

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan lembaga keuangan berperan sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat saat ini, mengingat masyarakat tidak bisa lepas dengan hal-hal yang berkaitan dengan lalu lintas kegiatan ekonomi. Lembaga keuangan ialah seluruh badan usaha yang bergerak dibidang keuangan dimana hal yang dilakukan adalah mengimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat atau nasabah. Di Indonesia lembaga keuangan dibagi ke dalam dua kelompok yakni lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Koperasi merupakan salah satu bagian dari lembaga keuangan bukan bank yang kegiatan usahanya yaitu menghimpun dana serta menyalurkan dana. Menurut UU Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi didirikan berdasarkan atas kekeluargaan. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Fungsi dan peran koperasi meliputi membangun serta mengembangkan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Koperasi berperan aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan masyarakat, memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional. Koperasi sebagai soko guru perekonomian berusaha untuk

mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi (Undang – Undang No 25 Tahun 1992 Pasal 4).

Koperasi pada dasarnya hadir atas kehendak beberapa orang yang kemudian bergabung sebagai anggotanya. Keberadaan koperasi disambut baik oleh kalangan masyarakat dan koperasi menjadi solusi bagi masyarakat yang tingkat ekonomi menengah kebawah yang memiliki tujuan menjalankan usahanya tetapi adanya keterbatasan modal yang dimiliki. Karena itu, dengan keanggotaan yang bersifat sukarela dan terbuka, sebuah koperasi bisa menciptakan keadilan bagi setiap anggotanya, pengurus, atau masyarakat umum. Keberadaan koperasi di Indonesia memiliki peran penting bagi setiap lembaga dan anggota yang menjalankan karena koperasi berperan secara aktif dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan anggota dan masyarakat di sekitarnya yang membutuhkan.

Perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya, salah satunya adalah sumber daya manusia (Rolos *et al*, 2018). Lembaga koperasi tidak akan berjalan dengan sempurna mencapai tujuan perusahaan jika didalamnya tidak terdapat penggeraknya yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci yang menentukan perkembangan lembaga koperasi dan pada dasarnya Sumber Daya Manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah perusahaan sebagai pemikir, perencanaan dan perealisasi untuk mencapai visi misi dari lembaga koperasi. Manusia merupakan aset berharga dalam lembaga koperasi sehingga sumber daya manusia harus dikelola secara seimbang. Sumber Daya Manusia dalam

lembaga koperasi pada umumnya terdiri dari badan pengurus, badan pengawas serta karyawan koperasi yang didalamnya terbagi ke dalam bagian keuangan, bagian personalia, bagian kolektor dan bagian kredit. Seluruh karyawan koperasi memiliki peran yang sama yaitu bersama-sama bekerja untuk memajukan koperasi, tetapi memiliki jenis pekerjaan yang berbeda-beda. Semua pekerjaan yang diemban karyawan koperasi sama berat, tetapi bagian kredit yang memiliki peran pekerjaan lebih dari karyawan yang lainnya karena bagian kredit harus berhadapan langsung dengan pinjaman. Yang mana pinjaman itu memiliki dua fungsi sendiri yaitu sebagai pendapatan dan sebagai tameng dalam lembaga koperasi. Banyak lembaga koperasi yang mengalami keguguran atau menjadi koperasi yang tidak aktif dikarenakan faktor pinjaman.

