

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM sering dipandang sebagai salah satu faktor produksi dalam usaha menghasilkan barang atau jasa. Menurut Syamsuddinnor (2019) sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi. Salah satu contoh pentingnya kontribusi sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan bisa dilihat dari proses produksi. Dimana ketika perusahaan tersebut sudah memiliki financial yang kuat, bahan baku yang terpenuhi, dan teknologi terbaru namun tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi tidak akan berjalan dengan lancar.

SDM harus dikelola dengan baik untuk mewujudkan keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan perusahaan. Untuk mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kepegawaian atau sumber daya manusia perusahaan memerlukan tenaga ahli dalam bidang manajemen. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan terkait sumber daya manusia salah satunya adalah kinerja. Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya, suatu lembaga menginginkan karyawan untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh karyawan (Pratiwi, 2019).

Menurut Rivai (2018:97) kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Simamora (2017) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Mangkunegara (2018) menyebutkan jika kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawabnya. Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional (Asmono, 2018). Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer puncak dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada perusahaan secara keseluruhan.

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya (Syamsuddinnor, 2019).

Penelitian dilakukan di PT Remiten Indonesia Kuta yang merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman uang baik keluar negeri maupun dalam negeri dengan merek dagang Western Union. Dalam operasionalnya, terjadi masalah kinerja karyawan yaitu fluktuasi penjualan perusahaan selama tahun 2020. Berikut disajikan data penjualan PT Remiten Indonesia Kuta tahun 2020.

Tabel 1.1
Penjualan PT Remiten Indonesia Tahun 2020.

No	Bulan	Penjualan (Rp)
1	Januari	2.256.076.000
2	Februari	2.377.598.000
3	Maret	2.085.090.000
4	April	2.032.080.000
5	Mei	2.033.078.000
6	Juni	2.223.087.000
7	Juli	2.133.089.000
8	Agustus	2.242.089.000
9	September	2.212.060.000
10	Oktober	2.205.056.000
11	November	2.104.589.000
12	Desember	2.104.354.000
Jumlah		26.008.246.000
Rata-rata		2.167.353.800

Sumber : PT Remiten Indonesia (2021)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa penjualan PT Remiten Indonesia selama tahun 2020 mengalami fluktuasi dengan total penjualannya adalah Rp 26.008.246.000 dengan rata-rata setiap bulannya adalah Rp 2.167.353.800. Penjualan terendah terjadi pada bulan April yaitu Rp 2.032.800.000 dan penjualan tertinggi terjadi pada bulan Februari sebesar Rp 2.377.598.000.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja adalah kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demans*), yang terkait dengan apa yang sangat

diinginkanya dan yang hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting (Robbins & Judge, 2018). Sedangkan menurut Siagian (2019:36) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Fahmi (2019:214) mendefinisikan bahwa stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya. Menurut King (2018:2) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job Stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan

Fenomena yang terjadi di perusahaan terkait stres kerja berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan merasa beban kerja yang diberikan sering kali melebihi kemampuan karyawan yang membuat karyawan lembur. Kondisi ini membuat karyawan merasa jenuh atas pekerjaan yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan Putra dan Widyani (2022) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan semakin rendah. Hal ini didukung penelitian Charisma (2017) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap

kinerja karyawan. Penelitian Nugroho (2017) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi stres kerja maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Penelitian Novita, dkk., (2018) menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian Utomo (2019) yang menemukan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan meningkatnya stres kerja akan membuat meningkatnya kinerja karyawan.

Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa (Iliyin, 2019). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, mengekspresikan dan mengelola emosi, baik emosi dirinya sendiri maupun emosi orang lain dengan tindakan konstruktif, yang mempromosikan kerja sama sebagai tim yang mengacu pada produktifitas dan bukan pada konflik.

