

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor terpenting bagi suatu organisasi atau perusahaan (Nurafifa, 2022). Sumber daya manusia menjadi pendukung utama berjalannya operasional organisasi serta sebagai penentu berhasil atau tidaknya organisasi tersebut dalam mencapai tujuan. Itu sebabnya organisasi harus mempertimbangkan sumber daya manusia yang cocok dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, tidak hanya sumber daya manusia yang berkualitas namun juga memiliki tingkah laku yang baik. Setelah memiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan kriteria, organisasi juga harus memikirkan pembagian tugas yang diberikan kepada karyawan agar sesuai dengan kemampuan yang dimiliki agar operasional perusahaan berjalan dengan baik dan tidak menjadi beban yang berlebihan bagi sumber daya manusianya.

Era globalisasi saat ini mendorong persaingan perusahaan semakin meningkat, sehingga setiap perusahaan termasuk industri perbankan dituntut untuk mampu bersaing. Persaingan dapat dilakukan dengan memperbaiki perencanaan, pemeliharaan, pengawasan dan pengendalian terhadap sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Pada dasarnya sumber daya manusia membantu memberikan ide-ide dan juga inovasi baru yang membuat perkembangan dalam organisasi, tanpa adanya sumber daya manusia

perusahaan tidak dapat mencapai tujuannya. Maka dari itu penting bagi organisasi atau perusahaan untuk dapat memperhatikan kinerja karyawannya sehingga berdampak terhadap kinerja organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Kinerja seorang karyawan bersifat individual, sebab setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda beda dalam mengerjakan tugasnya.

Mattalatta (2019) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia dengan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Busro (2018:89) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai karyawan baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi bersangkutan dengan menyertakan, ketekunan, kemandirian, dan kemampuan mengatasi masalah sesuai batas waktu yang diberikan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Muis (2018) kinerja karyawan adalah hasil yang diperoleh karyawan dalam suatu organisasi, baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Sementara Rolos (2018) menyatakan kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok karyawan dalam suatu

perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut Hasan (2022), salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan ada kecerdasan emosional. Pasaribu, (2022), menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan persepsi, melakukan evaluasi, dan pengelolaan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Baiduri, dkk, (2021), menyatakan kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan, mengomunikasikan, mengenali, mengingatkan, mendeskripsikan emosi. Menurut Simangunsong, dkk. (2021), kecerdasan emosional merupakan kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk memotivasi diri dalam menghadapi kegagalan dan mengendalikan emosi, serta menunda kepuasan dalam mengatur keadaan jiwa. Sementara Widnyana, dkk. (2021) menyebutkan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, mengelola dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri sehingga mampu untuk memotivasi diri, memahami emosi, mendapatkan yang terbaik untuk diri sendiri dan menjalin hubungan dengan orang lain.

Eman dan Soesatyo (2018) menyatakan kemampuan menguasai dan mengelola emosi diri sendiri, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain merupakan salah satu cara melihat kinerja karyawan.

Kecerdasan mengolah emosi mampu membuat karyawan untuk terus melakukan tanggung jawabnya secara profesional walaupun dalam keadaan tertekan. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain, tegar menghadapi frustrasi, sanggup mengatasi dorongan-dorongan primitif dan menunda kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain.

Selain kecerdasan emosional faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah *self efficacy* (Hadi,2023). Solihah & Frendika. (2023) menyatakan *self efficacy* adalah hasil dari proses kognitif yang terjadi dalam diri seseorang, yang dapat berbentuk keputusan, kepercayaan atau penghargaan tentang sejauh mana individu mengevaluasi kemampuan mereka sendiri untuk melakukan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai apa yang mereka ingin. Hasil *self-efficacy* adalah tingginya rasa percaya diri seorang karyawan karena berhasil melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya ditempat kerja. Satria (2022) menyatakan *selfefficacy* merupakan suatu keyakinan individu saat mereka melaksanakan suatu tugas spesifik. Sementara. Fahmi (2021), *self efficacy* adalah adanya harapan positif dan kepercayaan diri yang dimiliki seseorang bahwa mereka mampu menyelesaikan dengan baik dalam menghadapi tugas selanjutnya yang tidak di ketahui secara jelas dan tidak mampu diperkirakan. Menurut Saryadi (2018) *self efficacy* adalah penilaian karyawan terhadap diri sendiri dalam menjalani pekerjaan yang diembannya. Berdasarkan beberapa

pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* merupakan keyakinan dalam diri seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki bahwa ia mampu untuk melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi.

