

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) berasal dari gabungan kata "manajemen" dan "sumber daya manusia". Konsep manajemen merujuk pada pengelolaan atau tata cara untuk mengatur sesuatu dengan tujuan mencapai target yang telah ditentukan. Sementara itu, sumber daya manusia merujuk pada setiap individu yang bekerja dan memberikan kontribusi dalam suatu organisasi atau lembaga. Pengertian MSDM dapat berbeda-beda menurut pandangan berbagai ahli. Beberapa ahli menyoroti definisi MSDM yang menekankan kegiatan yang melibatkan karyawan atau tenaga kerja, sementara yang lain menitikberatkan pada unsur kepentingan strategis dan proses manajemen sumber daya manusia yang berkelanjutan (Nurhasnah, 2024).

Pada perkembangan di era globalisasi ini banyak perusahaan yang dituntut untuk dapat memaksimalkan kinerjanya untuk tetap dapat bertahan dan mampu menghadapi persaingan dalam dunia bisnis. Dalam mengatasi hal tersebut sumber daya manusia (SDM) adalah hal yang paling utama yang harus di perhatikan perkembangannya karena dengan adanya SDM yang baik dan profesional akan sangat membantu dalam memaksimalkan kinerja dalam suatu perusahaan. Sumber daya manusia merupakan peranan penting bagi keberhasilan suatu perusahaan, karena manusia merupakan aset hidup yang perlu diperhatikan secara khusus dan dikelola dengan sebaik mungkin oleh perusahaan. Hal ini

dimaksudkan agar sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan mampu memberikan kontribusi yang optimal dalam upaya pencapaian tujuan organisasi

Dalam mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi, seorang pemimpin harus mampu mengoptimalkan seluruh kinerja dari komponen yang bersangkutan, salah satu dari komponen itu adalah karyawan. kinerja adalah hasil fungsi pekerjaan atau pencapaian tugas yang sudah memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan yang dicapai secara efektif dan efisien oleh seorang pegawai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. (Fatari *et al.*, 2023). Sementara itu menurut Helmi, (2022) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Yanti dan Afriani (2019), kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hasibuan (2019), menyatakan terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu faktor individu yang berasal dari dalam diri seseorang, faktor organisasi dan faktor psikologis. Tabel 1.1 menunjukkan target pemakaian bus Trans Metro Dewata pada tahun 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target Pemakaian Bus Trans Metro Dewata Tahun 2023

Bulan	Target	Realisasi	Pencapaian (%)
Januari	450	234	52%
Februari	450	122	27%
Maret	450	341	76%
April	450	421	94%
Mei	450	273	61%
Juni	450	242	54%
Juli	450	371	82%
Agustus	450	231	51%
September	450	442	98%
Oktober	450	431	96%
November	450	372	83%
Desember	450	237	53%
Jumlah	5.400	3.717	69%

Sumber: PT. Satria Trans Jaya Denpasar (2023)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa belum adanya target yang terpenuhi pada tahun 2023. Perusahaan PT. Satria Trans Jaya Denpasar menargetkan pada tahun 2023 sebanyak 5.400 pemakaian bus. Namun, hanya mampu tercapai sebesar 69%. Awal perubahan pencapaian persen tersebut terjadi pada bulan Januari yang hanya mencapai 52%, lalu pada bulan Februari terjadi penurunan pencapaian persen yaitu 27%, namun pada bulan Maret hingga Oktober terjadi kenaikan pencapaian persen yaitu sebesar 96%, lalu terjadi penurunan kembali pencapaian persen pada bulan November hingga Desember yaitu 53%.

Hal tersebut disebabkan karena masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang adanya transportasi umum, ini menyebabkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi umum menjadi rendah. Hal ini membuat karyawan dituntut untuk mencapai target pada bulan dan tahun selanjutnya, karena tidak tercapainnya target yang sudah ditetapkan perusahaan mengakibatkan munculnya stres kerja, karena karyawan akan merasa terbebani

