

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang berada di sekitar pegawai yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan pekerjaan merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan meliputi tempat bekerja, fasilitas, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

Di dalam organisasi, manusia merupakan unsur yang terpenting dalam suatu organisasi. Tanpa peran manusia meskipun berbagai faktor yang dibutuhkan itu telah tersedia, organisasi tidak akan berjalan. Karena manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Oleh karena itu hendaknya organisasi memberikan arahan yang positif pada unsur tersebut dengan memfokuskan diri pada peningkatan Sumber daya manusia Manusia merupakan aset paling penting yang dimiliki lembaga, karena manusia yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi dan mencapai tujuan lembaga.

Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, jika unsur tersebut ditunjang oleh kondisi lingkungan kerja yang baik, maka akan dicapai suatu hasil yang optimal. Manusia dapat melaksanakan pekerjaan secara optimal, serta di tunjang Linkungan kerja yang kondusif, sehat, aman, dan nyaman akan mendorong produktivitas lembaga tersebut, sehingga pencapaian tujuan lembaga menjadi lebih efektif. Keberhasilan sebuah lembaga sangat ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola Sumberdaya Manusia didalamnya. Hal ini unsur manusia di dalamnya, dengan melihat dari kebutuhan, keinginan, harapan, bakat dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai, merupakan kunci pokok yang harus diperhatika lembaga termasuk lingkungan kerja di dalamnya, sehingga akan menimbulkan motivasi dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan yang optimal dan akhirnya akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja pegawai.

Menurut Hasibuan (2019) mengatakan “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pentingnya unsur manusia dalam organisasi adalah sebagai utman suatu organisasi dan sumber daya manusia dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan maka harus di dukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai keunggulan dan kemampuan dalam menyikapi sikap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensinya bagi perusahaan. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti preatasi kerja atau

preastasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kerja (prestasi kerja) adalah hasil dari kerja secar kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh sesorang pegawai dalam melaksanakan fungsi sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu faktor produksi yang merupakan aset terpenting yang mutlak harus dimiliki oleh perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). Handoko (2016), sumber daya manusia adalah harta yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu perusahaan, karena keberhasilan organisasi ditentukan oleh unsur manusia. Manusia berperan sebagai perencana, pelaksana, dan sekaligus pengendali terwujudnya tujuan perusahaan. Apabila manusia di dalam perusahaan itu bermoral baik, penuh inisiatif, kreatif, dinamis, setia kepada perusahaan, dedikasi yang tinggi, memiliki tanggung jawab serta senantiasa membina kebersamaan, maka perusahaan tersebut akan tumbuh dan berkembang dengan baik. Sebaliknya apabila manusia yang ada dalam perusahaan itu tidak memiliki kesetiaan, statis, kurang disiplin, saling curiga, penuh prasangka buruk, timbul ketegangan, konflik, frustrasi, apatis dan sejenisnya, maka perusahaan tersebut akan tidak dapat bertahan hidup serta tidak mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dengan demikian semakin disadari bahwa di dalam suatu perusahaan, manusia merupakan unsur yang sangat penting untuk mencapai kinerja yang diharapkan.

Hasibuan (2014) menyatakan bahwa kinerja merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan

langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, Rivai (2011) menyatakan bahwa 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 perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dari hasil, dan kehadiran Jackson (2016). Kinerja organisasi yang optimal tidak terlepas dari kinerja anggota, sebagai salah satu faktor yang menentukan kinerja organisasi. Kesuksesan perusahaan dalam mengembangkan usahanya tidak terlepas dari kinerja baik dari karyawannya. Kinerja merupakan hasil kerja yang di capai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja Karyawan adalah pekerjaan individu ataupun kelompok pada suatu organisasi yang sesuai dengan kekuasaan dan juga tanggung jawab masing-masing yang saling berusaha keras demi meraih tujuan utama perusahaan dengan tidak melanggar hukum, etis, ataupun moral. Terdapat beberapa faktor yang mampu memengaruhi kinerja karyawan. Berbagai faktor ini sangat penting untuk diperhatikan agar kinerja karyawan tidak menurun demi kelancaran.

Fenomena yang terjadi dan berkaitan dengan kinerja karyawan pada Sma Negeri 4 Denpasar antara lain berupa kemampuan karyawan terlihat seperti kurang menyatu dengan hasil pekerjaannya, padahal sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan. Sehingga dalam menjalankan tugasnya sering salah atau keliru dan memerlukan banyak waktu untuk mengerjakan tugas yang seharusnya bisa dikerjakan dengan lebih singkat. Dengan demikian, banyak terjadinya waktu yang tersita untuk menyelesaikan administrasi yang seharusnya bisa diselesaikan dengan tepat waktu.

Lingkungan Kerja yang bersih dan nyaman akan membuat suasana hati setiap karyawan menjadi tenang dan menjadi lebih fokus dalam melakukan pekerjaan. Perlengkapan alat kerja yang mumpuni juga akan membuat setiap karyawan bekerja dengan maksimal. Selain itu, pihak perusahaan juga harus bisa memperhatikan kesehatan dan tingkat keamanan karyawan dengan menyediakan lingkungan kerja yang menyenangkan dan sesuai dengan keperluan karyawan perkembangan teknologi juga akan memungkinkan perusahaan untuk bisa bekerja lebih efektif. Contoh sederhananya adalah performa kerja seorang akuntan akan bisa meningkat jika diiringi dengan penggunaan perangkat kerja yang mampu melakukan berbagai laporan keuangan ataupun manajemen keuangan yang baik.

