Wartono (2017) menemukan bahwa stres kerja dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Peningkatan stres akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan, Oleh karena itu pentingnya penanganan akan stres kerja dan perlunya menghindari munculnya stres kerja yang berlebihan yang dialami setiap karyawan, karena jika stres kerja menurun maka kinerja karyawan yang akan mengalami peningkatan. Hasil yang berbeda dari Penelitian yang dilakukan oleh Nenden (2017) yang

menemukan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin melihat bagaimana **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Wiguna Alam Persada.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah : Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada?
2. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada?
3. Apakah kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan yang ingin diketahui dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada
2. Untuk menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin didapatkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

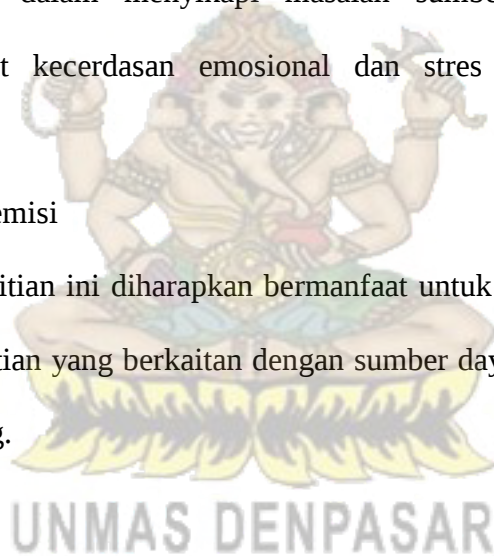
Penelitian ini memberikan kesempatan yang baik bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah dan merupakan syarat untuk kelulusan memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menyikapi masalah sumber daya manusia yang menyangkut kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menjadi bahan referensi bagi penelitian yang berkaitan dengan sumber daya manusia di masa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory* (Teori Penetapan Tujuan)

Goal setting theory merupakan salah satu bentuk 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. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan Birnberg (2011). 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 Wangmuba (2009).

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 konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (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. Dengan menggunakan pendekatan Goal setting theory, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentifikasi sebagai tujuannya.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Menurut para ahli manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

Menurut Handoko (2014), manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Hasibuan (2017) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut Mangkunegara (2013) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam

dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, diduga bahwa kesuksesan seseorang tidak hanya bergantung pada kecerdasan intelektual saja namun kecerdasan emosional serta peran intrapersonal seseorang turut mempengaruhinya. Kecerdasan emosi dewasa ini dipandang sebagai hal yang mendasar untuk bertahan di lingkungan kerja dan merupakan kemampuan utama dalam kepemimpinan dan manajerial. Sebagai seorang pemimpin paling tidak pada tingkat / *level* manager membutuhkan seorang pemimpin yang tidak hanya memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi saja namun disertakan kecerdasan emosional.

Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosi (Goleman, 2013).

Menurut Goleman (2013 : 7) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira

mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. Goleman juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memiliki kepuasan dan mengatur suasana hati.

Adele (2016 : 5) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kemampuan untuk mengatur diri sendiri dan hubungan dengan manusia lain sehingga dapat benar- benar menjalani niat kita. Kecerdasan emosional dapat memberikan perubahan yang besar baik dalam kehidupan pribadi maupun kepuasan dan performa kinerja kita. kecerdasan emosi menuntut pengungkapan lengkap kekuatan kita. sebagai hasilnya, kita dapat mulai sepenuhnya memahami diri ideal kita dan membandingkan ideal ini dengan bagaimana kita berperilaku setiap hari (Adele, 2016 : 6).

Olivier Serrat (2017 : 330) menyatakan “*Emotional intelligence describes the ability, capacity, skill, or self-perceived ability to identify, assess, and manage the emotions of one’s self, of others, and of groups. People who possess a high degree of emotional intelligence know themselves very well and are also able to sense the emotions of others. They are affable, resilient, and optimistic.*” Hal ini

berarti kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan, kapasitas, keterampilan, atau kemampuan yang dirasakan diri sendiri untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengelola emosi diri seseorang, orang lain, dan kelompok. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tingkat tinggi sangat mengenal diri mereka sendiri sangat baik dan juga mampu merasakan emosi orang lain. Mereka ramah, ulet, dan optimis.