oleh target yang harus dipenuhi, hal ini lah yang menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun. Karyawan yang tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan di PT. Satria Trans Jaya Denpasar.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merujuk pada serangkaian kemampuan dan keterampilan yang memungkinkan individu untuk memahami dan mengelola situasi emosional, baik yang terkait dengan dirinya sendiri maupun dengan orang lain, dengan tujuan meningkatkan perkembangan sosial dan pribadi (Demarchi, 2020). Kecerdasan emosional (EQ) sering digambarkan sebagai kemampuan yang berhubungan dengan fungsi otak kanan, yang berbeda dengan kemampuan otak kiri. Otak kiri cenderung lebih analitis, berfokus pada pemikiran logis dan sebab-akibat, serta mengatur pusat bahasa, sedangkan otak kanan lebih berhubungan dengan kreativitas, intuisi, dan pemikiran holistik. Integrasi antara pemikiran (otak kiri) dan perasaan (otak kanan) dapat menciptakan keseimbangan, penilaian yang lebih baik, serta kebijaksanaan yang lebih matang. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dalam jangka panjang, kecerdasan emosional (EQ) sering kali menjadi faktor yang lebih menentukan dalam keberhasilan komunikasi, hubungan interpersonal, dan kepemimpinan, dibandingkan dengan kecerdasan intelektual (IQ) (Kaswan, 2021).

Menurut Fitriani (2021), kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan individu untuk mengenali emosinya sendiri, yakni kemampuan untuk menyadari perasaan yang muncul dan memahami perasaan tersebut dengan tingkat kepekaan yang tinggi, yang memungkinkan individu untuk membuat keputusan yang tepat.

Sementara itu, Suryanto dan Elianti (2018) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kumpulan fungsi psikologis yang melibatkan kemampuan untuk memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan dengan 10 karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar ditemukan bahwa karyawan kurang dalam memiliki kecerdasan emosional. Beberapa karyawan mengalami kesulitan untuk mengontrol emosinya. Penyebabnya yaitu karena kelelahan dan adanya masalah antar sesama karyawan maupun adanya masalah di keluarga atau pribadi dari karyawan. Beberapa karyawan sangat mudah tersinggung oleh perkataan teman kerjanya atau perkataan dari pimpinannya. Hal ini berakibat pada karyawan yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya secara tepat waktu sesuai kebutuhan perusahaan serta hubungan antar karyawan yang masih kurang baik.

penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan (2019), Nurhasanah dan Sumardi (2019), Dwi dan Ramadhani (2021), Kumala (2020) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang berbeda juga dilakukan oleh Lansart, dkk., (2019), yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan yang tidak baik terhadap emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain akan mempengaruhi kinerja pegawai secara negatif yang menyebabkan terjadinya penurunan kinerja

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Menurut Mangkunegara (2021), stres kerja merujuk pada perasaan tertekan yang dialami seseorang saat menghadapi tugas-tugas pekerjaan. Gejala yang muncul akibat stres kerja meliputi ketidakstabilan emosi, kesulitan tidur, kecemasan, ketegangan, kegugupan, dan perasaan tidak tenang. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan stres kerja antara lain beban kerja yang berlebihan, waktu kerja yang terbatas, pengawasan yang minim, dan lingkungan kerja yang tidak mendukung (Mangkunegara & Puspitasari, 2021). Selain itu, Hasibuan (2020) mendefinisikan stres kerja sebagai keadaan kecemasan yang memengaruhi emosi, pola pikir, dan kondisi fisik individu. Stres yang dialami dapat menyebabkan seseorang menjadi gelisah, mudah marah, agresif, serta menunjukkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2022). Ekhsan dan Septian (2020) juga menambahkan bahwa stres yang dialami karyawan dapat berdampak langsung pada hasil kerja mereka, sehingga penting bagi perusahaan untuk mengelola stres kerja melalui kebijakan yang tepat. Stres kerja yang berlebihan dapat mengganggu keseimbangan psikologis dan fisik, mempengaruhi kinerja dan kondisi karyawan. Jika tidak dikelola dengan baik, stres dapat menurunkan kontrol atas pekerjaan dan menyebabkan penurunan kinerja. Dalam kasus yang lebih parah, hal ini dapat memicu absensi yang meningkat, penghindaran tanggung jawab, dan bahkan pengunduran diri. Salah satu faktor penyebab stres adalah tidak tercapainya target yang telah ditetapkan perusahaan, yang membuat karyawan merasa terbebani. Hal ini pada gilirannya menyebabkan penurunan kinerja, seperti yang terjadi di PT. Satria Trans Jaya Denpasar.