Karyawan bagian kredit adalah seseorang yang memiliki tugas untuk mengurus pinjaman mulai dari proses pengajuan kredit masuk, pendaftaran, membuat formulir pinjaman, mengecek data calon debitur maupun debitur, menyimpan dokumen kredit debitur dengan baik, serta berkaitan dengan penagihan pinjaman yang sudah direalisasikan. Bagian kredit memiliki beberapa tugas dan tanggungjawab, antara lain melakukan pemeriksaan kelengkapan, memverifikasi dan validasi dokumen persyaratan kredit calon debitur, memastikan kelengkapan dan otoritas dokumen-dokumen persyaratan kredit yang telah disetujui, membuat laporan kredit kepada ketua koperasi sesuai dengan ketentuan atau SOP lembaga koperasi yang berlaku. Profesi di bagian kredit adalah profesi yang sangat mendorong maju mundurnya kinerja koperasi yang artinya, kinerja lembaga koperasi

dapat ditentukan oleh baik buruknya dari kinerja bagian kredit. Jika lembaga koperasi dinyatakan sehat maka kinerja karyawan bagian kredit juga ikut serta dalam perkembangan koperasi.

Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan menurut Mangkunegara dalam (Nurhasanah, 2019:8) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Robbins dalam Sari (2020:81) berpendapat bahwa karyawan dapat bekerja dengan baik bila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Menurunnya kinerja karyawan dalam perusahaan dapat disebabkan oleh banyak faktor-faktor diantaranya yaitu kecerdasan emosional, beban kerja dan stres kerja yang dialami oleh karyawan dalam bekerja.

Kecerdasan emosional tidak dapat dimiliki secara tiba-tiba tetapi membutuhkan proses dalam mempelajarinya. Faktor kecerdasan emosional memiliki peran sangat penting untuk mencapai kesuksesan kinerja karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik lebih bisa menahan dirinya dengan cepat dan tidak mengganggu hubungan dengan orang lain. Menurut Salovey dan Mayer dalam Khodijah (2014:145)

berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenal emosi dirinya, mengelola dan mengekspresikan dirinya dengan tepat, mengenali orang lain dan membina hubungan baik dengan orang lain. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk manage emosi diri sendiri dan kemampuan untuk manajemen emosi orang lain (Wirawan, 2010). Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mulyasari (2018), Pratama dan Suhaeni (2017), Setyorini dan Syahlani (2018), Sari (2020) Gani, dkk (2018), Kuniawan (2020), Widayati (2016), Halim (2020), serta Nopianto (2020) berpendapat bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Irfan, dkk (2021) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu beban kerja, karena beban kerja sangat penting bagi perusahaan dalam menilai kinerja karyawan. Beban kerja sangat berkaitan dengan kinerja karyawan karena pemberian beban kerja harus sesuai dengan ketentuan atau SOP perusahaan. Beban kerja karyawan diukur sesuai dengan ketentuan perusahaan menurut jenis pekerjaan yang diemban karyawan. Jika karyawan bekerja sesuai dengan ketentuan perusahaan, maka hal tersebut tidak menjadi masalah terhadap kinerja karyawan. Menurut Husin (2021) beban kerja merupakan tanggung jawab yang diberikan atasan dan harus diselesaikan sesuai waktu yang ditentukan demi tercapainya tujuan. Beban aktivitas satuan organisasi atau beban kerja pada masing-masing pejabat

atau pegawai hendaknya merata sehingga dapat menghindari adanya beban kerja yang terlalu banyak aktivitasnya dan beban kerja yang terlalu sedikit aktivitasnya, demikian pula dapat menghindari adanya pegawai yang terlalu banyak tugasnya dan pegawai yang terlalu sedikit beban kerjanya. Beban kerja merupakan suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memproses informasi. Saat menghadapi suatu tugas, individu diharapkan dapat menyelesaikan tugas tersebut pada suatu tingkat tertentu. Pemberian beban kerja perlu diberikan kepada karyawan karena jika tidak adanya beban kerja maka kinerja karyawan sendiri tidak akan meningkat, tetapi dengan tetap diperhatikan. Beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, karena beban kerja merupakan suatu tantangan yang dikerjakan oleh karyawan, jika beban kerja yang dapat dilaksanakan dengan baik oleh karyawan maka menyebabkan kinerja akan meningkat. Maka dari itu karyawan harus bisa memposisikan beban kerja yang diberikan agar beban kerja yang dikerjakan tidak menyebabkan stres dalam bekerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kirana (2020), Husin (2021), Adityawarman, dkk (2015) serta Wahdaniah dan Gunardi (2018) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Rolos (2018), Paramitadewi (2017), Utami (2019) serta Putro (2016) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Stres kerja merupakan faktor yang dapat menurunkan kinerja karyawan, karena stres dapat terjadi pada setiap individu setiap waktu dan