Menurut Solihah & Frendika. (2023), *self efficacy* sangat diperlukan bagi seseorang dalam meningkatkan kualitas kinerjanya karena apabila seseorang karyawan memiliki *self efficacy* yang tinggi, maka akan menunjukkan pola perilaku kinerja karyawan yang menuju pada keberhasilan. Semakin karyawan tersebut yakin bahwa dirinya sendiri mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya maka karyawan akan bekerja dengan lebih baik. Sedangkan seseorang yang memiliki *self efficacy* yang rendah tidak dapat mengubah sesuatu yang ada disekitarnya, karena pada dasarnya mereka beranggapan bahwa dirinya tidak memiliki kemampuan untuk mengerjakan segala sesuatu. Kemudian, dalam keadaan sulit, seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi cenderung tidak akan menyerah dan selalu berusaha lebih keras lagi, sementara seseorang yang memiliki *self efficacy* yang rendah cenderung untuk menyerah ketika dalam keadaan sulit.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja (Juru & Wellem, 2022). Menurut Rohman & Ichsan (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Fransiska & Tupti (2020) menyatakan bahwa beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja

karyawan yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya. Vanchapo (2020), menyatakan bahwa beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan Rolos (2018) menyatakan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan kegiatan yang meliputi aktivitas fisik, mental, dan sosial yang harus diselesaikan oleh suatu unit dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Rohman & Ichsan (2021) pemberian beban kerja kepada para karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki karyawan itu sendiri, jika tidak maka cepat atau lambat akan menimbulkan masalah yang dapat mengganggu kinerja karyawan tersebut kedepannya. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, nantinya akan muncul rasa bosan dan sebaliknya, tetapi jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang berlebih. Selain itu, akibat beban kerja yang terlalu berat karena kurangnya kemampuan fisik yang dimiliki akan dapat mengakibatkan seorang karyawan menderita gangguan atau sakit akibat berkerja.

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Parasari. PT. BPR Parasari merupakan salah BPR yang ada dikabupaten Badung dan menjadi salah satu BPR pilihan masyarakat Bali yang siap bersaing dalam layanan dan kinerja

pada segmen Mikro dan UMKM, dimana untuk menunjang hal tersebut tentu dibutuhkan karyawan yang selalu berupaya untuk memberikan kinerja terbaik sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, ditemukan permasalahan berkaitan dengan kurang maksimalnya kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari. Dimana hal tersebut ditunjukkan dari belum bisa terpenuhinya pencapaian target kredit perusahaan pada tahun 2022. Adapun realisasi kredit pada PT. BPR Parasari sebagai berikut:

Tabel 1.1
Realisasi Kredit Pada PT. BPR Parasari
Di Mengwi Kabupaten Badung
Tahun 2022

Bulan	TARGET	REALISASI	PERSENTASE
Januari	Rp.10.000.000.000,00	Rp. 8.650.300.000,00	87%
Februari	Rp.10.000.000.000,00	Rp. 8.780.650.000,00	88%
Maret	Rp.10.000.000.000,00	Rp. 9.240.340.000,00	92%
April	Rp.10.000.000.000,00	Rp.11.165.790.100,00	112%
Mei	Rp.10.000.000.000,00	Rp. 8.890.300.000,00	89%
Juni	Rp.10.000.000.000,00	Rp. 8.380.500.000,00	84%
Juli	Rp.10.000.000.000,00	Rp.10.560.300.000,00	106%
Agustus	Rp.10.000.000.000,00	Rp. 9.890.200.080,00	99%
September	Rp.10.000.000.000,00	Rp.10.840.520.000,00	108%
Oktober	Rp.10.000.000.000,00	Rp.10.720.650.000,00	107%
November	Rp.10.000.000.000,00	Rp.10.120.500.000,00	101%
Desember	Rp.10.000.000.000,00	Rp .9.150.000.000,00	92%
Total	Rp.120.000.000.000,00	Rp.116.390.050.180,00	97%

Sumber : PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa pencapaian target kredit pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung sepanjang tahun 2022 masih berfluktuasi. Pencapaian tertinggi sebesar 112% berada pada bulan april, sementara pencapaian terendah sebesar 84% berada pada bulan juni. Jika di total secara setahun, pencapaian target kredit baru mencapai sebesar 97% dari target yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurang

maksimalnya kinerja karyawan dalam menyalurkan dan memasarkan produk kepada nasabah sehingga belum bisa menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa kredit pada perusahaan.

Selanjutnya selain kuantitas kerja, kualitas kerja karyawan juga menjadi salah satu prediktor bagi kinerja karyawan. Tidak tercapainya target pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung juga disebabkan karena kurangnya kualitas kerja yang dimiliki karyawan. Dimana kualitas kerja karyawan yang tinggi tentu dapat dilihat dari besarnya rasa tanggung jawab yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan data yang penulis temui dilapangan, ditemukan juga permasalahan terkait masih tingginya tingkat absensi karyawan yang menandakan kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan. Adapun data absensi pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung sebagai berikut:

Tabel 1.2
Tingkat Absensi Karyawan Pada PT. BPR Parasari
Di Mengwi Kabupaten Badung
Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Jumlah Hari Kerja Seharusnya (hari)	Jumlah Hari Kerja yang Hilang (hari)	Jumlah Hari Kerja Senyatanya (hari)	Persentase Tidak Hadir (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)=(3x4)	(6)	(7)=(5-6)	(8)=(6:5) x 100%
1	Januari	52	25	1.300	38	1.262	2,92
2	Februari	52	23	1.196	36	1.160	3,01
3	Maret	52	26	1.352	41	1.311	3,03
4	April	52	25	1.300	39	1.261	3,00
5	Mei	52	22	1.144	35	1.116	3,06
6	Juni	52	21	1.092	38	1.054	3,45
7	Juli	52	25	1.300	40	1.260	3,08
8	Agustus	52	26	1.352	42	1.310	3,11
9	September	52	26	1.352	41	1.311	3,03
10	Oktober	52	26	1.352	46	1.306	3,40
11	November	52	26	1.352	41	1.311	3,03
12	Desember	52	27	1.404	44	1.360	3,13
Total			298	15.496	481	15.022	37,25
Rata-rata			24,83	1.291,33	40,08	1.251,83	3,10