Masalah lain yang terjadi di perusahaan adalah masalah kecerdasan emosional. Rendahnya kesadaran diri. Sering kali karyawan bekerja sangat dipengaruhi emosional karyawan seperti saat karyawan mempunyai masalah diluar pekerjaan maka akan karyawan akan bekerja dengan kurang baik. Seringkali karyawan membawa masalah pribadi dalam bekerja yang berdampak pada kinerja karyawan.

Penelitian Putra dan Widyani (2022) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan

kecerdasan emosional akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Pande dan Widyani (2019) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Mustika (2018) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka kinerja karyawan akan semakin baik. Sari dkk (2020) menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berlawanan dengan penelitian Saraswati dan Widyani (2021) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Artinya perubahan kecerdasan emosional tidak akan menyebabkan meningkat atau menurunnya kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kemampuan kerja. Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh karyawan, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal (Hasibuan, 2017:94). Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Ketidakterdapatnya hal seperti ini dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan (Robbins, 2018:49).

Selain itu beberapa karyawan juga menyatakan terjadi masalah kemampuan kerja. Pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki contohnya pada karyawan administrasi yang mempunyai latar belakang pendidikan

pariwisata. Hal ini membuat karyawan kesulitan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyantari dan Widyani (2021) menemukan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya dengan kemampuan kerja yang baik, maka karyawan akan mempunyai kinerja yang baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fristia dkk (2019) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Putri (2017) menemukan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja yang tinggi akan membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik. Penelitian Sugiharta (2019) menunjukan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja yang baik akan membuat karyawan bekerja dengan lebih baik. Hal ini berlawanan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Wardani (2017) yang menemukan bahwa kemampuan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dan hasil penelitian yang bervariasi maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Stres Kerja, Kecerdasaan Emosional Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Remiten Indonesia Kuta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka persoalan yang di angkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- 1) Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Kuta?

- 2) Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Kuta?
- 3) Apakah ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Kuta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah

- 1) Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Kuta?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Kuta?
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Remiten Indonesia Kuta?

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat teoritis
Secara teoritis penelitian ini bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang konsep pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 2) Manfaat praktis :
 1. Bagi mahasiswa
Kegunaan dari penelitian ini adalah untuk menerapkan antara teori yang diperoleh dengan kenyataan yang ada di perusahaan khususnya mengenai stres kerja, kecerdasan emosional, kemampuan kerja dan

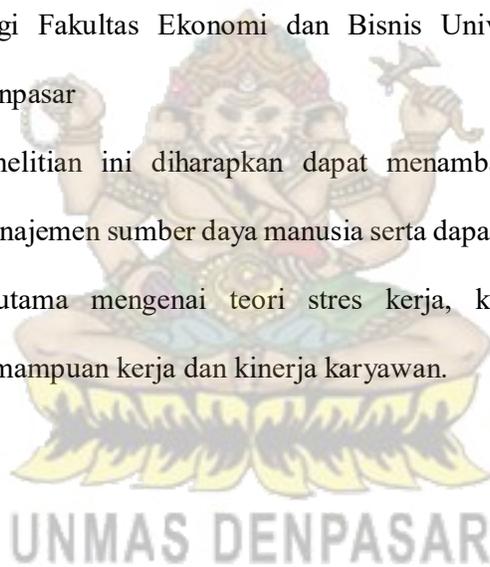
kinerja karyawan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia pada PT Remiten Indonesia Kuta.

2. Bagi PT Remiten Indonesia Kuta

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan pemikiran bagi Organisasi perangkat daerah dalam menempatkan kebijakan dimasa yang akan datang terutama berhungan dengan stres kerja, kecerdasan emosional dan kemampuan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai pada PT Remiten Indonesia Kuta.

3. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi mengenai manajemen sumber daya manusia serta dapat memperkaya wawasan terutama mengenai teori stres kerja, kecerdasan emosional, kemampuan kerja dan kinerja karyawan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory yang dikembangkan oleh Locke sejak 1968 telah mulai menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. (Suwarmadani, 2018). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *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. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2018).

Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2018:9) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Rivai (2018:86) kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati Bersama. Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan

Menurut Sinambela (2018:6) kinerja karyawan merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer puncak dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada

perusahaan secara keseluruhan (Asmono, 2018). Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Menurut Hamali (2018:126) kinerja adalah suatu hasil dari proses pekerjaan seorang karyawan berdasarkan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbang kepada sebuah perusahaan, semakin baik kinerja seorang karyawan maka akan baik juga kinerja yang dihasilkan perusahaan. Kinerja karyawan dianggap baik jika apa yang dia kerjakan sesuai dengan harapan dan terpenuhinya kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat dijelaskan kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan kualitas dan kuantitas seseorang atau kelompok dalam suatu periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pada waktu yang telah ditetapkan dan berimbang kepada sebuah perusahaan.

2) Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan baik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai individual. Pentingnya penilaian kinerja menurut Hariandja (2018) sebagai berikut

- a) Perbaikan kinerja memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi.

- b) Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.
- c) Keputusan untuk penempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya.
- d) Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- e) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- f) Perencanaan karir, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karir bagi pegawai dan menyelaraskan dengan kepentingan organisasi.
- g) Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan, yaitu untuk kerja yang tidak baik menunjukkan adanya kelemahan dalam penempatan sehingga dapat dilakukan perbaikan.
- h) Dapat mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan jabatan.
- i) Dapat membantu pegawai mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian untuk kerja atasannya akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya kinerja yang jelek sehingga atasannya dapat membantu menyelesaikannya.

- j) Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu dengan diketahuinya untuk kerja pegawai secara keseluruhan, ini akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik

3) Indikator Kinerja

Menurut Bintoro (2017:107) kinerja karyawan dapat dinilai dari indikator-indikator sebagai berikut :

a) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan

b) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

c) Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya,

e) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.

f) Komitmen kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.1.3 Stres Kerja

1) Pengertian Stres Kerja

Robbins & Judge (2018) menyatakan bahwa stres merupakan suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap tekanan lingkungan. Stres akan membuat karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja menjadi sangat penting ketika seseorang berada dalam tekanan. Dukungan yang kurang baik akan membuat karyawan semakin merasa stres. Karyawan dengan stres yang tinggi akan mempengaruhi kinerjanya

Hamali (2018) mengemukakan stres kerja sebagai reaksi individu terhadap faktor-faktor yang mengancam di tempat kerja seseorang. Lingkungan baru biasanya dapat memunculkan situasi yang memberikan tekanan kepada karyawan. Kondisi tekanan ini akan memberikan dampak perubahan emosional, perilaku, dan fisiologis karyawan. Fahmi (2019:214) mendefinisikan bahwa “Stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada

kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya

Mangkunegara (2018) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan menekan 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. Menurut King (2018:2) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan (*Job Stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan stres kerja adalah suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang akan memberikan dampak perubahan emosional, perilaku, dan fisiologis karyawan

2) Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins & Judge (2018) terdapat tiga kategori dari sumber stres yang potensial, yaitu:

a) Faktor-faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan akan mempengaruhi struktur organisasional. Ketidakpastian lingkungan juga mempengaruhi level

stres seorang karyawan yang sedang berada di dalam organisasi tersebut. Ketidakpastian ekonomi akan membuat seorang karyawan mengalami kecemasan dalam hal keamanan pekerjaannya. Karyawan menjadi cemas apabila pekerjaan yang sedang dimiliki tidak tetap, dimana suatu saat bisa saja diberhentikan apabila kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Ketidakpastian politik cenderung menciptakan stres terhadap seseorang, ketidakstabilan politik membuat aturan-aturan yang diterapkan menjadi sering berubah, kondisi tersebut menyebabkan stres. Beberapa aksi terorisme disebabkan dari ketidakstabilan politik, hal ini menjadi sangat menegangkan bagi orang-orang yang berada di negara tersebut. Teknologi yang semakin pesat juga menyebabkan stres terhadap karyawan. Perubahan teknologi yang mulai menggeser peran tenaga kerja manusia menjadi ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan stres. Keterampilan dan pengalaman karyawan menjadi tergantikan oleh perubahan atau perkembangan teknologi yang pesat.