tidak dapat diprediksi. Stres kerja menurut Rivai (2011) adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya keseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang karyawan. Karyawan akan cenderung mengalami stres apabila kecerdasan emosionalnya tidak bisa dikendalikan dalam dirinya serta beban kerja yang diberikan perusahaan diluar batas kemampuan karyawan serta bersifat menuntut. Stres kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena jika stres yang dibiarkan tanpa adanya penanganan dari perusahaan akan membuat karyawan menjadi frustrasi dan tertekan. Hal tersebut akan menyebabkan kinerja karyawan menjadi tidak optimal. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Utami (2019), Putro (2016) serta Julvia (2016) yang menyimpulkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nopianto (2020), Wahdaniah dan Gunardi (2018), serta Susilo dan Wahyudin (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Di Kabupaten Gianyar terdapat 1.252 koperasi yang tersebar di seluruh kecamatan dengan jumlah koperasi yang tidak aktif tercatat 286 dan sekitar 966 koperasi yang masih aktif. Di Kecamatan Gianyar sendiri terdapat 31 Koperasi Simpan Pinjam (KSP) yang tersebar di Kecamatan Gianyar dengan jumlah 25 Koperasi Simpan Pinjam yang aktif dan 6 Koperasi Simpan Pinjam yang tidak aktif (Data Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Gianyar, 2022). Tidak aktifnya beberapa koperasi tersebut tentu menjadi suatu perhatian khusus yang akan menimbulkan pertanyaan

mengapa dan apa penyebab suatu koperasi menjadi tidak aktif. Dari hasil wawancara dengan Kepala Dinas Koperasi dan UKM Gianyar salah satu faktor yang menyebabkan Koperasi Simpan Pinjam mengalami kegagalan atau tidak aktif yakni disebabkan oleh risiko kredit. Seperti salah satu kasus pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Ulakan Sari dengan No. Badan Hukum 18/BH/XXVII.4/XI/2014 berlokasi di Perum Telaga Asri, Banjar Serongga Kelod, Seronggo, Gianyar yang mengalami kegagalan dikarenakan banyak pinjaman yang tidak dapat dibayar oleh debitur dan menyebabkan tunggakan angsuran meningkat atau kredit menjadi macet. Dari hal tersebut menyebabkan likuiditas atau dana cadangan Koperasi Simpan Pinjam Ulakan Sari tidak sesuai standar. Risiko kredit adalah tertunggaknya pembayaran angsuran (pokok/bunga) saat jatuh tempo sesuai yang diperjanjikan. Penundaan pembayaran angsuran oleh nasabah akan mengakibatkan *cash flow* dan likuiditas koperasi terganggu. Angsuran yang semestinya dibayarkan oleh debitur kepada koperasi akan dipergunakan untuk membayar kewajiban koperasi kepada pemilik dana dan sebagian yang lain akan diputar kembali dalam bentuk pinjaman. Jika akumulasi pinjaman bermasalah koperasi akan terus meningkat dan akan menyebabkan kesulitan pembayaran kewajiban. Aktivitas pinjaman akan menurun, modal akan tergerus habis dan hal yang tidak diinginkan dalam jangka waktu panjang koperasi akan mengalami kolaps atau tidak aktif, dilansir dari *website wartakoperasi.net*, 17 Maret 2020. Hal yang menyebabkan kredit menjadi macet selain karena malasnya pembayaran angsuran oleh debitur, disebabkan oleh kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman menurun pada