Sumber: PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung

Berdasarkan pada tabel 1.2 menunjukkan tingkat absensi karyawan di PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung periode Januari – Desember 2022 cenderung berfluktuasi setiap bulannya, dimana rata-rata tingkat absensi karyawan sebesar 3,10% yang tergolong tinggi. Tingkat absensi yang wajar berada di bawah 2-3%, jika tingkat absensi mencapai 15-20 % menunjukkan tingkat absensi yang buruk (Ardana, 2022). Tingginya tingkat absensi mengindikasikan masih kurangnya tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan. Selain terkait absensi, rendahnya kualitas kerja karyawan juga ditunjukkan dari banyaknya pekerjaan yang tidak selesai tepat pada waktunya.

Selain masalah kuantitas dan kualitas kerja, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan, permasalahan yang ditemukan berkaitan dengan kecerdasan emosional karyawan pada PT. BPR Parasari adalah masih kurangnya keterampilan karyawan yang berhubungan dengan pengendalian emosi diri dan kemampuan dalam mengerjakan tugas yang dibebankan oleh atasan. Seringnya karyawan kurang mampu menerima saran dan masukan dari atasan dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu kurangnya pengaturan seperti tugas pokok dan fungsi dari setiap lini pekerjaannya, menyebabkan adanya tumpang tindih tugas yang dapat mengakibatkan gesekan secara emosional dengan sesama karyawan.

Permasalahan berkaitan dengan *self efficacy* karyawan pada PT. BPR Parasari ditunjukkan dari sikap karyawan yang kurang memiliki keyakinan terhadap kemampuan diri untuk mengatasi hambatan dalam tugas yang diberikan pimpinan. Hal itu ditunjukkan dari adanya karyawan yang mengaku belum bisa mengatasi kritik dan komplain sendirian. Mereka lebih memilih

untuk meminta bantuan pada karyawan lain atau pimpinan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sehingga rendahnya keyakinan diri karyawan tersebut menyebabkan kinerja karyawan menjadi tidak maksimal.

Kemudian permasalahan yang penulis temui berkaitan dengan beban kerja karyawan PT. BPR Parasari adalah dimana adanya tekanan kerja berlebih yang dirasakan karyawan untuk dapat memenuhi target perusahaan. Kurangnya pengaturan pimpinan dalam memberikan tugas pokok dan fungsi dari setiap lini pekerjaannya yang menyebabkan adanya tumpang tindih tugas. Selain itu jam kerja karyawan terutama dibagian kredit juga tidak menentu. Misalnya harus melayani ketika ada debitur yang membayar kewajiban di luar jam kerja, dituntut memutuskan pengajuan pinjaman yang akan direlisasikan secara cepat sedangkan pemasukan pembayaran pinjaman tidak diatas rata-rata, serta apabila ada debitur yang tidak bisa membayar maka petugas kredit yang membayar dahulu demi memenuhi target. Hal tersebut menjadi beban sehingga membuat karyawan mengalami tingkat stres yang lebih cepat.

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan juga didukung oleh penelitian Hasan (2022), dimana penelitiannya menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pariwisata Mesir. Penelitian Permadhy & Ayuningtyas (2022), dimana penelitiannya juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT WKR. Serta penelitian Ramadhona, dkk. (2022), dimana penelitiannya kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja

pegawai, dapat diartikan bahwa semakin baik kecerdasan emosional pegawai maka semakin tinggi pula kinerja yang diberikan. Tetapi hasil peneliti berbeda ditemukan oleh Pancasasti, dkk. (2022), yang hasil dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan juga didukung oleh penelitian oleh penelitian Hadi (2023), dimana penelitiannya menyatakan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Yulanie & Irawanto. (2021), dimana penelitiannya juga menyatakan *self-efficacy* antara generasi X dan generasi Y memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerjanya. Serta penelitian Turay, dkk (2019), yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Sehingga semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Tetapi hasil peneliti berbeda ditemukan oleh Utami & Mujanah (2023), dimana Hasil penelitiannya didapat efikasi diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di surabaya.

Kemudian pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian Juru & Wellem (2022), dimana penelitiannya menyatakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Manalu, dkk. (2022), dimana penelitiannya juga menyatakan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Serta penelitian Setyanti, dkk.(2022), dimana penelitiannya juga diperoleh hasil beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Jatim

Jember. Hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi bertanda negatif artinya semakin tinggi beban kerja maka kinerja pegawai Bank Jatim Jember akan semakin menurun. Tetapi hasil peneliti berbeda ditemukan oleh Wibowo (2021), dimana penelitiannya menyatakan variabel beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung serta adanya kesenjangan dari penelitian terdahulu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, *Self Efficacy*, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung?
- 2) Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung?
- 3) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai kerangka pemikiran yang teoritis bagi pimpinan PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung, dalam memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai bidang sumber daya manusia khususnya tentang bagaimana kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan beban kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