Dengan mengembangkan kecerdasan emosi mereka, seseorang dapat menjadi lebih produktif dan sukses pada apa yang mereka lakukan, dan membantu orang lain menjadi lebih produktif dan sukses juga. Proses dan hasil pengembangan kecerdasan emosional juga mengandung banyak elemen yang dikenal untuk mengurangi stress baik untuk individu masing- masing maupun organisasi. (Olivier Serrat 2017 : 331)

2. Indikator kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa aspek- aspek yang ada. Goleman (2013 : 42-43) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi yaitu :

a. *Self awareness*

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.

b. *Self management*

Merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan

serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dari tindakan sehari-hari.

c. *Motivation*

Kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. *Empati (Social Awareness)*

Merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

e. *Relationship management*

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Indikator serupa dijelaskan juga oleh Adele (2016 : 39) yang menjelaskan bahwa ada 5 indikator yang merupakan ruang lingkup dari pada kecerdasan emosional. Yaitu sebagai berikut :

a. *Self-Awareness and Self-Control*

Kemampuan untuk sepenuhnya memahami diri sendiri dan menggunakan informasi itu untuk mengelola emosi secara produktif

b. *Empathy*

Kemampuan untuk memahami perspektif orang lain.

c. *Social Expertness*

Kemampuan untuk membangun hubungan dan ikatan yang tulus dan untuk mengekspresikan kepedulian dan konflik dengan cara yang sehat.

d. *Personal Influence*

Kemampuan untuk memimpin dan menginspirasi orang lain secara positif, serta diri sendiri.

e. *Mastery of Purpose and Vision*

Kemampuan untuk membawa keaslian kehidupan seseorang dan menjalani niat dan nilai seseorang.

2.1.4 Stres Kerja

1. **Pengertian Stres Kerja**

Terdapat beberapa pengertian stres kerja menurut para ahli, diantaranya yaitu: Menurut Ivancevich dan Matteson dalam Luthans (2006: 442), stres diartikan sebagai interaksi individu dengan lingkungan, tetapi kemudian diperinci lagi menjadi respon adaptif yang dihubungkan oleh perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan konsekuensi tindakan, situasi, atau kejadian eksternal (lingkungan) yang menempatkan tuntutan psikologis dan atau fisik secara berlebihan pada seseorang.

Mangkunegara (2015) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini dapat menimbulkan emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Robbins (2016) mendefinisikan stres sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses

psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan. Handoko (2008) mengemukakan stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi emosi seseorang.

Dari beberapa pengertian tentang stres, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stres merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (constraints), atau tuntutan (demands), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

2. Indikator Stres Kerja

Stres kerja dapat diukur melalui empat indikator seperti yang diungkapkan oleh Mangkunegara (2005), yakni:

- a. Beban kerja, yaitu sekumpulan tugas dan pekerjaan yang berkaitan dengan organisasi dan harus diselesaikan dalam waktu tertentu.
- b. Waktu kerja, yaitu suatu periode waktu yang mengikat karyawan dalam melaksanakan pekerjaan berkaitan dengan organisasi.
- c. Umpan balik yang didapatkan, yaitu suatu respon tindakan yang diberikan atasan, bawahan dan rekan kerja terhadap tindakan yang dilakukan.
- d. Tanggungjawab, yaitu keadaan wajib memikul dan menanggung semua konsekuensinya yang berkaitan dengan pekerjaan dan jabatan yang diemban.

3. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Penyebab stres kerja tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penyebab saja, namun stres bisa saja terjadi karena penggabungan dari beberapa sebab

sekaligus. Seperti pendapat dari Luthans (2006: 443) bahwa penyebab stres ada beberapa faktor, yaitu:

a. Stresor Ekstraorganisasi

Penyebab stres yang berasal dari luar organisasi ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal memengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.

b. Stresor Organisasi

Penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi termpat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

c. Stresor Kelompok

Penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan, misalnya rekan kerja atau supervisor atau atasan langsung dari karyawan.

d. Stresor Individual

Penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut.

Menurut Handoko (2008) faktor yang memengaruhi stres kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang bisa menimbulkan stres pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan antara lain: beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas

supervisi yang jelek, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggungjawab, kemenduaan peran (role ambiguity),frustasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, dan berbagai bentuk perubahan³

2.1.5 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Banyak batasan yang diberikan oleh para ahli mengenai istilah kinerja. Secara prinsip para ahli setuju bahwa kinerja mengarah pada suatu upaya dalam rangka mencapai prestasi yang lebih baik. (Sudaryono, 2017 : 67). Beliau juga menyatakan bahwa menyatakan bahwa kinerja merupakan kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing (Saraswati dkk, 2019)