b) Faktor Organisasional

Tekanan dari dalam organisasi membuat seseorang mengalami stres. Seseorang dengan beban kerja yang berlebihan dengan waktu yang diberikan singkat menyebabkan timbulnya stres. Tuntutan tugas, seseorang harus tetap profesional dalam kondisi apapun. Ruang kerja yang penuh dengan orang atau lokasi yang berisik membuat seseorang merasakan kecemasan dan stres. Tuntutan peranan dimanapun ditempatkannya seseorang harus tetap menjalankan fungsi tertentu

dalam organisasi. Beban peran yang berlebihan terjadi ketika karyawan diharapkan untuk melakukan tugas yang melebihi batas waktu. Ketidakjelasan peran membuat peran tidak jelas dipahami oleh karyawan, sehingga karyawan tidak memahami apa yang harus dilakukan. Ketika menghadapi situasi di tempat kerja mereka memiliki kesulitan yang tinggi dan menjadi cenderung kurang dalam mengambil langkah atau cara untuk menghilangkan stres di masa mendatang.

c) Faktor Pribadi

Seseorang yang bekerja dalam seminggu dengan jam kerja yang tinggi dapat menyebabkan beberapa permasalahan pribadi. Kesulitan dalam pernikahan, kondisi rumah tangga, keharmonisan di dalam rumah dapat meningkatkan stres seseorang. Faktor penghasilan juga menjadi salah satu penyebab stres. Tidak semua orang dapat mengelola keuangannya dengan baik. Permasalahan ekonomi yang berlebihan dan tidak segera diselesaikan dapat meningkatkan stres seseorang. Terkadang stres juga ditimbulkan karena watak atau kepribadian seseorang.

3) Aspek Stres kerja

Aspek-aspek stres kerja menurut Robbins & Judge (2018) meliputi tiga kategori umum, yaitu:

- a) Gejala fisiologis, bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan laju detak jantung, pernapasan, menimbulkan sakit kepala, dan serangan jantung.

- b) Gejala psikologis, bahwa stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan dalam bekerja.
 - c) Gejala perilaku, mencakup perubahan dalam kebiasaan hidup, gelisah, merokok, nafsu makan berlebihan, dan gangguan tidur
- 4) Indikator Stres Kerja

Stres kerja diukur melalui empat indikator Mangkunegara (2018) yakni:

a) Beban kerja

Pekerjaan dan tugas yang diperoleh dari perusahaan dan harus diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan.

b) Waktu kerja

Jangka waktu yang diberikan kepada karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan tugas yang berkaitan dengan perusahaan.

c) Umpan balik

Reaksi tindakan yang diberikan oleh atasan maupun rekan kerja atas pekerjaan dan tugas yang sudah dilakukan.

d) Tanggung jawab

Kondisi yang diterima seseorang untuk bertanggung jawab dengan pekerjaan dan jabatan yang dimiliki.

2.1.4 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan

kemampuan berpikir; berempati dan berdoa (Iliyin, 2019). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, mengekspresikan dan mengelola emosi, baik emosi dirinya sendiri maupun emosi orang lain dengan tindakan konstruktif, yang mempromosikan kerja sama sebagai tim yang mengacu pada produktifitas dan bukan pada konflik.

Mayer dan Salovey (2018: 513) mendefinisikan kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan untuk memadu pikiran dan tindakan. Menurut Goleman (2018: 7) emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak dan rencana seketika untuk mengatasi suatu masalah. Akar kata emosi adalah *movere* yang artinya menggerakkan, bergerak, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.

Kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan dasar seseorang untuk mengenali dan menggunakan emosi. (Cherniss, 2017: 85) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk melihat dan mengekspresikan emosi, mengasimilasi emosi dalam pikiran, memahami dan bernalar dengan emosi, dan mengatur emosi dalam diri dan orang lain.

Dari beberapa definisi di atas dapat dijelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan individu dalam mengelola emosi meliputi kemampuan mengendalikan dorongan diri dan keinginan, mengontrol sikap dan perilaku. Sehingga individu dapat diterima di lingkungan sosial dan dapat mengenali perasaan orang lain.

2) Aspek Kecerdasan Emosional

Aspek aspek kecerdasan emosi menurut Mayer dan Salovey (2018:

56) adalah sebagai berikut:

a) Mengenali Emosi Diri

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional, kemampuan memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut John Mayer kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati.

b) Mengelola Emosi

Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

c) Memotivasi Diri Sendiri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk motivasi diri sendiri dan untuk berkreasi. Motivasi menurut Myres (2018: 171) adalah suatu kebutuhan atau keinginan yang dapat memberi kekuatan dan mengarahkan tingkah laku.

d) Mengenali emosi orang lain

Kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan bergaul. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain.

e) Membina Hubungan

Seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Ini merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Individu mampu menangani emosi orang lain membutuhkan kematangan dua keterampilan emosional lain, yaitu manajemen diri dan empati. Dengan landasan ini merupakan kecakapan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Adanya kemampuan sosial memungkinkan seseorang membentuk hubungan, untuk menggerakkan dan mengilhami orang, membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

3) Fungsi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak didapatkan begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses pembelajaran. Terdapat beberapa faktor yang dapat membentuk kecerdasan emosi seseorang menurut Goleman (2018:135) yaitu:

a) Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi. Pembelajaran emosi dimulai saat bayi dan terus berlanjut sepanjang kehidupan. Keluarga adalah subjek pertama kali yang diamati anak, bagaimana cara berinteraksi dengan anak dan menyalurkan emosi kepada anak. Kecerdasan emosi dapat diajarkan kepada anak saat masih bayi dengan cara memberikan contoh-contoh ekspresi, karena anak sangat peka terhadap transmisi emosi yang paling halus sekalipun. Kehidupan emosi yang dipupuk sejak dini oleh keluarga sangat berdampak bagi anak di kemudian hari, sebagai contoh: anak dapat mengenali, mengelola dan memanfaatkan perasaan-perasaan, berempati, tanggung jawab, dan lain sebagainya. Kemampuan tersebut dapat membantu anak lebih mudah menangani dan menghadapi permasalahan. Sehingga anak tidak memiliki banyak masalah tingkah laku yang negatif.

b) Lingkungan Sosial

Penyesuaian dengan tuntutan orang lain membutuhkan sedikit ketenangan dalam diri seseorang. Tanda kemampuan mengelola emosi muncul kira-kira pada periode anak-anak dalam aktivitas bermain peran. Bermain peran memunculkan rasa empati, contohnya: anak dapat menghibur temannya yang menangis. Permainan peran dapat membuat anak memerankan dirinya sebagai individu lain dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Jadi, menangani emosi orang lain termasuk seni

yang mantap untuk menjalin hubungan sehingga membutuhkan keterampilan emosi. Dengan landasan ini keterampilan berhubungan dengan orang lain menjadi lebih matang.

4) Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2018:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

a) Kesadaran diri

Karyawan mampu untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidak mampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi

b) Pengaturan diri

Karyawan mampu menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.

c) Motivasi

Karyawan mampu mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

d) Mengenali emosi orang lain (*empaty*)

Karyawan mampu berempati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

e) Keterampilan sosial

Merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan social, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

2.1.5 Kemampuan Kerja

1) Pengertian Kemampuan Kerja

Menurut Mangkunegara (2018:67) secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan *reality (knowledge and skill)*, artinya karyawan memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam pekerjaan sehari-hari, maka lebih mudah mencapai prestasi maksimal. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja adalah suatu kapasitas kesanggupan, kecakapan, kekuatan seorang individu dalam melakukan suatu pekerjaan.