- 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pimpinan PT. BPR Parasari Di Mengwi Kabupaten Badung bahwa dengan memperhatikan kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan beban kerja pada perusahaan dapat dijadikan tolak ukur dalam penentuan peningkatan kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan teori yang dikemukakan oleh Edwin Locke di tahun 1978. Teori ini didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran meliputi ide-ide akan masa depan dan keadaan yang diinginkan memainkan peran penting dalam bertindak. *Goal setting theory* menegaskan bahwa individu dengan sasaran yang lebih spesifik serta menantang kinerjanya akan lebih baik dibandingkan dengan sasaran yang tidak jelas. Teori ini tentu sangat sesuai dengan apa yang dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan pendekatan *goal setting theory*, setiap perusahaan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, salah satunya yaitu mencapai kesuksesan. Kesuksesan perusahaan dapat dicapai dengan mengoptimalkan kinerja karyawannya, dimana variabel kecerdasan emosional, *self efficacy*, dan beban kerja sebagai faktor penentunya. Semakin baik faktor penentunya maka akan semakin efektif pencapaian tujuannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan metode pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan diidentikkan sebagai tujuannya, dimana individu yang memiliki

pengendalian diri terhadap emosinya akan mampu mencapai tujuan yang dinginkannya. Selain itu kepercayaan diri yang dimiliki individu atau karyawan akan mempengaruhi bagaimana karyawan tersebut dalam melakukan pekerjaan. Serta dengan penetapan beban kerja yang sesuai dari perusahaan akan membuat seorang karyawan lebih terarah dalam mencapai tujuannya.

2.1.2 Kinerja Karyawan

1) Pengertian Kinerja Karyawan

Mattalatta (2019) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh sumber daya manusia dengan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Busro (2018:89) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai karyawan baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi bersangkutan dengan menyertakan, ketekunan, kemandirian, dan kemampuan mengatasi masalah sesuai batas waktu yang diberikan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Muis (2018) kinerja karyawan adalah hasil yang diperoleh karyawan dalam suatu organisasi, baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Sementara Rolos (2018) menyatakan kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Berdasarkan

beberapa pendapat menurut para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok karyawan dalam suatu perusahaan dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, menurut Kristiana, dkk, (2021), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain sebagai berikut:

a) Faktor internal karyawan

Faktor-faktor dari dalam karyawan merupakan faktor bawaan lahir yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan itu seperti bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor-faktor yang diperoleh seperti pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan *self efficacy*.

b) Faktor lingkungan internal organisasi

Faktor ini berupa dukungan dari organisasi/organisasi dimana karyawan berkerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Faktor-faktor lingkungan internal organisasi tersebut antara lain visi, misi, tujuan organisasi, kebijakan, teknologi, strategi organisasi, sistem manajemen, kompensasi, kepemimpinan, budaya organisasi dan rekan kerja.

c) Faktor lingkungan eksternal organisasi

Keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor

eksternal organisasi tersebut antara lain kehidupan ekonomi, kehidupan politik, kehidupan sosial, budaya agama masyarakat, dan kompetitor.

Sementara menurut As'ad (2018:49) menyatakan ada dua macam faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yaitu:

1) Faktor Individual

Yaitu faktor-faktor yang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, serta faktor individual lainnya.

2) Faktor Situasional

- a) Faktor fisik pekerjaan, meliputi: metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penentuan ruang, dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).
- b) Faktor sosial dan organisasi, meliputi peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial

3) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bernardin & Russel (2018,69) berpendapat untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa kriteria kinerja, antara lain adalah :

a) Kualitas (*Quality*)

Merupakan tingkatan dimana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.

b) Kuantitas (*Quantity*)

Merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

c) Ketepatan waktu (*Timeliness*)

Merupakan dimana kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil produksi dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.

d) Efektivitas biaya (*Cost effectiveness*)

Merupakan tingkatan dimana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber data yang ada.

Sementara menurut Wibowo (2018:85), ada beberapa indikator kinerja, yaitu :

1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah mana kinerja harus dilakukan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi.

2) Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3) Umpan Balik

Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "real goals" atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.

4) Alat atau sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6) Motivasi

Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintesis.

7) Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Pasaribu, (2022), menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan persepsi, melakukan evaluasi, dan pengelolaan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Baiduri, dkk, (2021), menyatakan kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan, mengomunikasikan, mengenal, mengingatkan, mendeskripsikan emosi. Menurut Simangunsong, dkk. (2021), kecerdasan emosional merupakan kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk memotivasi diri dalam menghadapi kegagalan dan mengendalikan emosi, serta menunda kepuasan dalam mengatur keadaan jiwa.

Sementara Widnyana, dkk. (2021) menyebutkan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, mengelola dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali perasaan diri sendiri sehingga mampu untuk memotivasi diri, memahami emosi, mendapatkan yang terbaik untuk diri sendiri dan menjalin hubungan dengan orang lain.

2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu :

a) Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosi dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa anak-anak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari.

b) Lingkungan non keluarga.