Pentingnya lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2017) kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang diberikan kepada seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi, secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai moral dan etika. Oleh

karena itu, tujuan organisasi perlu dicapai melalui kinerja yang baik dan optimal. Untuk mencapainya, upaya yang dilakukan diawali dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan data penilaian kinerja karyawan pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin (RSIB) pada tahun 2017, karyawan produktif berjumlah 43 orang, cukup produktif 36 orang, sangat produktif 23 orang, dan kurang produktif 20 orang. Data yang menunjukkan masih adanya karyawan kurang produktif merupakan permasalahan bagi RSIB dalam pencapaian tujuannya. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi hal tersebut, di antaranya adalah disiplin kerja, lingkungan kerja, dan komitmen organisasional karyawan. Kajian empiris terkait disiplin kerja yang dilakukan oleh Husain (2018) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian berbeda ditunjukkan oleh Likdanawati (2018) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, kajian empiris terkait lingkungan kerja yang dilakukan oleh Pratama dan Wismar'ain (2018) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif Jurnal Maksipreneur | Vol. 8 No. 2 | Juni 2019 193 dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini berbeda dengan penelitian Trisofia (2015) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja adalah suatu yang sangat penting dalam perusahaan untuk diperhatikan manajemen. Meskipun lingkungan kerja tidak melaksanakan proses produksi dalam suatu perusahaan, namun lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan yang

melaksanakan proses produksi tersebut. Lingkungan kerja adalah suasana dimana karyawan melakukan aktivitas sehari-harinya. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Jika karyawan menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka karyawan tersebut akan betah ditempat kerjanya, melakukan aktivitasnya sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif. Sebaliknya lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Suatu lingkungan kerja dikatakan baik apabila pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain Nitisemito (2018). Oleh karena itu lingkungan kerja yang baik sangat menentukan hasil kinerja yang diraih oleh seseorang. Lingkungan kerja juga berarti keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok Sedarmayanti (2011).

Fenomena yang mencerminkan kondisi kinerja adalah tingkat kehadiran atau absensi. Karena tingkat absensi dapat menunjukkan kualitas lingkungan kerja. Dalam penelitian ini, penulis mengamati fenomena kinerja pegawai yang terjadi di SMA Negeri 4 Denpasar yang diukur dengan absen (kehadiran) pegawai seperti terlihat pada tabel. Fenomena terkait dengan Kinerja karyawan pada Lingkungan Kerja di SMAN 4 DENPASAR, selama 2019 sampai dengan 2020 tidak tercapainya target absensi oleh para guru ASN

dan pegawai ASN yang menurunnya kecerdasan emosional dan meimbulkan stres kerja, berikut penjelasan fenomena mengenai lingkungan kerja di SMA Negeri 4 Denpasar tentang adanya data kehadiran Guru ASN dan Pegawai ASN tahun 2020/2021

TABEL 1.1
Data Kehadiran Guru dan Pegawai Pada Bulan Januari S/D Desember
Tahun Pelajaran 2019/2020 Pada SMAN 4 DENPASAR.

No	Bulan	jumlah pegawai (orang)	Jmh Hari Kerja	Total Hari Kerja	Sakit	Izin	Alpa	Tidak Hadir	Jumlah Absen	Tingkat Absensi
1	2	3	4	$5=3*4$	6	7	8	$9=6+7+8$	$10=5-9$	$11=9:5*100$ (%)
1	Jan	44	31	1364	7	0	4	11	1353	0.81
2	Feb	44	28	1232	5	3	0	8	1224	0.65
3	Mar	44	31	1364	3	1	3	7	1357	0.51
4	Apr	44	30	1320	8	0	2	10	1310	0.76
5	Mei	44	31	1364	3	1	1	5	1359	0.37
6	Jun	44	30	1320	0	3	2	5	1315	0.38
7	Jul	44	31	1364	5	3	1	9	1355	0.66
8	Agst	44	31	1364	1	3	4	8	1356	0.59
9	Sep	44	30	1320	3	3	4	10	1310	0.76
10	Okt	44	31	1364	2	4	3	9	1355	0.66
11	Nov	44	30	1320	3	5	4	12	1308	0.91
12	Des	44	31	1364	4	3	3	10	1354	0.73
Jumlah			365	16060	44	29	31	104	15956	7.78
Rata Rata										1.20

Pada Tabel 1.1 di atas, terlihat bahwa ketidak-hadiran Guru selama 12 bulan pada tahun pelajaran 2019/2020 terdiri dari keterangan izin sebanyak 29 orang Guru dan Pegawai ASN, keterangan sakit 44 orang Guru dan Pegawai ASN, dan tanpa keterangan sebanyak 31 orang Guru dan Pegawai ASN. Dalam system absensi lingkungan kerja merupakan factor utama sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan sangat signifikan, hal ini disebabkan karena diberlakukanya Absensi online kepada para guru ASN dan Pegawai ASN di

SMA Negeri 4 Denpasar, di mana sebelum diberlakukannya absensi berbasis online para guru dan pegawai akan datang ke sekolah untuk melakukan absensi baik sebelum melaksanakan tugas maupun setelah melaksanakan tugasnya masing-masing, akan tetapi hal yang riskan atau sering terjadi pada absensi non online adanya manipulasi tanda tangan terhadap para guru maupun pegawai ASN. Jadi untuk meminimalisir hal serupa Pemerintah Provinsi memberlakukan absensi berbasis online kepada setiap guru dan pegawai pada SMA Negeri 4 Denpasar.