penelitian yang dilakukan oleh Ilham dan Putra (2022), Kusuma dkk., (2023), Winoto & Perkasa, (2024), Sari dkk., (2022) yang menyatakan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres karyawan, maka kinerja karyawanpun semakin menurun. tetapi penelitian Rian Hidayat, (2024) menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin rendahnya stres kerja, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja. Renaldi (2024) menjelaskan bahwa motivasi adalah kekuatan yang dapat memberikan dorongan semangat kepada karyawan untuk bekerja lebih baik, sehingga hasilnya dapat sesuai dengan harapan perusahaan. Sementara itu, Rismawati (2023) mengartikan motivasi sebagai energi yang mendorong seseorang untuk menunjukkan tingkat persistensi dan antusiasme dalam melaksanakan suatu aktivitas, yang bisa berasal dari dalam diri individu (motivasi intrinsik) maupun faktor eksternal (motivasi ekstrinsik). Lantara (2018) juga menyatakan bahwa motivasi merupakan dorongan, usaha, dan keinginan yang ada dalam diri manusia untuk mengarahkan perilaku agar dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik. Motivasi kerja sangat menentukan pencapaian tujuan perusahaan, sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk membangkitkan motivasi kerja karyawan setinggi mungkin. Motivasi ini berfungsi sebagai kondisi atau energi yang menggerakkan karyawan untuk fokus pada tujuan organisasi perusahaan. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih semangat dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawab mereka, yang pada gilirannya dapat

meningkatkan kinerja mereka. Dengan adanya motivasi, karyawan akan bekerja keras dan memanfaatkan seluruh kemampuan serta keterampilan yang dimiliki untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Tabel 1.2
Jumlah Turnover karyawan tahun 2022-2023

Tahun	Jumlah Karyawan (Satuan)	Turnover		Jumlah (Satuan)	Total Karyawan Akhir (Satuan)
		Mengundurkan diri	Keluar Tanpa		
2021	307	3	-	3	304
2022	304	2	-	2	302
2023	302	1	1	2	200

Sumber: PT. Satria Trans Jaya Denpasar (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bagaimana keluar masuknya karyawan, walaupun turnover rendah tetapi dari tahun 2021-2023 tetap ada karyawan yang keluar tanpa ada alasan yang jelas. Karyawan yang mengajukan pengunduran diri mencapai 6 orang dan keluar tanpa alasan sebanyak 1 orang selama 3 tahun terakhir. PT. Satria Trans Jaya Denpasar menetapkan beberapa upaya yang bertujuan untuk memotivasi kerja para karyawannya. Adapun upaya tersebut dengan memberikan fasilitas-fasilitas kerja yang sangat menunjang dalam meningkatkan kinerja kepada seluruh karyawannya. Fasilitas tersebut meliputi pakaian kerja, kenaikan gaji dan promosi untuk naik jabatan. Fasilitas diberikan oleh perusahaan, agar seluruh karyawan yang bekerja di dalamnya benar-benar terjamin sekaligus dapat menciptakan suatu motivasi yang baik guna mencapai kinerja yang diharapkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Robiansyah (2020), Akmal dan Sugiyanto (2022), Majid, dkk., (2021), Patmanegara, dkk., (2021) yang menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan bahwa semakin besarnya motivasi yang dimiliki setiap pegawai, maka semakin meningkat pula kinerja dari setiap pegawai karena adanya rasa kewajiban untuk mengerjakan tugas yang telah diberikan kepada pegawai guna mencapai tujuan yang diinginkan, penelitian lain juga dilakukan oleh Abdullah (2018), yang menyatakan motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa semakin rendahnya motivasi yang dimiliki oleh setiap karyawan, maka semakin menurunnya kinerja karyawan

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 10 karyawan, menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan oleh perusahaan tidak sebanding dengan tuntutan yang pekerjaan yang diberikan. Setiap tahunnya selalu ada karyawan yang mengajukan pengunduran diri dengan alasan tekanan pekerjaan yang terlalu tinggi. Karyawan yang ingin mendapatkan promosi naik jabatan juga masih rendah, kurangnya pemberian bonus, dan rasa nyaman didalam berkerja, hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki motivasi untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya.

PT. Satria Trans Jaya Denpasar merupakan salah satu Perusahaan penyedia alat transportasi berupa angkutan umum. PT. Satria Trans Jaya Denpasar merupakan operator dari bus Trans Metro Dewata. PT. Satria Trans Jaya Denpasar memiliki jumlah karyawan yang banyak dan bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Banyaknya karyawan yang dimiliki tentunya menyebabkan keberagaman karakter dari masing-masing karyawan. Bus Trans

Metro Dewata beroperasi sesuai dengan jadwal, karyawan harus berkerja sesuai dengan jadwal dan jarak keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Karyawan dituntut untuk memiliki kondisi yang prima dan dapat berkerja dengan tepat waktu. Selain itu, perusahaan menuntut karyawanya untuk mencapai kinerja.