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya

ditujukan dalam suatu aktivitas bermain peran sebagai seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

Sementara menurut Walgito (2019:24) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah

a) Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang ada di dalam diri individu itu sendiri berasal dari dua sumber yaitu jasmani dan psikologis. Keadaan jasmani diukur dari kesehatan individu itu sendiri, jika kesehatan baik, maka kecerdasan emosional juga akan baik, dan sebaliknya. Sementara segi psikologis mencakup pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir, dan motivasi.

b) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang bukan berasal dari diri individu yaitu stimulus dan lingkungan. Jika terjadi kejenuhan stimulus maka akan mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam kecerdasan emosional tanpa distorsi. Sedangkan lingkungan atau situasi juga akan mempengaruhi khususnya pada proses yang melatarbelakangi kecerdasan emosional.

3) Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018) Kecerdasan emosional dapat diukur menggunakan lima indikator 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.

Sementara menurut Tridhonanto (2018:5) menjelaskan aspek yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional adalah :

- a) Kecakapan pribadi, yakni kemampuan mengelola diri sendiri.
- b) Kecakapan sosial, yakni kemampuan menangani suatu hubungan.
- c) Keterampilan sosial, yakni kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain

2.1.4 Self Efficacy

1) Pengertian *Self Efficacy*

Solihah & Frendika. (2023) menyatakan *self efficacy* adalah hasil dari proses kognitif yang terjadi dalam diri seseorang, yang dapat berbentuk keputusan, kepercayaan atau penghargaan tentang sejauh mana individu mengevaluasi kemampuan mereka sendiri untuk melakukan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai apa yang mereka ingin. Hasil *self-efficacy* adalah tingginya rasa percaya diri seorang karyawan karena berhasil melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya ditempat kerja. Satria (2022) menyatakan *selfefficacy* merupakan suatu keyakinan individu saat mereka melaksanakan suatu tugas spesifik.

Sementara Fahmi (2021), menyatakan *self efficacy* adalah adanya harapan positif dan kepercayaan diri yang dimiliki seseorang bahwa mereka mampu menyelesaikan dengan baik dalam menghadapi tugas selanjutnya yang tidak di ketahui secara jelas dan tidak mampu diperkirakan. Menurut Saryadi (2018) *self efficacy* adalah penilaian karyawan terhadap diri sendiri dalam menjalani pekerjaan yang diembannya. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan

bahwa *self efficacy* merupakan keyakinan dalam diri seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki bahwa ia mampu untuk melakukan sesuatu atau mengatasi suatu situasi.

2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Self Efficacy* Karyawan

Menurut Jauharotunisa (2019) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *self efficacy* pada diri individu antara lain sebagai berikut :

a) Budaya

Budaya mempengaruhi *self efficacy* melalui nilai (*values*), kepercayaan (*beliefs*), dalam proses pengaturan diri (*self regulatory process*) yang berfungsi sebagai sumber penilaian *self efficacy* dan juga sebagai konsekuensi dari keyakinan akan *self-efficacy*. Melalui faktor budaya, seseorang yang pada dasarnya baik akan menjadi buruk dan jahat karena pengaruh kebudayaan. Maka dari itu kita harus menjadi pribadi diri sendiri dan menjauhkan diri dari pengaruh budaya.

b) Gender

Perbedaan gender juga berpengaruh terhadap *self efficacy* wanita lebih efikasinya yang tinggi dalam mengelola perannya. Wanita yang memiliki peran selain sebagai ibu rumah tangga, juga sebagai wanita karir akan memiliki *self efficacy* yang tinggi dibandingkan dengan pria yang bekerja.

c) Sifat dari tugas yang dihadapi

Derajat dari kompleksitas kesulitan tugas yang dihadapi oleh individu akan mempengaruhi penilaian individu tersebut terhadap

kemampuan dirinya sendiri. Semakin kompleks tugas yang dihadapi oleh individu maka akan semakin rendah individu tersebut menilai kemampuannya. Sebaliknya, jika individu dihadapkan pada tugas yang mudah dan sederhana maka akan semakin tinggi individu tersebut menilai kemampuannya.

d) Intensif eksternal

Faktor lain yang dapat mempengaruhi *self efficacy* individu adalah intensif yang diperolehnya. Bandura menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan *self efficacy* adalah *competent contingences incentive*, yaitu intensif yang diberikan orang lain yang merefleksikan keberhasilan seseorang.

e) Status atau peran individu dalam lingkungan

Individu yang memiliki status yang lebih tinggi akan memperoleh derajat kontrol yang lebih besar sehingga *self efficacy* yang dimilikinya juga tinggi. Sedangkan individu yang memiliki status yang lebih rendah akan memiliki kontrol yang lebih kecil sehingga *self efficacy* yang dimilikinya juga rendah.

f) Informasi tentang kemampuan diri

Individu yang memiliki *self efficacy* tinggi, jika ia memperoleh informasi positif mengenai dirinya, sementara individu akan memiliki *self efficacy* yang rendah, jika ia memperoleh informasi negatif mengenai dirinya.