Hasil penelitian Rahmawati (2014) juga menyatakan bahwa lingkungan kerja yang meliputi penerangan, sirkulasi udara, warna, kebersihan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang direspon positif oleh seluruh karyawan. Penelitian ini didukung oleh Angga (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, artinya semakin baik lingkungan kerjanya maka semakin meningkat kinerja karyawannya. Afandi (2018) mengatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Pengaruh lingkungan kerja memiliki arti bahwa karyawan yang ada jika kondisi lingkungan sesuai dengan dirinya tidak merasa terganggu ketika mereka bekerja. Reaksi negatif terlihat pada pegawai tergantung dari lingkungan kerja yang mereka dapatkan. Pegawai akan merasakan semangat kerja yang tinggi dan kegairahan dalam memulai pekerjaannya jika kepuasan kerja tercapai, namun jika tidak tercapai maka pegawai berusaha menghindari lingkungan sosialnya seperti mengundurkan diri dari perusahaan, bolos kerja, melakukan sabotase, sengaja melakukan

kesalahan dalam bekerja, aktif pemogokan dan perilaku lain yang cenderung bersifat menghindari aktivitas organisasi Sutrisno (2011)

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain. Sedangkan prestasi belajar adalah hasil belajar dari suatu aktivitas belajar yang dilakukan berdasarkan pengukuran dan penilaian terhadap hasil kegiatan belajar dalam bidang akademik yang diwujudkan berupa angka-angka dalam rapor. Beberapa studi menegaskan terpisahnya kecerdasan emosional dari kecerdasan akademis, dan menemukan kecilnya hubungan atau tiadanya hubungan antara nilai tes prestasi akademis atau IQ dan perasaan sejahtera emosional seseorang, sebab orang yang mengalami amarah atau depresi yang hebat masih bisa merasa sejahtera bila mereka mempunyai kompensasi berupa saat-saat menyenangkan atau membahagiakan Goleman (2012)

Pentingnya kecerdasan emosional juga berhubungan dengan bagaimana cara seseorang mengambil keputusan atau sikap/*attitude*. Selain 2 alasan tersebut, ada 2 alasan lain dari sisi perusahaan mengapa mereka juga mempertimbangkan EQ dari perekrutan karyawan. Membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dengan lebih baik, tetap tenang ketika berada di bawah tekanan, menyelesaikan konflik, memiliki empati yang lebih besar, mau mendengar, merefleksikan, dan menanggapi kritik yang membangun. Di sisi lain, apabila tingkat EQ rendah, di tempat kerja akan terdapat situasi seperti, tidak bertanggung jawab atau *playing victim*, memiliki gaya berkomunikasi

pasif atau agresif, menolak untuk bekerja secara tim, terlalu kritis atau tidak mau menerima pendapat dari orang lain

Kecerdasan Emosional merupakan kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak. Sedangkan emosi menurut kamus bahasa inggris *Oxford* adalah setiap kegiatan atau pergolakan pikiran perasaan nafsu atau setiap keadaan mental hebat atau meluap-luap, emosi merujuk psikologis serta serangkaian untuk bertindak. Emosi dapat di kelompokkan sebagai suatu rasa amarah, sedih, takut, jengkel mali dan lain-lain. Kecerdasan emosional bekerja secara sinergi dengan keterampilan kognitif, orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Tanpa adanya kecerdasan emosional maka orang tidak mampu menggunakan keterampilan kognitif mereka sesuai dengan potensi yang maksimal.

Fenomena yang terjadi dari hasil wawancara kepada beberapa guru dan karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar menyatakan masih ada yang belum mampu melakukan absensi secara online dan hampir seluruhnya di absensikan oleh admin kepegawain. Terutama pada saat pandemic covid-19 saat ini, pengaruhnya sangat signifikan kepada para guru dan pegawai dikarenakan kebiasaan melakukan absensi dengan datang ke sekolah lebih awal, maka lingkungan kerja merupakan faktor utama dalam terjadinya keterlambatan guru dan pegawai untuk melakukan absensi online. Contoh permasalahan yang menyangkut kecerdasan emosional adalah adanya beberapa guru yang akan pensiun tetapi masih memiliki masa jabatan dalam beberapa tahun yang diharuskan mengikuti system absensi berbasis online dari handphone pribadi namun dikarenakan faktor umur dan ketertinggalan dalam bidang

teknologi digital para guru yang usia lanjut atau yang akan pensiun di beri keringanan yakni akan di bantu oleh bagian kepegawaian,

Kecerdasan emosional. Mangkunegara (2011) menyatakan bahwa kecerdasan emosi yang baik berarti mampu memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki perasaan bersalah yang berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi. Pernyataan ini didukung oleh penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja dilaksanakan oleh Maryana, dkk (2012) menunjukkan hasil pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah kuat. Penelitian dari Karmandita (2014) menunjukkan hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian. Penelitian dari Yakub (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara I (Persero) Aceh. Penelitian dari Dewi (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan stasiun TV lokal di Lampung. Demikian juga penelitian Sila (2013) yang juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Stres kerja merupakan reaksi negatif dari orang-orang, Menurut Triatna (2015), menyatakan bahwa : “Stres adalah suatu keadaan seseorang, di mana kondisi fisik dan/atau psikisnya terkena gangguan dari dalam atau luar dirinya sehingga mengakibatkan ketegangan dan menyebabkan munculnya

perilaku tidak biasa (yang dikategorikan menyimpang) baik fisik, sosial, maupun psikis.” Perilaku karyawan yang menyimpang dalam bekerja merupakan salah satu bentuk stres kerja. Menurut Husien (2010), menyatakan bahwa: “Stres sebagai suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang pekerja.” Stress kerja harus ditangani dengan baik karena karyawan yang cenderung stress kerja akan merasakan frustrasi, emosional dan merasa tidak nyaman dalam bekerja, sehingga dapat memicu adanya kegagalan dalam organisasi karena dapat mengganggu satu sama lain dalam mengerjakan tugas. Menurut Veithzal (2014) : “Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seorang karyawan.” Stres kerja ditimbulkan dari berbagai hal yang membuat karyawan merasa kurang nyaman. Menurut Triatna (2015) “Faktor penyebab stres adalah faktor pekerjaan, faktor non-pekerjaan, dan faktor dari pribadi seseorang.”