Sudaryono (2017 : 67) menyatakan kinerja adalah ukuran dari suatu hasil. Hasil dari suatu pekerjaan dapat berupa barang atau jasa dan kinerja seseorang dapat dilihat dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh seseorang tersebut. Jika barang atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya baik, sebaliknya jika barang atau jasa yang diharapkan buruk maka dapat dikatakan kinerjanya buruk. Disamping pengertian tersebut, kinerja atau performance sering disebut sebagai *outcome* yang berarti hasil akhir. Pengertian kinerja diatas, antara satu dengan yang lain tidak jauh berbeda, tetapi

justru saling melengkapi. Dengan kata lain, istilah *performance* atau *achievement*, atau *outcome* dalam konteks kerja. Penggunaanya tergantung daripada sudut pandang dan kondisi orang yang menggunakannya. Istilah tersebut sama- sama memiliki makna sebagai hasil dari sesuatu tindakan atau kejadian yang secara sadar direncanakan untuk menghasilkan sesuatu.

Menurut Purwati, dkk (2019) berkaitan dengan kinerja, seseorang yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya disebut efektif, sebaliknya, seseorang yang tingkat kinerjanya rendah dan tidak mencapai standar yang telah ditetapkan sebelumnya disebut tidak efektif. Selanjutnya, jika seseorang telah mencapai sasaran atau kinerja tertentu dengan biaya ataupun pengorbanan yang sedikit disebut efisien. Sedangkan apabila seseorang yang mencapai kinerja atau sasaran tertentu dengan biaya atau pengorbanan yang tinggi disebut inefisiensi dalam (Sudaryono, 2017 : 68).

Menurut Kasmir (2015 : 182) dalam kinerja terkandung arti bahwa kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas- tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi sehingga, bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

Kasmir (2015 :182) juga mempertegas bahwa kemampuan seseorang merupakan ukuran pertama dalam meningkatkan kinerja yang ditunjukan dari hasil kerjanya. Artinya, mampu atau tidaknya seseorang melaksanakan pekerjaannya yang akan menentukan kinerjanya. Selanjutnya kemampuan ini harus pula diikuti

dengan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya. Secara teori dikatakan bahwa kinerja juga perlu didukung oleh motivasi yang kuat agar kemampuan yang dimiliki dapat dioptimalkan.

Hale (2015 : 183) mendefinisikan kinerja sebagai “*doing meaningful work in effective and efficient ways*”. Maksudnya ada;aj melakukan pekerjaan yang berarti dengan cara yang efektif dan efisien. Pengertian kinerja dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh ahli manajemen sumber daya manusia adalah hasil kerja dan perilaku kerja. Jika kinerja berdasarkan hasil, maka yang dilihat adalah jumlah kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan seseorang. Namun sebaliknya, jika kurang maka kinerja tidak tercapai dengan nilai kurang baik. Kemudian jika kinerja dilihat dari perilaku kerja, maka yang dinilai adalah perilaku karyawan dalam menjalankan kewajibannya yang berkontribusi, baik secara positif atau negative terhadap pemenuhan tujuan perusahaan.

Jadi jika disimpulkan kinerja karyawan merupakan suatu pelaksanaan fungsi- fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja juga dikatakan sebagai suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu unjuk keterampilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya.

2. Faktor- faktor kinerja

Secara umum, kinerja terdiri dari dua aspek yaitu efektivitas dan efisiensi. Efisiensi adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan usaha yang dikeluarkan. Sedangkan efektivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. Sudaryono (2017 : 69) menyatakan untuk mengukur kinerja dapat dilakukan dengan memerlihatkan faktor- faktor prestasi sebagai berikut:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja merupakan sebuah tolak ukur ketepatan, keterampilan, ketelitian, serta kerapian seorang pekerja.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan yang dilihat dari keluasan tugas dan kecepatan menyelesaikan tugas.

c. Ketangguhan

Ketangguhan disini meliputi kemampuan mengikuti perintah, keselamatan, inisiatif, serta kehadiran.

d. Sikap

Sikap ini dilihat dari bagaimana reaksi sikap seorang pekerja terhadap perubahan dan juga kerja sama antar pekerja maupun dengan perusahaan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan unjuk kerja yang dapat dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas- tugas pekerjaannya sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi dengan indikator menyelesaikan tugas dengan baik dan benar, mentaati prosedur dan aturan kerja, memiliki inisiatif dalam bekerja, menjaga kualitas kerja, berperilaku baik dan tanggap terhadap peningkatan tuntutan kerja, mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai agenda kerja. (Sudaryono, 2017 : 70)

Menurut Kasmir (2015 : 193) Dalam praktiknya tidak selamanya bahwa kinerja karyawan dalam kondisi seperti yang diinginkan baik oleh karyawan itu sendiri ataupun organisasi. Banyak kendala yang memengaruhi kinerja baik kinerja organisasi maupun kinerja individu.