Sementara menurut Alwisol (2018) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *self efficacy*, antara lain:

a) Jenis kelamin

Orang tua sering kali memiliki pandangan yang berbeda terhadap kemampuan laki-laki dan perempuan. Terdapat perbedaan pada perkembangan kemampuan dan kompetensi laki-laki dan perempuan. Ketika laki-laki berusaha untuk sangat membanggakan dirinya, perempuan sering kali meremehkan kemampuan mereka. Hal ini berasal dari pandangan orang tua terhadap anaknya. Orang tua menganggap bahwa wanita lebih sulit untuk mengikuti pelajaran dibanding laki-laki, walaupun prestasi akademik mereka tidak terlalu berbeda. Semakin seorang wanita menerima perlakuan *stereotype* gender ini, maka semakin rendah penilaian mereka terhadap kemampuan dirinya. Pada beberapa bidang pekerjaan tertentu para pria memiliki *self efficacy* yang lebih tinggi dibanding dengan wanita, begitu juga sebaliknya wanita unggul dalam beberapa pekerjaan dibandingkan dengan pria.

b) Usia

Self efficacy terbentuk melalui proses belajar sosial yang dapat berlangsung selama masa kehidupan. Individu yang lebih tua cenderung memiliki rentang waktu dan pengalaman yang lebih banyak dalam mengatasi suatu hal yang terjadi jika dibandingkan dengan individu yang lebih muda, yang mungkin masih memiliki sedikit pengalaman dan peristiwa-peristiwa dalam hidupnya. Individu yang lebih tua akan lebih mampu dalam mengatasi rintangan dalam hidupnya dibandingkan dengan individu yang lebih

muda, hal ini juga berkaitan dengan pengalaman yang individu miliki sepanjang rentang kehidupannya.

c) Tingkat pendidikan

Self efficacy terbentuk melalui proses belajar yang dapat diterima individu pada tingkat pendidikan formal. Individu yang memiliki jenjang yang lebih tinggi biasanya memiliki *self efficacy* yang lebih tinggi, karena pada dasarnya mereka lebih banyak belajar dan lebih banyak menerima pendidikan formal, selain itu individu yang memiliki jenjang pendidikan yang lebih tinggi akan lebih banyak mendapatkan kesempatan untuk belajar dalam mengatasi persoalan-persoalan dalam hidupnya.

d) Pengalaman

Self efficacy terbentuk melalui proses belajar yang dapat terjadi pada suatu organisasi ataupun perusahaan dimana individu bekerja. *Self efficacy* terbentuk sebagai suatu proses adaptasi dan pembelajaran yang ada dalam situasi kerjanya tersebut. Semakin lama seseorang bekerja maka semakin tinggi *self efficacy* yang dimiliki individu tersebut dalam pekerjaan tertentu, akan tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa *self efficacy* yang dimiliki oleh individu tersebut justru cenderung menurun atau tetap. Hal ini juga sangat tergantung kepada bagaimana individu menghadapi keberhasilan dan kegagalan yang dialaminya selama melakukan pekerjaan

3) Indikator *Self Efficacy*

Yunianti Elis, dkk, (2018) merumuskan beberapa indikator *self-efficacy* yaitu :

- a) Yakin dapat menyelesaikan tugas tertentu, individu yakin bahwa dirinya mampu untuk menyelesaikan tugas tertentu yang diterima, sebagai mana individu sendirilah yang menentukan tugas apa saja yang harus di selesaikan dengan membuat target.
- b) Yakin dapat memotivasi diri untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas, individu mampu meningkatkan motivasi pada diri sendiri untuk dapat memilih dan melakukan tindakan dan usaha yang di perlukan dalam rangka untuk menyelesaikan tugas.
- c) Yakin bahwa dirinya mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun. Dengan adanya usaha yang keras dari individu untuk menyelesaikan tugas yang di tetapkan dengan menggunakan segala daya dan upaya yang dimiliki.
- d) Yakin bahwa diri mampu menghadapi hambatan dan kesulitan. Individu mampu bertahan saat menghadapi kesulitan dan hambatan yang muncul serta mampu untuk dapat bangkit dari kegagalan.
- e) Yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki ukuran yang luas ataupun sempit (spesifik). Individu yakin bahwa dalam setiap tugas apapun dapat ia selesaikan meskipun itu luas atau spesifik.

Sedangkan menurut Manuntung (2018:57), efikasi diri pada diri tiap individu dapat dikur berdasarkan tiga dimensi. Berikut adalah tiga dimensi tersebut, yaitu :

a) Tingkat (*level*)

Dimensi ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasamampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan kepada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka efikasi individu akan makin terbatas pada tugastugas mudah, sedang atau bahkan meliputi tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuannya yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masingmasing tingkat. Dimensi ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang dirasa mampu melakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada diluar batas kemampuan yang dirasakannya.

b) Kekuatan (*stengh*)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, pengharapan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya. Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang. Dimensi ini biasanya berkaitan langsung dengan dimensi level, yaitu makin tinggi level taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakanya untuk menyelesaikanya.

c) Generalisasi (*generality*)

Dimensi ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuan dirinya. Apakah terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkaian aktivitas dan situasi bervariasi

2.1.5 Beban Kerja

1) Pengertian Beban Kerja

Menurut Rohman & Ichsan (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Fransiska & Tupti (2020) menyatakan bahwa beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang terlalu tinggi, volume kerja yang terlalu banyak dan sebagainya.