Pentingnya Stres kerja merupakan aspek umum pengalaman pekerjaan, yang paling sering terungkap sebagai ketidakpuasan kerja, tetapi juga terungkap dalam keadaan afektif yang kuat: kemarahan, frustrasi, permusuhan, dan kejengkelan. Respon yang lebih pasif juga umum, misalnya kejenuhan dan rasa bosan (*tedium*), kelelahan jiwa (*burnout*), kepenatan (*fatigue*), tidak berdaya, tidak ada harapan, kurang gairah, dan suasana jiwa depresi Kaswan (2015) Pemimpin kemungkinan tidak memperhatikan ketika karyawan mengalami stres kerja dengan tingkat stres kerja yang rendah

sampai menengah. Alasannya adalah stres kerja dengan tingkat seperti itu bias bersifat fungsional dan membawa kinerja karyawan yang lebih tinggi.

Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan (Rivai 2014). Orang-orang yang mengalami stres kerja menjadi nervous dan merasakan kekhawatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

Sedangkan dari fenomena stres kerja berdasarkan wawancara langsung dengan salah satu admin kepegawaian yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan sistem absensi online seluruh Guru dan Pegawai pada SMAN 4 Denpasar. Maka dari itu stres kerja yang sering terjadi pada tugas mereka adalah keterlambatan para guru dan pegawai untuk melakukan absensi yang membuat administrasi mendapatkan tugas extra secara tidak langsung, demi menunjukkan kualitas kinerja yang sangat amat baik kepada atasan atau peminannya, dimana semua sistem dari absensi sampai pengurusan mutasi pegawai dan guru yang akan pindah dan pensiun sudah dipersiapkan oleh kepegawaian. Banyaknya tekanan yang terjadi berpotensi menimbulkan kecemasan yang mengakibatkan munculnya stres kerja. Stres dapat terjadi pada setiap individu di setiap waktu. Manusia akan cenderung mengalami stres kerja apabila ia kurang mampu menyesuaikan antara kegiatan atau keinginan dengan kenyataan yang ada diluar maupun di dalam dirinya. Stres kerja ini dapat berdampak positif maupun negative. Stres kerja mempunyai dampak positif pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam

arti berupa sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan pada dampak negative stres kerja tingkat yang tinggi adalah penurunan pada kinerja pegawai yang drastis, Sasono hotiana (2018). Menurut Hasibuan (2014) menyatakan bahwa orang yang mengalami stres akan merasakan kekhawatiran kronis/nervous sehingga sikap yang ditunjukkan menjadi agresif dan tidak dapat relaks. Selain hal tersebut stres menyebabkan dampak yang negatif terhadap karir, karena stres mengakibatkan penurunan stabilitas ketahanan tubuh sehingga kinerja seseorang dapat menurun dan berakibat pada pertumbuhan karir karyawan Salmah (2015).

Penelitian Juliva (2016) menghasilkan bahwa stres kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan. Yang artinya jika stres kerja dikurangi maka kinerja karyawan akan meningkat. Hal yang sama juga ditemukan pada penelitian Wartono (2017) mengungkapkan bahwa stress kerja berpengaruh positif sangat signifikan terhadap kinerja karyawan pada majalah *Mother and Baby*. Begitu pula pada penelitian Riandy (2016) di peroleh hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Hermita (2017) diperoleh hasil bahwa stres kerja memiliki pengaruh negative terhadap kinerja pada PT. Semen Tonasa (Persero) Pangkep. Penelitian Husein (2019) stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan efek negativenya pada kinerja karyawan artinya stres kerja memegang peran penting dalam kinerja karyawan, jika perusahaan tidak memperhatikan dan menganggap stres kerja itu serius maka akan menyebabkan konsekuensi negative kepada para karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai pengaruh lingkungan kerja, kecerdasan emosional dan stres kerja dalam meningkatkan kinerja para guru dan pegawai pada SMA Negeri 4 Denpasar dengan judul: Pengaruh Lingkungan Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar?
- 2) Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar?
- 3) Bagaimana pengaruh Stres Kerja terhadap kinerja karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar.
2. Mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar.
3. Mengetahui pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada SMA Negeri 4 Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut:

1) **Manfaat Teoritis.**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis dalam teori maupun praktek tentang pengaruh Lingkungan Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Stres kerja terhadap kinerja karyawan.

2) **Manfaat Praktis,**

Bagi penulis Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, khususnya dalam ilmu Manajemen yang berkaitan dengan lingkungan kerja, kecerdasan emosional dan stress kerja dan kinerja karyawan. Sebagai salah satu syarat yang ditempuh dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas dan Universitas. Hasil penelitian ini merupakan sumbangan atau tambahan kepustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Grand Teori

Teori Atribusi atau *Expectancy Theory* dikemukakan oleh Fritz Heider (2010) bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya akan dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut serta dapat juga memprediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Heider juga menyatakan bahwa kekuatan internal (atribut personal seperti kemampuan, usaha, dan kelelahan) dan kekuatan eksternal (atribut lingkungan seperti aturan dan cuaca) hal tersebut bersama-sama menentukan perilaku manusia. Atribusi internal maupun eksternal telah dinyatakan dapat mempengaruhi terhadap evaluasi kinerja individu. Dalam teori ini kinerja adalah hasil interaksi antara motivasi dengan ability (kemampuan dasar). Dengan demikian, orang yang tinggi motivasinya tetapi memiliki *ability* yang rendah akan menghasilkan kinerja yang rendah. Begitu pula halnya dengan orang yang mempunyai ability tinggi tetapi rendah motivasinya. Grand theory ini dijadikan pijakan untuk analisis penelitian kinerja karyawan dan keterkaitannya yaitu kinerja karyawan pada garis besarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor individu dan beberapa faktor situasi dan proses tingkah laku

kerja seseorang karena hal tersebut salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan dengan cara tersebut pimpinan bisa melihat hasil penilaian kinerja karyawan sehingga menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari pekerjaannya

Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah hal yang memiliki sifat individu, karena setiap karyawan memiliki tingkat kualifikasi yang berbeda dan kinerja yang berbeda dalam kaitannya dengan tugasnya. Manajemen dapat mengukur kinerja karyawan berdasarkan kinerja masing-masing karyawan tersebut. Kinerja adalah aksi, bukan peristiwa. Yaitu aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan hasil langsung. Pada dasarnya, kinerja adalah sesuatu yang individual, karena setiap karyawan memiliki kemampuan berbeda untuk melakukan pekerjaannya. Kinerja tergantung pada kombinasi keterampilan, upaya, dan peluang yang diperoleh. Ini berarti bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan karyawan selama periode tertentu dan fokusnya adalah pada pekerjaan karyawan dalam periode tertentu. Kinerja tersebut berasal dari kata kinerja kerja atau kinerja aktual yang berarti bahwa seseorang telah melakukan kinerja kerja atau kinerja aktual. Kinerja berarti pekerjaan kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan seorang karyawan ketika ia melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja adalah hasil dari suatu proses. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas dari sesuatu yang dihasilkan atau dilakukan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan Suwati (2013).

Menurut Moeheriono (2010) Dalam bukunya “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi” ia menyampaikan pemahaman tentang kinerja karyawan atau definisi kinerja sebagai hasil dari kinerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab mereka masing-masing. Masing -masing dalam upaya untuk secara hukum mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan tanpa melanggar hukum dan sesuai dengan moralitas atau etika.

2) Prinsip Dasar Menilai Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2005) Prinsip Dasar Menilai Kinerja Karyawan yaitu :

- a) Fokusnya adalah membina kekuatan untuk menyelesaikan setiap persoalan yang timbul dalam pelaksanaan evaluasi kinerja. Jadi bukan semata-mata menyelesaikan persoalan itu sendiri, namun pimpinan dan pegawai mampu menyelesaikan persoalannya dengan baik setiap saat, setiap ada persoalan baru. Jadi, yang penting adalah kemampuannya.
- b) Selalu didasarkan atas suatu pertemuan pendapat, misalnya dari hasil diskusi antara pegawai dengan penyelia langsung, suatu diskusi yang konstruktif untuk mencari jalan yang terbaik dalam meningkatkan mutu dan baku yang tinggi.
- c) Suatu proses manajemen yang alami, jangan merasa dan menimbulkan kesan terpaksa, namun dimasukkan secara sadar dalam *cooperate planning*, dilakukan secara periodik, terarah dan terprogram, bukan

kegiatan yang hanya setahun sekali atau kegiatan yang dilakukan jika manajer ingat saja.

3) **Unsur-unsur kinerja karyawan**

Menurut Simamora (2004) Ada beberapa unsur-unsur kinerja karyawan yaitu :

- a) Seorang karyawan dapat dikelompokkan ke dalam tingkatan kinerja tertentu dengan melihat aspek- aspeknya, seperti : tingkat efektifitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan yang di layani.
- b) Tingkat efektifitas dapat dilihat dari sejauh mana seorang karyawan dapat memanfaatkan sumber- sumber daya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah direncanakan, serta cakupan sasaran yang bisa di layani.
- c) Unsur keamanan-kenyamanan dalam pelaksanaan pekerjaan, mengandung dua aspek, baik aspek keamanan-kenyamanan bagi karyawan maupun bagi pihak yang di layani. Dalam hal ini penilaian aspek keamanan-kenyamanan menunjuk pada keberadaan dan kepatuhan pada standar pelayanan maupun prosedur kerja.

4) **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Koplemen dalam Rojuaniah (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

a) *Karakteristik Individual (Individual Characteristics)*

Karakteristik individu terdiri dari kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Hal tersebut memiliki kaitan

dengan konsep kinerja, terlihat bahwa karakteristik individu seperti kepribadian, umur dan jenis kelamin, tingkat pendidikan, suku bangsa, keadaan sosial ekonomi, pengalaman terhadap keadaan yang lalu, akan menentukan perilaku kerja dan produktifitas kerja, baik individu maupun organisasi sehingga hal tersebut akan menimbulkan kepuasan bagi pelanggan.

b) Karakteristik Pekerjaan (*Work Characteristics*)

Karakteristik pekerjaan seperti deskripsi pekerjaan, desain pekerjaan dan jadwal pekerjaan.

c) Karakteristik Organisasi (*Organization Characteristics*)

Karakteristik Organisasi seperti sistem imbalan, seleksi dan pelatihan, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta kepemimpinan.

5) Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator kinerja karyawan. Menurut Moorhead dan Megginson, dalam Sugiono (2009) yaitu:

a) Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

b) Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.

c) Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*)

Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan.

d) Kerjasama Tim (*Teamwork*)

Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi.

e) Kreatifitas (*Creativity*)

Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien.

f) Inovasi (*Inovation*)

Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.

g) Inisiatif (*initiative*)

Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan orang lain.

Lingkungan Kerja

1) Definisi Lingkungan Kerja

Difinisi Lingkungan Kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan Nitisemito (1992) Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan.

Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang memengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan Terry (2006) Schultz & Schultz (2006) mengartikan lingkungan kerja sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan ciri-ciri tempat bekerja terhadap perilaku dan sikap karyawan dimana hal tersebut berhubungan dengan terjadinya perubahan-perubahan psikologis karena hal-hal yang dialami dalam pekerjaannya atau dalam keadaan tertentu yang harus terus diperhatikan oleh organisasi yang mencakup kebosanan kerja, pekerjaan yang monoton dan kelelahan.

Sedangkan Sedarmayanti (2009) memberikan pendapat bahwa lingkungan kerja adalah sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Berdasarkan beberapa definisi menurut ahli yang telah disebutkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar tempat kerja karyawan, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik yang dapat mendukung kinerja seorang karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Ruang kerja yang bersih, nyaman, dan kondusif diharapkan akan mendukung kinerja seorang karyawan. Selain lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non-fisik berupa hubungan sosial dengan rekan kerja dan

atasan juga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan.