PT. Satria Trans Jaya Denpasar mengalami permasalahan yang jika tidak ditangani dengan baik akan berakibat pada kinerja perusahaan secara menyeluruh. Berdasarkan hal tersebut kinerja yang baik dalam suatu organisasi tergantung juga dari kualitas sumber daya manusia dengan adanya kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi yang kurang sehat menyebabkan kualitas SDM yang tidak atau kurang memadai dalam menjalankan kinerja menyebabkan organisasi tidak berjalan baik. Karyawan tidak mampu mengendalikan kecerdasan emosional, serta kurang mampu menyelesaikan masalah yang ada dalam berkerja, juga adanya tekanan dari atasan yang menyebabkan karyawan menjadi stres dan kurang adanya motivasi dari pimpinan menyebabkan karyawan tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas yang ada. Berdasarkan latar belakang di atas masalah atau fenomena maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar”**.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar ?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar ?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar.
2. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar.
3. Untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar.

1.4. Manfaat penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik, adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk menambah wawasan pengetahuan tentang goal setting theory yang merupakan salah satu bentuk teori motivasi yang di kemukakan oleh Locke 1968 sebagai teori utama (grand theory) yang mengatakan adanya hubungan yang tidak

terpisahkan antara cara penetapan tujuan dan kinerja. goal setting theory menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi tentang mengenai proses pengolahan sumber daya manusia yang baik serta dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan pemahaman serta mengimplementasikan teori – teori yang diperoleh dan menambah pengetahuan dan informasi – informasi yang didapat dari perusahaan.

b. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi yang bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya.

Manfaat Praktis

Bagi perusahaan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti ada tidaknya pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar, sehingga pada akhirnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi seluruh karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Dimana faktor kecerdasan emosional, stres kerja dan motivasi

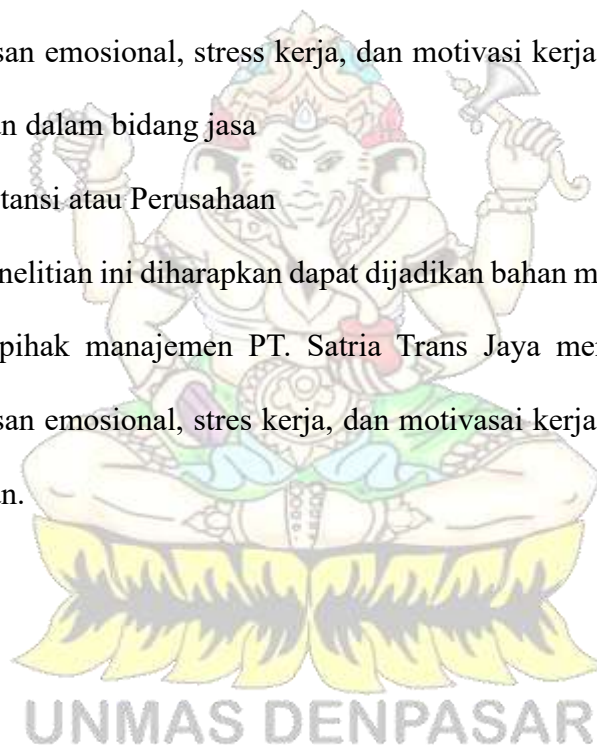
kerja menjadi hal yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan berkontribusi praktis untuk organisasi terutama pada PT. Satria Trans Jaya Denpasar dalam mengelola sumber daya manusianya.

a. Bagi akademik

Hasil penelitian ini digunakan untuk menyelesaikan studi stas 1 dan menambah pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosional, stress kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dalam bidang jasa

b. Bagi Instansi atau Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan saran kepada pihak manajemen PT. Satria Trans Jaya mengenai pengaruh kecerdasan emosional, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Goal Setting Theory*

Penelitian ini mengacu pada *goal setting theory*, sebuah teori motivasi yang pertama kali diperkenalkan oleh Locke pada tahun 1968 dan digunakan sebagai teori utama (*grand theory*). Teori ini menegaskan adanya keterkaitan yang erat antara proses penetapan tujuan dengan kinerja yang dihasilkan. *Goal setting theory* menekankan pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan hasil kinerja. Konsep dasarnya adalah bahwa individu yang memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi akan memiliki pemahaman yang memengaruhi perilaku kerjanya. Teori ini juga menunjukkan bahwa komitmen individu terhadap tujuan yang telah ditetapkan sangatlah penting (Robbins, 2008). Ketika individu memiliki komitmen terhadap tujuan tersebut, komitmen ini akan memengaruhi tindakan yang diambil serta berdampak pada hasil kerjanya.