Kemampuan berasal dari kata mampu yang berarti kuasa (bisa, sanggup) melakukan sesuatu, sedangkan kemampuan berarti kesanggupan, kecakapan, kekuatan. Menurut Robbins and Judge (2018:67) kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh karyawan, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal (Hasibuan, 2017:94). Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kemampuan kerja adalah kapasitas atau bakat yang terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan *reality (knowledge and skill)* seorang karyawan untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

2) Faktor Yang Mempengaruhi Kemampuan Kerja

Menurut Davis yang dikutip Mangkunegara (2018), fakto-faktor yang mempengaruhi kemampuan kerja adalah faktor pengetahuan (*kownledge*) dan faktor keterampilan (*skill*).

- a) Pengetahuan (*kownledge*) yaitu Informasi yang telah diproses dan diorganisasikan untuk memperoleh pemahaman, pembelajaran dan pengalaman yang terakumulasi sehingga bisa diaplikasikan ke dalam pekerjaan karyawan itu sendiri.

b) Keterampilan (*skill*) adalah kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan efektif dan efisien secara teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam suatu organisasi

3) Indikator Kemampuan Kerja

Suryani (2019) mengemukakan bahwa indikator kemampuan kerja dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

- a) Kemampuan pengetahuan, adalah pemahaman secara luas mencakup segala hal yang pernah diketahui yang berkaitan dengan tugas-tugas individu dalam organisasi.
- b) Kemampuan keterampilan merupakan kemampuan psikomotorik dan teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam organisasi.
- c) Kemampuan sikap merupakan kemampuan yang mempunyai pengaruh tertentu terhadap tanggapan seseorang kepada orang lain, obyek dan situasi yang berhubungan dengan orang tersebut.

2.2 Hubungan Antar Variabel

1) Hubungan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan

Menurut Siagian (2019:36) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak dapat diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi dengan lingkungannya, baik lingkungan pekerjaan maupun di luar pekerjaan. Fahmi (2019:214) mendefinisikan bahwa stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan

jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres kerja sangat berhubungan dengan kinerja karyawan. Stres yang terlalu tinggi akan menyebabkan kinerja menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Hal ini didukung pendapat Tallo (2018) Apabila seorang karyawan mengalami stres akan berdampak pada penurunan kinerja, untuk itu beban kerja yang berlebihan sebaiknya dikurangi, sehingga tidak terjadi stres kerja pada karyawan yang akan berakibat pada kinerja yang dihasilkannya. Berdasarkan penelitian oleh Julvia (2018) stres kerja terhadap kinerja karyawan signifikan berpengaruh negatif, yang artinya bila tingkat stres dikurangi maka kinerja akan meningkat. Lebih lanjut menurut Robbins (2018) stres berpengaruh pada kinerja, ini dibuktikan dengan hubungan U terbalik antara stres kerja dan kinerja.

2) Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa (Iliyini, 2019). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan, atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, sering kali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja

secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi. Karyawan dengan kecerdasan emosional (EQ) yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan EQ yang lebih rendah

3) Hubungan Kemampuan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Kemampuan kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kemampuan dapat berupa bakat dan minat yang dimiliki oleh karyawan, dengan kemampuan yang dimilikinya para karyawan dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas secara baik dengan hasil yang maksimal (Hasibuan, 2017:94). Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan. Ketidakterdapat hal seperti ini dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan (Robbins, 2018:49). Kemampuan kerja yang baik dapat mendukung kelancaran kerja karyawan. Kemampuan karyawan dapat dilihat dari potensi yang mendukung diri seseorang untuk mendapatkan kinerja yang optimal. Kemampuan kerja pada dasarnya sangat berpengaruh terhadap mutu atau bobot hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan. Hal ini dapat dimengerti karena dalam kemampuan kerja terdapat berbagai potensi kecakapan, ketrampilan, serta potensi lain

yang mendukung yang tercermin dalam kondisi fisik dan psikis. Sehingga kemampuan kerja dapat menentukan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi

2.3 Penelitian Sebelumnya

Untuk memperbanyak pemahaman teoritis sebagai bahan masukan dan rujukan dalam penulisan ini, maka penulis membuat ringkasan penelitian sebelumnya yang variabelnya berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan.