saat penagihan kredit dimana kurang gencar mengejar debitur yang menunggak setiap bulannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh karyawan bagian kredit/pinjaman Koperasi Simpan Pinjam (KSP) yang berada di Kecamatan Gianyar, terdapat permasalahan sekaligus tantangan yang dialami karyawan bagian kredit yang pada saat melakukan tugas penagihan pembayaran pinjaman pada debitur yang mengalami kemacetan. Apalagi di masa pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak tahun 2020 belakangan yang menyebabkan debitur banyak kehilangan mata pencaharian mereka membuat kebanyakan debitur tidak bisa membayar kewajibannya di koperasi. Ketika bagian kredit turun kelapangan untuk menagih pembayaran pinjaman debitur, pasti ada saja debitur yang tidak sesuai harapan karyawan bagian kredit seperti debitur sudah berjanji membayar tetapi diundur terus menerus, padahal debitur memiliki kemampuan untuk membayar. Hal itu akan menyebabkan emosional karyawan menjadi tidak stabil dan tidak bisa mengontrol kecerdasan emosional yang dimilikinya, tentunya akan berpengaruh ke kinerja karyawan ketika mereka berada di kantor. Beban kerja yang diemban karyawan kredit juga sedikit berat dibandingkan karyawan lainnya di lembaga koperasi, karena menyangkut permasalahan pinjaman. Jam kerja karyawan kredit yang tidak menentu menurut hasil wawancara dengan karyawan kredit di Kecamatan Gianyar, misalnya ketika ada debitur yang membayar angsuran di luar jam kerja dan ketika di hari raya seperti Galungan dan Kuningan jumlah pengajuan meningkat dan pasti ada saja baik anggota maupun calon anggota tidak sabaran akan pencairan dana, hal

ini menyebabkan karyawan kredit kewalahan untuk menangani seperti dari survey, dll. Jika penanganan observasi nasabah lama maka akan berdampak ke citra Koperasi Simpan Pinjam tersebut. Tetapi pemberian beban kerja tersebut kepada karyawan kredit sudah merupakan tanggung jawab karyawan dan sudah sesuai dengan SOP perusahaan sendiri, kembali ke karyawan apakah mereka bisa melakukan tugasnya agar tugas mereka tidak menjadi beban yang berkelanjutan. Karyawan bagian kredit mengalami tingkat stres yang lebih cepat dibandingkan karyawan lainnya pada saat ada debitur yang tidak bisa membayar angsuran perbulannya, maka karyawan kredit yang membayar dahulu demi memenuhi target koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kembali dengan mengembangkan penelitian sebelumnya. Selain fenomena yang terjadi di Koperasi Simpan Pinjam Kecamatan Gianyar, adanya kesenjangan dari beberapa hasil pada penelitian-penelitian sebelumnya atau masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*). Kesenjangan penelitian yang dimaksud adalah adanya perbedaan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu terkait kecerdasan emosional, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “pengaruh kecerdasan emosional, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian kredit di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kecamatan Gianyar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman di KSP Kecamatan Gianyar?
2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman di KSP Kecamatan Gianyar?
3. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman di KSP Kecamatan Gianyar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman di KSP Kecamatan Gianyar.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman di KSP Kecamatan Gianyar.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman di KSP Kecamatan Gianyar.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan untuk semua pihak, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pemahaman mengenai kecerdasan emosional, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan bagian kredit/pinjaman sebagai implementasi atas teori yang telah diteliti. Penelitian ini juga

diharapkan mampu untuk membantu mengembangkan teori-teori yang ada pada setiap masalah yang merujuk kinerja karyawan dan sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sama di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis terhadap semua pihak yang berkepentingan, diantaranya :

a. Bagi lembaga koperasi

Hasil dari penelitian kecerdasan emosional, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan ini diharapkan mampu menjadi pegangan untuk strategi-strategi yang akan diterapkan perusahaan untuk mengantisipasi hal-hal tersebut terjadi agar tujuan dari perusahaan berjalan sesuai dengan visi misi perusahaan dan meminimalkan tindakan penyimpangan yang menjadi ancaman bagi kelangsungan usaha koperasi itu sendiri.

b. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan dalam menyusun laporan tingkat akhir. Dan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi pihak lain atau pembaca peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan tambahan bagi pihak-pihak yang bersangkutan tentang kecerdasan emosional, beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Atribusi

Teori atribusi adalah *Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini, dimana teori atribusi pertama kali dikemukakan oleh Heider (1958). Menurut Heider (1958) teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang. Menurut pendapat Darwati (2015:59), teori atribusi adalah teori yang menjelaskan sebab dari berbagai perilaku yang menimpa seseorang. Menurut Luthans dalam Nisa (2017) bahwa teori ini mengacu tentang bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri yang akan ditentukan apakah dari internal misal sifat, karakter, sikap dan lain-lain maupun eksternal misalnya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu. Menurut Heider (1958), atribusi internal maupun eksternal dinyatakan dapat mempengaruhi evaluasi kinerja individu, misalnya dalam menentukan bagaimana cara atasan memperlakukan bawahannya dan mempengaruhi sikap dan kepuasan individu terhadap kerja. Atribusi internal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara internal yang dimana perilaku tersebut diyakini berada dibawah kendali individu itu sendiri atau berasal dari faktor internal seperti ciri kepribadian, kesadaran dan kemampuan (Darwati, 2015:60). Menurut Mustafa (2011:150) atribusi eksternal adalah atribusi yang berada pada

lingkungan atau situasi. Jadi atribusi eksternal adalah tingkah laku seseorang yang disebabkan secara eksternal yang dimana perilaku tersebut diyakini terjadi karena adanya tekanan situasi atau keadaan tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku individu.

Dalam penelitian ini teori atribusi digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan bagian kredit pada KSP Kecamatan Gianyar. Teori atribusi ini dapat menjelaskan karakteristik yang terdapat pada diri karyawan dan kondisi lingkungan kerja akan menjadi penentu kinerja karyawan dalam bekerja. Faktor-faktor tersebut berupa faktor internal yang dilihat dari diri karyawan itu sendiri yaitu berupa kecerdasan emosional dan stres kerja serta berupa faktor eksternal yaitu beban kerja yang diberikan lembaga koperasi kepada karyawan bagian kredit/pinjaman. .

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia (Cooper dan Sawaf dalam Sihombing, 2017). Menurut Salovey dan Mayer dalam Khodijah (2014:145) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenal emosi dirinya, mengelola dan mengekspresikan dirinya dengan tepat, mengenali orang lain dan membina hubungan baik dengan orang lain. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk me-

manage emosi diri sendiri dan kemampuan untuk manajemen emosi orang lain (Wirawan, 2010). Robbins dan Judge (2015:57) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola petunjuk ataupun informasi emosional yaitu menilai emosi diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, serta mengatur emosi seseorang secara teratur dalam model alur.

Individu yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki sikap yang tenang dalam menghadapi sesuatu, tidak cemas, tidak khawatir, tidak mudah takut, dan selalu berpikir matang sebelum bertindak melakukan sesuatu (Goleman, 2016). Sedangkan menurut pendapat Rauf, dkk (2019) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk membangkitkan emosi diri sendiri dan orang lain serta menggunakan emosi tersebut untuk berfikir dan bertindak dengan memerlukan kesuksesan atau kinerja seorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ). Berdasarkan pengertian kecerdasan emosional yang dijabarkan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kepekaan individu atas emosi yang terjadi dalam dirinya sendiri dan individu mampu dalam mengelola emosi agar terciptanya hubungan dengan orang lain yang baik

2.2.2 Faktor-Faktor Pengaruh Kecerdasan Emosional

Ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2015:267), yaitu:

a. Lingkungan keluarga

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

b. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang di luar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