Fatari dkk. (2023) menjelaskan bahwa melalui pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dianggap sebagai tujuan utama. Penetapan tujuan (*goal setting*) ini dapat dilakukan secara mandiri atau ditetapkan oleh organisasi sebagai bagian dari kebijakan institusional. Teori ini juga menekankan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan terukur secara hasil dapat meningkatkan kinerja individu, asalkan karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai.

Pada tahun 1990, Locke dan Latham mempublikasikan hasil penelitian mereka yang merumuskan lima prinsip keberhasilan dalam *goal setting*. Berdasarkan penelitian tersebut, sebuah tujuan (*goal*) akan mampu memotivasi dan meningkatkan kinerja jika memenuhi kriteria-kriteria tertentu, di antaranya:

1. **Clarity** (kejelasan): pastikan goal tersebut jelas, spesifik dan terukur.
2. **Challenge** (tantangan): pastikan *goal* tersebut relevan, dianggap penting, dan menantang.
3. **Commitment** (komitmen): pastikan *goal* tersebut dipahami dan disepakati bersama.
4. **Feedback** (umpan balik): pastikan ada metode pengukuran keberhasilan dan umpan balik terhadap usaha meraih *goal* tersebut.
5. **Task Complexity** (kompleksitas tugas): buat *goal* anda sedikit kompleks tanpa membuatnya menjadi membingungkan. Artinya berikanlah seseorang waktu yang cukup untuk mencapai *goal*-nya atau mempelajari hal yang mereka butuhkan untuk mencapai *goal*-nya.

2.1.2. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menjalankan tugas sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan elemen penting yang harus diperhatikan untuk mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Surahman (2024), kinerja karyawan mencerminkan sejauh mana individu dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi dan tugas yang

telah ditentukan di lingkungan kerja. Evaluasi kinerja karyawan merupakan proses sistematis yang digunakan perusahaan untuk mengukur kontribusi, produktivitas, dan perilaku karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini, aspek kualitatif dan kuantitatif menjadi perhatian utama, mencakup pencapaian target, keterampilan interpersonal, inovasi, serta tanggung jawab.

Penilaian kinerja tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengukur keberhasilan individu, tetapi juga untuk mendukung pengembangan pribadi dan profesional karyawan. Selain itu, proses ini menjadi dasar bagi manajemen dalam mengambil keputusan strategis, seperti promosi, pemberian penghargaan, atau pengembangan lebih lanjut. Dengan evaluasi kinerja yang efektif, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan karyawan sekaligus meningkatkan performa organisasi secara keseluruhan.

Menurut Citra (2022), kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan perusahaan. Kinerja yang baik dari karyawan dapat secara signifikan meningkatkan pencapaian tujuan perusahaan. Namun, tidak semua kinerja karyawan menghasilkan output yang optimal, mengingat tingkat kinerja setiap individu berbeda-beda. Oleh karena itu, sumber daya manusia yang berkualitas dan produktif menjadi kunci utama dalam membantu perusahaan mencapai target yang telah ditetapkan.

Menurut Rahmadani et al. (2023), kinerja merupakan karakteristik yang merepresentasikan hasil kerja yang digunakan untuk keperluan evaluasi.

Kinerja karyawan yang baik, didukung oleh etos kerja yang tinggi, berkontribusi pada pencapaian target perusahaan dan peningkatan keuntungan. Sebaliknya, penurunan kualitas kinerja karyawan dapat membawa kerugian bagi perusahaan. Saepul (2024) menyatakan bahwa kinerja karyawan perlu dipantau secara optimal untuk mencegah gangguan operasional yang dapat merugikan perusahaan. Upaya preventif harus dilakukan guna menghindari potensi masalah di lingkungan bisnis. Oleh sebab itu, karyawan yang mampu bekerja dengan performa terbaik dalam jangka waktu yang lama menjadi aset berharga bagi perusahaan, yang keberadaannya perlu dijaga dan dikembangkan seiring dengan keberlanjutan perusahaan di masa depan. Meilani (2024) menambahkan bahwa kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik mempermudah perusahaan untuk berkembang, sedangkan kinerja yang buruk dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memainkan peran krusial dalam keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. Kinerja yang baik dapat membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan kinerja yang buruk dapat merugikan perusahaan. Evaluasi kinerja yang sistematis diperlukan untuk mengukur kontribusi, produktivitas, dan perilaku karyawan. Ini tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk penilaian individu, tetapi juga sebagai dasar untuk pengembangan karyawan dan pengambilan keputusan manajerial, seperti promosi dan penghargaan