2) Indikator Lingkungan Kerja

Indikator lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Nitisemito (1992) yaitu sebagai berikut:

- a) Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut Saydam (1996)
- b) Hubungan dengan rekan kerja Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.
- c) Hubungan antara bawahan dengan pimpinan Hubungan antara karyawan dengan pimpinan yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja. Hubungan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan.
- d) Tersedianya fasilitas kerja Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir.

Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja

3) Faktor yang Memengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut DK Sofyan (2013) faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja terdiri dari. 17 1) Faktor Internal

- a) Pewarnaan Banyak perusahaan kurang memperhatikan masalah ini, padahal pengaruhnya cukup besar terhadap para pekerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan. Masalah pewarnaan ini bukan hanya masalah pewarnaan dinding saja, tetapi sangat luas termasuk pewarnaan peralatan kantor, mesin, bahkan pewarnaan seragam yang dipakai.
- b) Lingkungan Kerja yang Bersih Perusahaan hendaknya selalu menjaga kebersihan lingkungan, karena kebersihan itu sendiri akan mempengaruhi kesehatan karyawan yang berada di dalam perusahaan tersebut. Jika lingkungan bersih, maka akan menimbulkan rasa senang dan rasa senang ini akan menimbulkan seseorang untuk bekerja lebih bersemangat dan bergairah.
- c) Penerangan yang Cukup Penerangan yang cukup akan memberikan kenyamanan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. maka dari itu dalam memberikan penerangan harus pas, tidak terlalu terang ataupun redup.
- d) Pertukaran Udara yang Baik Pertukaran udara yang cukup sangat diperlukan terutama ruang cukup akan membuat kesegaran fisik karyawan

- e) Musik yang Menimbulkan Suasana Gembira dalam Bekerja Apabila musik yang didengarkan tidak menyenangkan maka lebih baik tanpa musik. Sebaliknya bila musik yang didengarkan menyenangkan, maka musik akan menimbulkan suasana gembira yang dapat mengurangi kelelahan dalam bekerja.

4) Jenis Lingkungan Kerja

Secara garis besar, jenis lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2011) terbagi menjadi dua, yaitu:

a) Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu:

Lingkungan kerja yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti pusat kerja, kursi, meja, dan sebagainya. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia misalnya temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanik, bau tidak sedap, warna dan lain-lain. Untuk dapat memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap karyawan, maka langkah pertama harus mempelajari manusia, baik mengenal fisik dan tingkah lakunya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

b) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, maupun hubungan dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerja sama antar tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status yang sama. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik, dan pengendalian diri Nitisemito, (2000:171.) Jadi lingkungan kerja non fisik ini juga merupakan kelompok lingkungan kerja yang tidak bisa diabaikan.

5) Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Ishak dan Tanjung (2013) manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

Kecerdasan emosional

1) Pengertian Kecerdasan emosional

Menurut Goleman (2015) kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak. Sedangkan emosi menurut kamus bahasa Inggris *Oxford* adalah setiap kegiatan atau pergolakan pikiran perasaan nafsu atau setiap keadaan mental hebat atau meluap-luap, emosi merujuk psikologis serta serangkaian untuk bertindak. Emosi dapat dikelompokkan sebagai suatu rasa marah, sedih, takut, jengkel, malu dan lain-lain. Kecerdasan emosional bekerja secara sinergi dengan keterampilan kognitif, orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Tanpa adanya kecerdasan emosional maka orang tidak mampu menggunakan keterampilan kognitif mereka sesuai dengan potensi yang maksimal.

Thavaraj (2016) menyebutkan bahwa kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri serta orang lain dan mampu memotivasi serta mengelola emosi dalam diri kita dengan baik. Adanya kecerdasan emosional yang tinggi, individu akan memiliki kestabilan emosi. Kestabilan merupakan kemampuan individu dalam memberikan respon yang memuaskan dan kemampuan dalam mengendalikan emosinya sehingga mencapai suatu kematangan perilaku.

Hidayat (2017) Seseorang yang memiliki kestabilan emosi akan mempunyai penyesuaian diri dengan baik, mampu menghadapi kesukaran dengan cara obyektif serta menikmati kehidupan yang stabil, tenang, merasa senang, tertarik untuk bekerja dan berprestasi, mampu memotivasi diri

terhadap kritik, tidak melebih-lebihkan kesenangan ataupun kesusahan sehingga ia dapat mengelola kebutuhan- kebutuhan primitif yang lebih banyak di pengaruhi emosi nbelaka

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri serta orang lain dan mampu memotivasi serta mengelola emosi dalam diri kita dengan baik. Kestabilan merupakan kemampuan individu dalam memberikan respon yang memuaskan dan kemampuan dalam mengendalikan emosinya sehingga mencapai suatu kematangan prilaku.

2) Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2007) Menggunakan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

- a) Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri darii waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk menceramti persaaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berbeda dalam kekuasaan emosi.
- b) Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendii melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan 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 pngelolaan emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi

meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri

- c) Motivasi, yaitu kemampuan untuk 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 lain (*empathy*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seseorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antara pribadi.

3) Faktor- faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman dalam Nurita (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi:

- a) Faktor yang bersifat bawaan genetik faktor yang bersifat bawaan genetik misalnya temperamen. Ada 4 temperamen, yaitu penakut, pemberani, periang, pemurung. Anak yang penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah di bangkitkan di bandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki anak pemberani dan periang. Temperamen atau pola emosi bawaan lainnya dapat dirubah

sampai tingkat tertentu melalui pengalaman, terutama pengalaman pada masa kanak-kanak.