2.2.3 Indikator-Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat diukur menggunakan indikator-indikator menurut Goleman (2015:270) yaitu :

a. Kesadaran Diri

Menyadari apa yang sedang dirasakan dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, serta memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan Diri

Mampu menangani emosi sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapai suatu sasaran serta mampu mengatasi tekanan emosi.

c. Motivasi

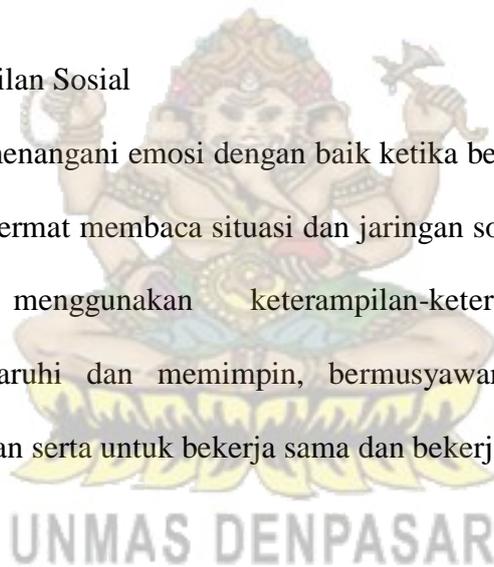
Menggunakan hasrat terdalam untuk mendorong dan menuntun diri untuk mencapai sasaran, membantu dalam mengambil inisiatif dalam bertindak dan untuk bertahan menghadapi kegagalan.

d. Empati

Mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan banyak orang dengan latar belakang yang berbeda.

e. Keterampilan Sosial

Mampu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan serta untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.



2.3 Beban Kerja

2.3.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja merupakan merupakan suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas-tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan atau kondisi normal (Kurniadi, 2010). Menurut pendapat Safitri dan Astutik (2019), beban kerja

adalah suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi.

Menurut Dhania (2010:16) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan beban kerja menurut pendapat Sunarso (2010) adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan suatu tanggungjawab yang harus dikerjakan oleh karyawan sesuai dengan waktu dan target yang sudah ditetapkan perusahaan.

2.3.2 Faktor-Faktor Pengaruh Beban Kerja

Menurut Irawati dan Carrollina (2017) beban kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, seperti.

1. Faktor eksternal yaitu beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti :
 - a. Tugas (*Task*), tugas bersifat fisik seperti tata ruang tempat kerja, kondisi kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, ataupun beban kerja yang dijalani. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
 - b. Organisasi kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja dan sebagainya.

- c. Lingkungan kerja, faktor ini meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stressor* meliputi faktor *somatis* (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status, kondisi kesehatan dan faktor psikis seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya).

2.3.3 Indikator-Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomoewidjojo (2017:33), untuk mengidentifikasi beban kerja dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator untuk mengetahui seberapa besar beban kerja yang harus diemban oleh karyawan. Indikator-indikator tersebut antara lain.

1. Kondisi pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang dimaksud adalah bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan tersebut dengan baik.

2. Penggunaan waktu kerja

Waktu kerja yang sesuai dengan SOP tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan. Namun, ada kalanya suatu organisasi tidak memiliki SOP atau tidak konsisten dalam melaksanakan SOP, penggunaan waktu kerja yang diberlakukan kepada karyawan cenderung berlebihan atau sangat sempit.

3. Target yang harus dicapai

Target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan tentunya secara langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. Semakin sempit waktu yang disediakan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu atau tidak seimbang antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

4. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas.