2. Pengertian Penilaian Kinerja

Menurut Surahman (2024), penilaian kinerja karyawan merupakan salah satu proses penting dalam manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk mengukur, mengevaluasi, dan memberikan umpan balik terhadap kinerja individu berdasarkan konteks pekerjaannya. Proses ini mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti evaluasi atasan, tinjauan sejawat (peer review), dan penilaian mandiri oleh karyawan. Rustiawan et al. (2023) menambahkan bahwa penilaian kinerja karyawan merupakan komponen krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan, sekaligus menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Agar hasil penilaian bersifat obyektif, penting untuk menghindari pengaruh faktor-faktor subyektif. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengembangan model pendukung keputusan dalam penilaian kinerja karyawan berdasarkan keterampilan atau kemampuan individu menjadi sangat relevan.

3. Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Manurung *et al.* (2024), penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan komunikasi yang efektif terkait tujuan perusahaan.
2. Membantu memperkuat rasa kebersamaan di lingkungan kerja.
3. Mendukung pengembangan kemampuan, keterampilan, dan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas.
4. Memperluas pemahaman karyawan mengenai tanggung jawab pekerjaannya.

5. Memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara atasan dan karyawan.
6. Memberikan ruang untuk diskusi mengenai permasalahan pekerjaan serta pendekatan yang digunakan atasan untuk menyelesaikannya.
7. Membangun hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan.
8. Membantu karyawan memahami konteks pekerjaannya dengan lebih jelas.

4. Indikator-indikator Kinerja

Menurut Afandi (2018), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut:

a. Kuantitas Hasil Kerja

Indikator ini mengacu pada berbagai ukuran yang berkaitan dengan jumlah hasil kerja, yang dapat dinyatakan dalam bentuk angka atau padanan angka lainnya.

b. Kualitas Hasil Kerja

Indikator ini mencerminkan tingkat mutu hasil kerja, yang juga dapat diukur menggunakan angka atau representasi lain yang relevan.

c. Inisiatif

Inisiatif didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengambil keputusan dan bertindak secara mandiri tanpa menunggu instruksi. Hal ini mencakup kemampuan untuk mengenali apa yang perlu dilakukan berdasarkan situasi sekitar serta kemampuan untuk terus berusaha meskipun menghadapi kesulitan.

d. Disiplin

Disiplin menggambarkan sikap hormat dan kepatuhan karyawan terhadap aturan serta kebijakan perusahaan. Tingkat kedisiplinan, baik di kalangan atasan maupun bawahan, memengaruhi karakteristik kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja organisasi dapat tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok dalam organisasi terus ditingkatkan.

5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

A. Komunikasi

Komunikasi yang efektif merupakan elemen krusial dalam membangun tim kerja yang efisien. Tim dengan kemampuan komunikasi yang baik dapat menyampaikan informasi secara jelas dan terstruktur, sehingga meminimalkan potensi kesalahpahaman sekaligus meningkatkan efisiensi kerja. Dengan komunikasi yang optimal, anggota tim dapat memahami tanggung jawab masing-masing secara lebih mendalam dan mengurangi risiko kesalahan akibat kurangnya komunikasi.

B. Kepemimpinan

Kepemimpinan yang berkualitas juga berperan signifikan dalam membentuk tim kerja yang efektif. Seorang pemimpin yang efektif mampu memotivasi anggota tim, memfasilitasi koordinasi antar anggota, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat. Sebaliknya, kepemimpinan yang kurang efektif dapat mengakibatkan hilangnya fokus, penurunan motivasi, dan

ketidakjelasan arah kerja tim, yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya produktivitas.

2.1.3. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Fitriani (2021) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri sendiri, yaitu kemampuan memahami perasaan yang muncul serta memiliki sensitivitas yang tinggi terhadap emosi tersebut. Kemampuan ini digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan yang tepat. Sementara itu, menurut Demarchi (2020), kecerdasan emosional mencakup berbagai kemampuan dan keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk memahami dan mengelola situasi emosional, baik pada dirinya sendiri maupun orang lain, guna mendukung pengembangan sosial dan pribadi. Dambean (2024) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami dan mengelola emosi diri sendiri serta emosi orang lain. Konsep ini semakin banyak diaplikasikan, dengan pandangan bahwa individu yang mampu melakukan hal tersebut memiliki kecakapan untuk menyesuaikan pemikiran dan perilaku mereka sesuai konteks atau tujuan tertentu. Swandewi (2024) menambahkan bahwa kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan individu untuk secara efektif memanfaatkan emosi dalam mengenali diri sendiri serta memahami situasi sekitar ketika berinteraksi.