- b) Faktor yang berasal dari lingkungan Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama kita untuk mempelajari emosi, dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar bagaimana merasakan perasaan kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita, bagaimana berfikir tentang perasaan ini dan pilihan-pilihan apa yang kita miliki untuk bereaksi, serta bagaimana membaca dan mengungkapkan harapan dan rasa takut. Pembelajaran emosi bukan hanya melalui hal-hal yang diucapkan dan dilakukan oleh orang tua secara langsung pada anak-anaknya melainkan juga melalui contoh-contoh yang mereka berikan sewaktu mengenai perasaan sendiri atau perasaan yang biasa muncul antara suami dan istri

Stres Kerja

1) Pengertian Stres Kerja

Stres kerja adalah sesuatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan Rivai (2004) Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-maraha, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif Hasibuan (2012) Sedangkan menurut Handoko (2008) stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam

kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Sasono (2004) stres kerja bisa dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Jika kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres kerja.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka stress kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja tampak dari gejala 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.

2) Penyebab Stres Kerja

Terdapat dua faktor penyebab stres kerja, yaitu faktor lingkungan kerja dan faktor personal Dwiyanti (2001) Faktor lingkungan kerja dapat berupa kondisi fisik, manajemen kantor maupun hubungan sosial di lingkungan pekerjaan. Sedang faktor personal bisa berupa tipe kepribadian, peristiwa/pengalaman pribadi maupun kondisi sosial-ekonomi keluarga dimana pribadi berada dan mengembangkan diri. Menurut (Hasibuan 2012) faktor-faktor penyebab stres karyawan, antara lain sebagai berikut:

- a) Beban kerja yang sulit dan berlebihan.
- b) Tekanan dan sikap pemimpin yang kurang adil dan wajar.
- c) Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.

- d) Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.
- e) Balas jasa yang terlalu rendah.

3) Indikator Stes Kerja

Mangkunegara (2000) mengemukakan bahwa stres kerja diukur oleh beberapa hal, antara lain: beban kerja yang terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, serta perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin. Menurut (Mangkunegara 2000) Stres kerja diukur melalui empat indikator 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) Tanggung jawab, yaitu keadaan wajib memikul dan menanggung semua konsekuensinya yang berkaitan dengan pekerjaan dan jabatan yang diemban.

Stres kerja (*Work Stress*) adalah sebagai kondisi dinamik yang didalamnya in-dividu menghadapi peluang, kendala (*constrains*), atau tuntutan (*demands*) yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan yang hasilnya dipersepsi-kan sebagai tidak pasti tetapi penting. Adapun

indikator stres kerja menurut Cooper dikutip oleh Veithzal & Sagala, (2014) antara lain:

- (1) Peran dalam organisasi
- (2) Pengembangan karir
- (3) Hubungan dalam pekerjaan

Berdasarkan pemahaman tersebut di atas maka indikator stress kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari (Mangkunegara 2010).

Hubungan Antar Variabel

1) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hubungan kerja didalam instansi penting di perhatikan. Penyusunan suatu system produk dalam bekerja yang baik tidak akan dilaksanakan dengan efektif apabila tidak di dukung denga lingkungan kerja di dalam perusahaan tersebut. Dengan adanya lingkunga kerja yang memadai tentunya akan membuat karyawan betah bekerja, sehinga timbul semangat bekerja dan kegairhan kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Kinerja karyawan akan meningkat. Sedangkan lingkungan kerja yang tidak memadai akan menggagnu konsentrasi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga menimbulkan kesalahan dalam bekerja dan kinerja karyawan akan menurun Siagina (2012)

Lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan perusahaan akan mendorong efektivitas dari perusahaan tersebut di dalam menjalankan roda organisai. Serta akan menimbulkan semangat kerja yang tinggi karena adanya lingkungan kerja sangat berperan penting dalalm meningkatkan kinerja karyawan, dengan tercapainya lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan dampak yang baik terhadap karyawan yang

sedang melaksanakan tugasnya, berupa kenyamanan. Jadi sudah dipastikan jika dalam suatu organisasi terdapat lingkungan kerja yang baik dan kondusif maka akan tercapainya semangat kerja yang tinggi masing-masing individu atau kelompok (Dea Yunita Farida (2011) Menurut wiyanti (2010) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebarkannya. Kondisi lingkungan kerja yang nyaman akan mempengaruhi pegawai bekerja lebih giat dan berkonsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya tepat jadwal.

Keberhasilan meningkatkan kinerja menuntut instansi mengetahui sasaran kinerja. Jika sasaran kinerja menimbulkan dari dalam diri karyawan akan membentuk suatu kekuatan diri jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian kinerja akan lebih mudah menurut Mnagkunegara (2015) Hasil penelitian yang telah dilakukan Ristiana (2012) terhadap pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel lingkungan kerja, semakin nyaman lingkungan kerja maka akan semakin meningkat kualitas kinerja karyawan.

2) Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil dari data yang telah diolah, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil dari analisis korelasi antara variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 0,774 yang termasuk dalam hubungan positif yang kuat. Menurut Sugiyono (2013) jika nilai R berada pada interval 0,60-0,799 maka

termasuk dalam kategori kuat. Kecerdasan emosional juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam analisis regresi yang dilakukan. Hal tersebut dapat dilihat dari persamaan analisis regresi linear sederhana yang dihasilkan, yaitu $Y = 13.060 + 0,420X$. Diketahui nilai konstanta (a) sebesar 13.060 dan koefisien regresi (b) menunjukkan angka 0,420 yang berarti saat ada penambahan satu angka kecerdasan emosional dengan koefisien regresi bernilai positif maka kinerja karyawan akan meningkat. Melihat dari tabel koefisien determinasi, kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 59.9% terhadap kinerja karyawan, sisanya 61 Jurnal Riset Bisnis & Investasi Vol. 3, No. 2, Agustus 2017 ISSN 2460-8211 sebanyak 40.1% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Mangkunegara (2009) mengemukakan bahwa dalam hubungannya dengan pencapaian kinerja karyawan yang tinggi, perlu dilandaskan pada beberapa pendekatan, salah satunya adalah pendekatan psikologis dari karyawan itu sendiri dan organisasi. Pendekatan psikologis dan organisasi terhadap kinerja ini diantaranya adalah pendekatan terhadap kecerdasan emosional dari sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan.

3) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hubungan Langsung antara stres kerja dan kinerja di sejumlah besar riset telah menyelidiki hubungan stres kerja dengan kinerja disajikan dalam model stres kerja (hubungan U terbalik) yakni hukum Mas'ud, (2002) Pola U terbalik tersebut menunjukkan hubungan tingkat stres kerja (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Bila tidak ada stres kerja, tantangan

kerja juga tidak ada dann kinerja cenderung menurun. Sejalan dengan adanya stres kerja kinerja cenderung naik, karena stres kerja membantu karyawan mengarahkan segala sumber manusia kedalam kebutuhan kerja, adalah suatu ransangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menghadapi tantangan pekerjaan, akhirnya stres kerja mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya bila stres kerja menjadi terlalu besar, kinerja akan menurun karena stres kerja mengganggu pelaksanaan pekerjaan, karyawan kehilangan kemampuan untuk mengedlikanya. Akibat yang paling ekstrim adalah kinerja menjadi nol, karyawan tidak kuat lagi bekerja, putus asa, atau menolak bekerja untuk menghindari stres kerja.

2.2 Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung penelitian berikutnya yang sejenis. Kajian yang digunakan yaitu mengenai etos kerja, karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1) Pengaruh Lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan

- a) R Almustofa, E Rahardja (2014) Pengaruh lingkungan Kerja, dan Motivasi kerja , disiplin terhadap Kinerja Pegawai Perum Bulog Devisi Regional Jakarta penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan

positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan Perum mengenai pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja

- b) H Sembiring (2020) Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Sinarmas Medan Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank Sinarmas baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik analisa data menggunakan analisa regresi linier berganda. Kesimpulan dari penelitian ini adalah motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif
- c) N Ghoniyah (2017) Penelitian ini bertujuan untuk menguji kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh variabel kepemimpinan, lingkungan kerja dan komitmen organisasi. Untuk upaya meningkatkan kinerja karyawan bisa distimulus dari berbagai cara, diantaranya meningkatkan komitmen karyawan, memainkan peran kepemimpinan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Lingkungan kerja yang mendukung dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan desain kuesioner dengan sampel 99 karyawan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) di Kota Demak. Penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dan signifikan secara parsial dari pengaruh variabel kepemimpinan, lingkungan dan komitmen pada kinerja karyawan.
- d) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada LLDIKTI Wilayah III Jakarta, X1: Lingkungan Kerja Y: Kinerja Karyawan

lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (Yuliantari 2020)

- e) Penelitian (Agora 2017) dengan judul: Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

2) Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan

- a) Penelitian Setyaningrum (2016) dengan judul penelitiannya Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasa Raharja Cabang JATIM. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- b) N Zulfa (2018) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri kantor cabang Cabang Pembantu Tulungagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan kecerdasan Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
- c) Penelitian Inike Anggun Cahyani, (2015) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Sektor Keramasan Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional, Motivasi dan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

- d) P Febriansyah (2021) yang berjudul: Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasional terhadap Kinerja Karyawan di PT Pos Indonesia (Persero). Hasil penelitiannya menemukan bahwa Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- e) Penelitian Teguh Wicaksono (2013) dengan judul: Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Universitas Islam Kalimantan M A B Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3) Pengaruh Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan

- f) BU Fahri (2019) dengan judul penelitiannya: Pengaruh Stres kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening di PT PATIJEX. Hasil penelitiannya Semua perhitungan statistik penelitian ini menggunakan program SPSS 20.0 Penelitian menemukan bahwa 1) terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara stres kerja terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional. 2) terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional. 3) ada pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. 4) terbukti lebih besar pengaruh tidak langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional dibandingkan dengan pengaruh langsung stres kerja terhadap kinerja karyawan.

- g) Penelitian OD Yanti (2017) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja, Terhadap Turnover Intention pada Karaywan Bagian marketing Repear Financing PT. FIF GROUP. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja dan Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
- h) W Ameilia Silvi (2020) dengan judul penelitiannya: pengaruh Locus Of Control Stres kerja Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. BPR SYARI'AH AL- MABUR. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa (1) hasil analisis regresi linier berganda didapatkan nilai koefisien regresi yang bertanda positif 0,220. Sedangkan hasil pengolahan untuk uji hipotesis 1 variabel Locus Of Control (X1) mempunyai nilai t hitung adalah 2,235 (sig. 0,032) lebih besar dari t tabel 2,030. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel Locus Of Control terhadap Kinerja Karyawan di PT.BPR Syariah Al-Mabrur. (2) hasil analisis regresi linier berganda didapatkan nilai koefisien regresi yang bertanda negatif -0,359. Sedangkan hasil pengolahan untuk uji hipotesis 2 variabel Stres Kerja (X2) bernilai t hitung -3,256 (sig. 0,003) lebih besar dari t tabel 2,030. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara variabel Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT.BPR Syariah Al-Mabrur. (3) analisis regresi linier berganda didapatkan nilai koefisien yang bertanda positif 0,269. Sedangkan hasil pengolahan untuk uji hipotesis 3 variabel Budaya Organisasi (X3) bernilai t hitung 3,985 (sig. 0,000) lebih besar dari t tabel 2,030. Hal tersebut menunjukan bahwa terdapat

pengaruh secara partial antara variabel Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.BPR Syariah Al-Mabrur. (4) hasil dari f hitung adalah 6,922 (sig. 0,001) lebih besar dari f tabel 2,870. Hal tersebut menunjukan variabel Locus Of Control, Stres Kerja, dan Budaya Organisasi secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan Karyawan di PT.BPR Syariah Al-Mabrur

- i) Penelitian Toman Romanco Sormin (2017) dengan judul penelitiannya: Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Panin Bank Banjarmasin. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Stres Kerja, Kepuasan Kerja berpengaruh berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.