2.4 Stres Kerja

2.4.1 Pengertian Stres Kerja

Stres merupakan aspek terpenting bagi perusahaan terutama berkaitan dengan kinerja karyawan. Menurut pendapat Veithzal (2014:724), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang karyawan. Suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang diluar kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya disebut dengan stres menurut Fahmi (2017). Stres adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik yang berlebihan pada seseorang. Stres bukanlah sesuatu yang aneh atau

yang tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal atau tidak semua stres bersifat negatif (Sunyoto, 2018)

Stres kerja mempunyai pengertian yang berbeda-beda pada setiap individu. Menurut pendapat Nasution (2017), stres kerja yaitu sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologi sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan tuntutan seseorang. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis. Mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat rileks atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2017).

2.4.2 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Stres kerja dapat disebabkan oleh beberapa hal menurut Bisen dan Priya (2010) sebagai berikut:

- a. Ketakutan akan kehilangan pekerjaan
- b. Tuntutan yang tidak masuk akal terhadap kinerja
- c. Kurangnya hubungan interpersonal antara pekerja
- d. Kurangnya komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan
- e. Lamanya jam kerja
- f. Sedikitnya waktu untuk menghabiskan waktu dengan keluarga
- g. Upah yang tidak sesuai

2.4.3 Indikator-Indikator Stres Kerja

Menurut Affandi (2018:179) indikator stres kerja dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. Tuntutan tugas, yaitu merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja dan letak fisik.
2. Tuntutan peran, yaitu berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, yaitu merupakan tekanan yang diciptakan oleh orang lain.
4. Struktur organisasi, yaitu gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang dan tanggungjawab.
5. Kepemimpinan, yaitu organisasi memberikan gaya manajemen organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

2.5 Kinerja Karyawan

2.5.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Muis *et al*, 2018). Mangkunegara dalam (Nurhasanah, 2019:8) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan

tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Sanuddin dan Widjojo (2018) berpendapat bahwa kinerja adalah suatu ukuran terakhir keberhasilan seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (Sedarmayanti, 2011). Sedangkan menurut pendapat Wirawan (2015) kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yaitu energi manusia jika dikinetikkan atau dipekerjakan akan menghasilkan keluaran kerja. Berdasarkan pengertian yang telah dijabarkan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dapat dilihat dan dirasakan yang dicapai oleh karyawan sesuai yang sudah sesuai dengan target dari perusahaan.

2.5.2 Faktor-Faktor Pengaruh Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor seperti pendapat Kasmir (2016:189) yaitu sebagai berikut :

- a. Kemampuan dan keahlian, yaitu kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan.
- b. Pengetahuan, yaitu seseorang yang memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik.
- c. Rancangan kerja, yaitu rancangan pekerjaan akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
- d. Kepribadian yaitu faktor kepribadian atau karakter yang dimiliki seseorang karyawan.

- e. Motivasi kerja, yaitu dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
- f. Kepemimpinan, yaitu perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
- g. Gaya kepemimpinan, yaitu faktor gaya atau cara seorang pemimpin dalam mengatur bawahannya.
- h. Budaya Organisasi, yaitu kebiasaan atau norma yang berlaku oleh suatu organisasi atau perusahaan.
- i. Kepuasan kerja, yaitu perasaan puas atau perasaan senang setelah melakukan pekerjaan.
- j. Lingkungan kerja, yaitu suasana atau kondisi lokasi tempat kerja.
- k. Loyalitas, yaitu kesetiaan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
- l. Komitmen, yaitu keterikatan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan.
- m. Disiplin kerja, yaitu menjalankan aktivitas pekerjaan sesuai dengan ketepatan waktu.

2.5.3 Indikator-Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja yang baik dapat diukur menggunakan indikator-indikator kinerja. Menurut Bangun (2012:223) kinerja karyawan dapat diukur menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Kuantitas Pekerjaan

Hal ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang akan menjadi standar pekerjaan.

- a. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yang harus dihasilkan per orang per satu jam kerja.
- b. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

2. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

- a. Melakukan pekerjaan sesuai dengan operation manual.
- b. Melakukan pekerjaan sesuai dengan inspection manual.

3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya.