Permata et al. (2024) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi tercermin dalam kemampuan untuk mengenali diri sendiri, mengendalikan emosi, memotivasi diri, menunjukkan empati, dan menjalin

hubungan sosial yang baik. Dengan demikian, individu yang memiliki keterampilan emosional yang baik cenderung berhasil dalam kehidupan serta memiliki dorongan untuk terus belajar. Sebaliknya, individu dengan keterampilan emosional yang kurang memadai cenderung memiliki motivasi belajar yang rendah, yang pada akhirnya dapat menghambat kemampuannya untuk fokus pada tugas-tugas individu.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional menunjukkan bahwa kemampuan ini mencakup pengenalan, pemahaman, dan pengelolaan emosi diri sendiri serta orang lain. Kecerdasan emosional penting untuk interaksi sosial yang efektif dan pengembangan pribadi. Individu dengan kecerdasan emosional yang baik dapat mengenali emosi saat muncul, mengendalikan reaksi emosional, dan berempati terhadap orang lain, yang semuanya berkontribusi pada keberhasilan dalam kehidupan pribadi dan profesional. Sebaliknya, kurangnya kecerdasan emosional dapat menghambat motivasi dan fokus, serta memengaruhi hubungan interpersonal. Dengan demikian, pengembangan kecerdasan emosional menjadi krusial untuk mencapai kesejahteraan dan efektivitas dalam berbagai aspek kehidupan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat pribadi, sosial, maupun gabungan dari keduanya. Menurut Goleman, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

a) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu dan dipengaruhi oleh kondisi otak emosional seseorang.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar individu dan dapat memengaruhi atau mengubah sikap seseorang. Pengaruh eksternal ini dapat bersifat langsung, seperti interaksi dengan individu atau kelompok, maupun tidak langsung, misalnya melalui media massa, baik cetak maupun elektronik, serta informasi yang disampaikan melalui teknologi modern.

3. Cara Pengelolaan Kecerdasan Emosional

Menurut Dambean (2024), terdapat beberapa strategi dalam mengelola kecerdasan emosional, yaitu:

1. Membaca situasi:

Memahami situasi sekitar dapat membantu seseorang menentukan tindakan yang tepat.

2. Mendengarkan secara aktif:

Menyimak ucapan dan maksud dari lawan bicara untuk menghindari kesalahpahaman sekaligus menjaga hubungan baik.

3. Siap berkomunikasi:

Menghadapi masalah dengan diskusi terbuka agar tidak memunculkan kesalahpahaman.

4. Menghadapi penolakan dengan tenang:

Menyadari bahwa setiap usaha memiliki dua kemungkinan, diterima atau ditolak, sehingga penting untuk mempersiapkan diri.

5. Berempati:

Memahami perasaan dan situasi yang dialami orang lain, karena empati merupakan salah satu ciri individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi.

6. Menentukan prioritas:

Mampu membedakan tugas yang mendesak dengan yang dapat ditunda.

7. Menyiapkan mental:

Memiliki kesiapan mental untuk menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi.

8. Mengungkapkan maksud dengan jelas:

Menyampaikan keinginan atau pendapat secara baik dan terstruktur untuk mencapai pemahaman bersama.

9. Bersikap rasional:

Meskipun kecerdasan emosional berhubungan dengan perasaan, pengambilan keputusan tetap harus didasarkan pada logika.

10. Fokus pada perhatian utama:

Mengarahkan konsentrasi pada masalah yang membutuhkan prioritas penyelesaian.

4. Manfaat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat signifikan dalam menentukan keberhasilan individu, baik di lingkungan kerja, pendidikan, keluarga, maupun dalam hubungan interpersonal dan dengan diri sendiri.

Nashihun et al. (2023) menjelaskan beberapa manfaat utama yang dapat diperoleh melalui pengembangan kecerdasan emosional yang baik, di antaranya:

1. Kemampuan Mengelola Stres

Stres merupakan tekanan yang muncul akibat beban kehidupan yang dapat dialami oleh siapa saja. Memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi membantu seseorang untuk mengatasi stres secara efektif, menghadapi tekanan, serta mengendalikan emosi sehingga tidak larut dalam keadaan yang penuh tekanan.