Vanchapo (2020), menyatakan bahwa beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Sedangkan Rolos (2018) menyatakan beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan kegiatan yang meliputi aktivitas fisik, mental, dan sosial yang harus diselesaikan oleh suatu unit dalam jangka waktu tertentu.

2) Faktor-Faktor Pengaruh Beban Kerja

Menurut Irawati dan Carrollina (2018) beban kerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, seperti.

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

Sedangkan menurut Tarwaka (2018) tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah.

a) Faktor tuntutan tugas.

Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisa tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

b) Usaha atau tenaga.

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.

c) Performansi.

Sebagian besar studi tentang beban kerja mempunyai perhatian dengan tingkat performansi yang akan dicapai. Bagaimanapun juga, pengukuran performansi sendirian tidaklah akan dapat menyajikan suatu matrik beban kerja yang lengkap.

3) Indikator Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2018), 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.

a) Kondisi pekerjaan

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

b) 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.

c) 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 seimbangnya antara waktu penyelesaian target pelaksanaan dan volume kerja yang diberikan, akan semakin besar beban kerja yang diterima dan dirasakan oleh karyawan.

d) Lingkungan kerja

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

Sementara menurut Astianto, (2018), indikator beban kerja diukur dengan indikator sebagai berikut:

a) Faktor tuntutan tugas (*task demands*)

Faktor tuntutan tugas (*task demands*) yaitu beban kerja dapat ditentukan dari analisis tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.

b) Usaha atau tenaga (*effort*)

Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort. .

c) Performansi

Jumlah hasil kerja yang ditunjukkan oleh seorang karyawan melalui kemampuan dan keterampilannya dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Untuk menunjang pelaksanaan penelitian ini, maka perlu dikaji beberapa peneliti yang telah dilaksanakan sebelumnya dan yang relevan dengan masalah yang diteliti dalam penelitian ini. Berikut adalah penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya terkait masing – masing variabel :

2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2022), dengan judul *Studying the Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance, Applied on Egyptian Tourism Companies*. Sampel pada penelitian ini adalah manajer, sub-manajer, penyelia, dan karyawan perusahaan pariwisata Mesir kelas (A) di Kairo pada interval intermiten dari November 2021 hingga Februari 2022 secara acak. Alat analisis dalam penelitian ini adalah menggunakan uji regresi. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pariwisata Mesir. Persamaan penelitian

Hasan dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner, serta menggunakan teknik analisis yang sama yaitu regresi berganda. Perbedaanya terletak pada metode pengumpulan sampel yang dilakukan dimana penulis mengambil sampel secara keseruhan (sensus), sementara penelitian Hasan mengambil sampel acak.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Pancasasti, dkk. (2022), dengan judul *The Influence Of Emotional Intelligence, Organizational Culture And Team Work On Employee Performance At The Royale Krakatau Hotel, Cilegon*. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 120 karyawan. Metode analisis data yang digunakan adalah *Model Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS)* digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari koefisien jalur. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan The Royale Krakatau Hotel Cilegon. Artinya semakin tinggi atau rendah kecerdasan emosional tidak mempengaruhi kinerja. Persamaan penelitian Pancasasti dengan penelitian penulis adalah pada metode penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner. Perbedaanya terletak pada teknik analisis data yang digunakan dimana Pancasasti menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Permadhy & Ayuningtyas (2022), dengan judul *The Impact of Emotional Intelligence to Employee Performance at PT WKR*. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel

adalah seluruh karyawan PT WKR yang berjumlah 42 orang. Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik *proportional stratified random sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT WKR. Persamaan penelitian Permady & Ayuningtyas dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan pengumpulan data dengan kuesioner, serta menggunakan teknik analisis yang sama yaitu regresi berganda. Perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel yang dilakukan dimana penulis mengambil sampel secara keseruhan (sensus), sementara penelitian Permady & Ayuningtyas menggunakan teknik *proportional stratified random sampling*.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhona, dkk. (2022), dengan judul *Effect of Emotional Intelligence and Transformational Leadership on Employee Performance Mediated by Employee Job Satisfaction..* Penelitian ini melibatkan sebanyak 110 responden.. Jenis desain sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Pengujian hipotesis dan data penelitian dianalisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) pada *software SmartPLS (Partial Least Square)*. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dapat diartikan bahwa semakin baik kecerdasan emosional pegawai maka semakin tinggi pula kinerja yang diberikan. Persamaan

penelitian Ramadhona dengan penelitian penulis adalah pada metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya terletak pada teknik pengumpulan data dengan metode survei dan teknik sampling probabilitas. Serta menggunakan teknik analisis data SEM pada *software SmartPLS*.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Widayati (2021), dengan judul *The Effect Of Emotional Intelligence, Communication And Teamwork On Employee Performance*. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. XYZ, berjumlah 50 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel jenuh. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian Widayati dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data kuesioner, serta pengumpulan sampel menggunakan sensus. Perbedaannya terletak pada teknik analisis data yang digunakan dimana Widayati menggunakan SEM *SmartPLS*.