- a. Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan deadline yang telah ditentukan.
- b. Memanfaatkan waktu pekerjaan secara optimal untuk menghasilkan output yang diharapkan perusahaan.

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawainya dalam mengerjakan sesuai waktu yang ditentukan.

- a. Datang tepat waktu.
- b. Melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

5. Kemampuan Kerja Sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuan bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya.

- a. Membantu atasan dengan memberikan saran untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.
- b. Menghargai rekan kerja satu sama lain.
- c. Bekerja sama dengan rekan kerja secara baik.

2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian sebelumnya adalah kajian saling berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang diteliti yang bersifat lampau dan digunakan sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaan penelitian selanjutnya. Penulis menggunakan penelitian terdahulu untuk mencari *research gap* dan mendukung hipotesis yang dibuat oleh penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang pernah meneliti mengenai kecerdasan emosional, beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyasari (2018) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Dimana hasil penelitian yang

dilakukan menyatakan bahwa bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Suhaeni (2017) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di UMKM Kecamatan Sukasari Bandung. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Setyorini dan Syahlani (2018) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Hotel Pitagiri Jakarta. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Hotel Pitagiri Jakarta.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja karyawan PT. BNI Syariah Bengkulu. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan kepribadian secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI Syariah Bengkulu.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Gani, dkk (2018) yang berjudul analisis pengaruh kecerdasan emosional, kepribadian dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinar Karya Cahaya (SKC) Gorontalo. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa variabel kecerdasan emosional, kepribadian dan komitmen organisasi

secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. SKC Gorontalo.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Kuniawan (2020) yang berjudul pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Widayati (2016) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional, tingkat pendidikan dan karir terhadap kinerja karyawan (studi kasus pada Sales Marketing PT. Astra Internasional Daihatsu cabang Tangerang). Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan tingkat pendidikan dan karir tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Halim (2020) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Supra Mantra Abadi AEK Nabara Kabupaten Labuhanbatu. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Supra Mantra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nopianto (2020) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan RSUD Bengkulu Tengah. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa kecerdasan emosional, kompetensi dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Irfan, dkk (2021) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri cabang Bone. Dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa variabel kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone karena karyawan Bank Mandiri Cabang Bone merasa yakin bahwa mereka memiliki kinerja yang baik.
11. Penelitian yang dilakukan oleh Kirana (2020) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Selatan. Dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan sedangkan kepuasan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Selatan.
12. Penelitian yang dilakukan oleh Husin (2021) yang berjudul pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Konawe Selatan. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa beban

kerja dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

13. Penelitian yang dilakukan oleh Adityawarman, dkk (2015) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot.
14. Penelitian yang dilakukan oleh Wahdaniah dan Gunardi (2018) yang berjudul pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Majene. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa beban kerja dan stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.
15. Penelitian yang dilakukan oleh Rolos (2018) yang berjudul pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota.
16. Penelitian yang dilakukan oleh Paramitadewi (2017) yang berjudul pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. Dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sedangkan

kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

17. Penelitian yang dilakukan oleh Utami (2019) yang berjudul pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan. Dimana hasil dari penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa secara parsial diketahui bahwa stres kerja dan beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan. Secara simultan diketahui stres kerja dan beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Koordinator Medan
18. Penelitian yang dilakukan oleh Putro (2016) yang berjudul pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Budi Sehat di Surakarta. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Budi Sehat di Surakarta.
19. Penelitian yang dilakukan oleh Susilo dan Wahyudin (2020) yang berjudul pengaruh konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Sai Sabisu Indonesia. Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa konflik kerja dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Dai Sabisu Indonesia.
20. Penelitian yang dilakukan oleh Julvia (2016) yang berjudul pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan PT. Hikari.

Dimana hasil penelitian yang dilakukan menyatakan stres kerja signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yang artinya jika stres kerja dikurangi maka kinerja karyawan akan meningkat. Sedangkan variabel konflik kerja signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