- 1) Charisma (2017) yang berjudul Pengaruh Stres kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Radutya Negara. Variabel bebas penelitian ini adalah stres kerja dan kepuasan kerja, variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.
- 2) Nugroho (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Satu Bintang Jakarta. Variabel bebas penelitian ini adalah stres kerja dan kepuasan kerja, variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.
- 3) Amelia (2017) yang berjudul Pengaruh Budaya Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang). Variabel bebas penelitian ini adalah pengaruh budaya organisasi dan stres

kerja, variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan Budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan karyawan. Stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan

- 4) Putri (2017) yang berjudul pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja dan motivasi kerja serta variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etos kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 5) Pratama dan Wardani (2017) Pengaruh Kemampuan Kerja, Semangat Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja, semangat kerja dan kepuasan kerja serta variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Kemampuan kerja secara parsial tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan semangat kerja dan kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 6) Mustika (2018) Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Yayasan Al-Huda Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan di Yayasan Al-Huda Pekanbaru dengan menggunakan sampel sebanyak 45 karyawan. Analisis data menggunakan regresi berganda dengan bantuan program SPSS Persi 20. Berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa variabel kecerdasan emosional secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel motivasi kerja dan komitmen kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 7) Fristia dkk (2019) Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja dan motivasi serta variabel terikat adalah kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan terhadap 78 pengemudi taksi. Teknik Analisis data penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan, terdapat pengaruh secara parsial motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dan terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama kemampuan kerja dan motivasi kerja, secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- 8) Pande dan Widyani (2019) Pengaruh Ragam Kecerdasan Dan Kepemimpinan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Service Auto 2000 Sanur. Variabel bebas penelitian ini adalah kecerdasan

dan kepemimpinan transaksional, variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda. Hasilnya, diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kecerdasan intelektual (*IQ*) dan kecerdasan emosional (*EQ*) terhadap kinerja karyawan. Sedangkan di sisi lain, kecerdasan spiritual (*SQ*) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan serta kepemimpinan transaksional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

- 9) Sugiharta (2019) Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kemampuan kerja dan motivasi kerja serta variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan kemampuan kerja sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja.
- 10) Yulia dkk (2019) Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. FIF Group Manado. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 karyawan PT. FIF Group Manado dengan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik statistik seperti uji validitas dan uji reliabilitas untuk kuesioner dan analisis regresi linier berganda dengan uji-F dan uji-t untuk pembuktian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa stres kerja dan beban kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 11) Sari dkk (2020) Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan PT. BNI Syariah Bengkulu. Penelitian ini menggunakan sampel 42 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil regresi linier berganda kecerdasan emosional dan kepribadian berpengaruh positif terhadap karyawan kinerja
- 12) Syaeful (2021) Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Riez Palace Hotel Tegal. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kepustakaan, kuesioner dan observasi. Sedangkan metode analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, uji regresi sederhana, uji regresi linear berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi. Hasil analisis data menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.
- 13) Saraswati dan Widyani (2021) Pengaruh Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. Variabel bebas penelitian ini adalah disiplin kerja dan kecerdasan

emosional, variabel terikat adalah kinerja karyawan dan variabel mediasi dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- 14) Widyantari dan Widyani (2021) Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Santi Pala. Variabel bebas penelitian ini adalah kemampuan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja, variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan puaan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 15) Putra dan Widyani (2022) Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Wiguna Alam Persada. Variabel bebas penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan stres kerja, variabel terikat adalah kinerja karyawan. Teknik Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.