2.2.2 Pengaruh *Self Efficacy* (X₂) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Hadi (2023), dengan judul *The Influence Of Self-Efficacy On Employee Performance Mediated By Work Motivation And Work Engagement*. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan perusahaan manufaktur di DKI Jakarta yang berjumlah sebanyak 100 karyawan dan dipilih secara *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dengan *Partial Least Square* (PLS). Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian Hadi dengan penelitian penulis adalah menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Perbedaanya terletak pada teknik analisis data yang digunakan dimana metode analisis dalam penelitian Hadi menggunakan *Path Analysis* menggunakan *SmartPLS*.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Utami & Mujanah (2023), dengan judul *The Effect of Self-Efficacy, Self-Leadership, and Work Ethic on Employee Performance in Manufacturing Companies*. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan manufaktur di kota Surabaya, Indonesia dengan jumlah 260 orang. karyawan yang menjawab kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian didapat efikasi diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di surabaya. Persamaan penelitian Utami & Mujanah dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menggunakan metode analisis data yang sama yaitu analisis regresi linier berganda. Perbedaanya terletak pada teknik pengambilan sampel yang digunakan.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Yulanie & Irawanto. (2021), dengan judul *The Effect of Self-Efficacy on Job Performance: Gen X and Gen Y Preferences in R/D Based University*. Sampel dalam penelitian ini adalah hanya 62 orang, dengan rincian Generasi X sebanyak 24 orang,

dan Generasi Y sebanyak 38 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *Quota Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa *self-efficacy* antara generasi X dan generasi Y memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerjanya. Persamaan penelitian Yulanie & Irawanto dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode angket.. Perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *Quota Sampling* dan metode analisis yang digunakan menggunakan Analisis Kovarian.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Turay, dkk (2019), dengan judul *The Effect of Leadership Style, Self-Efficacy and Employee Training on Employee Performance at the Sierra Leone Airport Authority*. Peneliti ini menggunakan *random sampling* untuk menentukan jumlah sampel karyawan dan 114 orang mengisi kuesioner secara penuh dan digunakan untuk analisis. Alat analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan uji regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan Sehingga semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Persamaan penelitian Turay, dkk dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *teknik random sampling*.

5) Penelitian yang dilakukan oleh Machmud (2018), dengan judul *The Influence of Self-Efficacy on Satisfaction and Work-Related Performance*. Sampel penelitian ini adalah 69 pegawai di salah satu instansi pemerintah daerah di Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survei sedangkan teknik analisis datanya adalah persamaan struktural yang dilengkapi dengan program *Smart PLS 3*. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa *self-efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kinerja tugas, dan persepsi kerja. Persamaan penelitian Machmud dengan penelitian penulis adalah menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif. Perbedaanya terletak pada teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* serta teknik analisis data yang digunakan menggunakan *partial least square (PLS)*.

2.2.3 Pengaruh Beban Kerja (X_3) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

1) Penelitian yang dilakukan oleh Juru & Wellem (2022), dengan judul *The Effect Of Workload On Employee Performance With Job Stress As Intervening Variable In The Land Agency Office Of Sikka Regency*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten yang berjumlah 60 orang. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis menyatakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian apabila beban kerja meningkat maka kinerja pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Sikka akan menurun. Persamaan penelitian Juru & Wellem dengan penelitian

penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Menggunakan teknik pengambilan sampel sensus atau sampling jenuh. Perbedaannya terletak pada teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Manalu, dkk. (2022), dengan judul *Effect of Workload and Work Stress on Employees Performance Through Job Satisfaction as Intervening Variable in Rubber Plantation, Serdang II District, PT. Perkebunan Nusantara III*. Jumlah karyawan yang sebagai sampel penelitian ini berjumlah 82 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian Manalu dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaannya terletak pada teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan teknik *purposive sampling*.
- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Setyanti, dkk.(2022), dengan judul *The Influence of Burnout, Workload and Work-Life Balance on Employee Performance*. Sampel dalam penelitian ini adalah 58 karyawan yang bekerja di Bank Jatim Jember. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus sampling dengan menggunakan seluruh anggota populasi. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian

ini adalah analisis regresi linier berganda. Dari hasil pengujian diperoleh hasil beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank Jatim Jember. Hubungan yang ditunjukkan oleh koefisien regresi bertanda negatif artinya semakin tinggi beban kerja maka kinerja pegawai Bank Jatim Jember akan semakin menurun. Persamaan penelitian Setyanti dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel sensus, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Ningrum, dkk. (2021), dengan judul *The Effect Of Non Physical Work Environment, Job Satisfaction And Workload To Employee Performance At Pdam Tirta Prabawa Mukti Office-Pangandaran*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sampling jenuh yaitu seluruh pegawai di PDAM Tirta Prabawa Mukti dijadikan sampel sebanyak 60 pegawai. Teknik analisis datanya analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap prestasi kerja pegawai PDAM Tirta Prabawa Mukti. Persamaan penelitian Ningrum dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Perbedaannya terletak pada subjek penelitian.

5) Penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2021), dengan judul *The Influence of Work Stress and Workload on Employee Performance Through the Work Environment at SAMSAT Makassar City*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh SAMSAT Kota Makassar Wilayah 1 dan 2, dengan jumlah pekerja sebanyak 135 orang, proses pengambilan sampelnya menggunakan sampling jenuh. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan penelitian Ningrum dengan penelitian penulis adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Perbedaannya terletak pada analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis jalur