3. Penilaian kinerja

Pekerjaan seseorang tidak akan tampak hasilnya jika tidak dilakukan suatu penilaian. Artinya perlu adanya usaha untuk menilai hasil atau perilaku kerja karyawan, sehingga akan dapat diketahui apakah karyawan sudah melakukan pekerjaan secara baik dan benar atau belum. Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodik untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu. Penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur. (Kasmir 2015 : 184). Sedangkan menurut Sudaryono (2015 : 71) penilaian kinerja dilakukan dengan sistem formal dan terstruktur yaitu mengukur, menilai, dan memengaruhi sifat- sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil untuk mengetahui produktivitas dan kemampuan bekerja sama satu dengan lainnya sehingga organisasi memperoleh manfaat.

4. Indikator Kinerja Karyawan

Mathis dan Jackson (2016) mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Indikator-indikato yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas hasil pekerjaan, yaitu menilai baik tidaknya hasil pekerjaan karyawan.
- b. Kuantitas pekerjaan, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
- c. Ketepatan waktu, dalam menyelesaikan tugas para karyawan bukan hanya dituntut untuk cepat menyelesaikan pekerjaannya namun juga harus tepat atau sesuai dengan harapan atasan.

- d. Kehadiran, dengan kehadiran menunjukkan semangat kerja yang dimiliki oleh karyawan.
- e. Kemampuan bekerjasama baik dengan rekan satu bagian maupun bagian lain.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

1. Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian oleh Setiabudi (2019) dengan judul: Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan pada Praja Hotel Denpasar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Warmadewa. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh secara positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Praja Hotel.

Penelitian oleh Kumala (2015) dengan judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Gaya Manajemen Konflik Kolaborasi dan Kompromi pada Karyawan Perum Pehutani Devisi Regional Jawa Tengah, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Perum Pehutani Devisi Regional Jawa Tengah. Sedangkan penelitian oleh Setyaningrum (2016) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap variabel kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat (2017) dengan judul : Kecerdasan Emosional Dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hidayato (2018) dengan judul : Kecerdasan Emosi, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja karyawan. Di mana semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah kinerja karyawan.

Penelitian oleh Oktariani (2016) dengan judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Serta Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Btn (Persero) Tbk. Cabang Jember. Berdasarkan hasil analisis uji t diketahui bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian oleh Westi (2021) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU). Berdasarkan hasil analisis menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Hasibuan (2020) dengan judul Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Pusat Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dengan judul Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh

terhadap kinerja karyawan.

2. Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian oleh Dewanta (2018) dengan judul : Pengaruh Work Family Conflict dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita PT. Kusuma Sandang Mekarjaya Yogyakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini menunjukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Wanita PT. Kusuma Sandang Mekarjaya Yogyakarta.

Massie (2018) dengan judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado. Berdasarkan hasil penelitian, didapat hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado.

Julvia (2016) dengan judul : Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil analisis menunjukan stress kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian oleh Annisa (2017) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian menunjukan bahwa Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Herdianti Husain (2019) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar. Hasil ini menunjukkan bahwa Stress Kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada kantor Pengadilan Tata Usaha Negara Makassar.

Penelitian oleh Wartono (2017) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother And Baby). Berdasarkan hasil penelitian menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan yang

sangat kuat atau positif antara stres kerja terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian oleh Anggeliawati (2016) dengan judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Konveksi Lida Jaya Padurenan Kudus, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Konveksi Lida Jaya Padurenan Kudus.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulan (2016) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Kantor Regional Pt. Bima Palma Nugraha). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bima Palma Nugraha. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurpatria (2020) dengan judul Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Nusamulti Centralestari Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2017) dengan judul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Telesindo Shop Cabang Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian oleh Anggeliawati (2016) dengan judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Konveksi Lida Jaya

Padurenan Kudus, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Konveksi Lida Jaya Padurenan Kudus. Sedangkan penelitian oleh Maryani (2016) dengan judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengelola Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai Badan Pengelola Lingkungan Hidup dan Kebersihan di Kabupaten Tanggamus.

Rusman (2019) Dengan Judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Energi Hidup Denpasar. Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Kecerdasan Emosional Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Energi Hidup Denpasar. Stres Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Energi Hidup Denpasar. Dan Kecerdasan Emosional, Dan Stres Kerja Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Energi Hidup Denpasar.