2. Kemampuan Mengontrol Impuls

Salah satu manfaat kecerdasan emosional adalah kemampuan mengontrol impuls atau menahan diri. Individu yang memiliki EQ tinggi dapat menunda kepuasan sesaat untuk meraih hasil yang lebih baik di masa depan. Kemampuan ini dapat diibaratkan sebagai seni kesabaran, di mana pengorbanan saat ini digantikan dengan kebahagiaan yang lebih besar pada masa mendatang.

3. Pengelolaan Suasana Hati

Individu yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengelola suasana hati secara efektif. Hal ini mencakup kemampuan untuk tetap tenang dalam berbagai situasi, mengatasi kecemasan, meredakan kesedihan, serta menghadapi kondisi yang menjengkelkan dengan bijaksana.

4. Motivasi Diri

Kecerdasan emosional juga memungkinkan individu untuk memotivasi diri, yang berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efektivitas dalam berbagai aktivitas. Beberapa cara memotivasi diri meliputi membaca literatur yang inspiratif, menjaga fokus terhadap tujuan, melakukan evaluasi diri, serta senantiasa berintrospeksi.

5. Keterampilan Sosial

Individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki keterampilan sosial yang baik. Mereka mampu menjalin hubungan dengan berbagai pihak, menjadi pribadi yang menyenangkan, dan menunjukkan sikap toleransi terhadap orang lain.

6. Kemampuan Berempati

Manfaat lain dari kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami dan menghormati orang lain, yang merupakan inti dari empati. Kemampuan ini memberikan peluang untuk membangun komunikasi yang lebih baik dan mempererat hubungan dengan orang lain.

5. Indikator-indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Rauf dkk. (2019), kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam menentukan potensi seseorang untuk mempelajari keterampilan praktis, yang tercermin dalam lima indikator utama, yaitu:

a. Kesadaran diri:

Kemampuan untuk mengenali dan memahami perasaan diri sendiri pada suatu waktu tertentu, serta memanfaatkan pemahaman tersebut dalam

pengambilan keputusan pribadi. Hal ini mencakup pemahaman yang realistis mengenai kapasitas diri dan penguatan rasa percaya diri.

b. Pengaturan diri:

Kemampuan untuk mengelola emosi dengan cara yang mendukung pelaksanaan tugas secara positif, menunjukkan kepekaan terhadap intuisi, serta kemampuan untuk menunda kepuasan demi mencapai tujuan yang lebih besar. Individu dengan pengaturan diri yang baik juga mampu pulih dengan cepat dari tekanan emosional.

c. Empati:

Kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain, mengapresiasi perspektif mereka, serta membangun hubungan yang saling mempercayai. Empati juga membantu individu untuk beradaptasi dengan berbagai karakter dan latar belakang orang.

d. Keterampilan sosial:

Kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik dalam interaksi sosial, membaca situasi dan dinamika jaringan sosial dengan bijak, serta menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bernegosiasi, menyelesaikan konflik, dan berkolaborasi dalam kerja tim.

2.1.4. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2021), stres kerja merujuk pada perasaan tertekan yang muncul ketika seseorang menghadapi tugas pekerjaan. Gejala-gejala yang sering muncul akibat stres kerja meliputi emosi yang tidak stabil, kesulitan tidur, perasaan gelisah, cemas, tegang, dan gugup. Berbagai faktor

dapat menjadi penyebab stres kerja, seperti beban kerja yang berlebihan, tenggat waktu yang ketat, pengawasan yang minim, serta lingkungan kerja yang tidak mendukung. Sementara itu, Yustikasari dan Santoso (2023) mengemukakan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan, sebuah organisasi harus memperhatikan beban kerja yang diterima oleh setiap individu. Beban kerja ini dapat berbeda-beda bagi setiap karyawan, mengingat jenis dan jumlah pekerjaan yang mereka tangani juga bervariasi.

Beban kerja, menurut Mahawati *et al.* (2021), merujuk pada berbagai tugas yang memerlukan usaha fisik dan psikologis, yang menjadi tanggung jawab pekerja. Stres yang terjadi di tempat kerja pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang berat. Karyawan yang dihadapkan pada beban kerja yang berlebihan cenderung mengalami stres. Tekanan ini akan dirasakan ketika pekerjaan melebihi kapasitas kemampuan individu. Stres yang timbul dapat berdampak negatif pada kesehatan karyawan, yang mengakibatkan mereka lebih rentan terhadap penyakit dan mengalami ketidakstabilan emosional.

Sugiarto (2024) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang memengaruhi aspek emosional, kognitif, serta kondisi fisik individu. Stres yang berlebihan dapat mengganggu kemampuan individu dalam mengatasi tantangan yang ada di lingkungan sekitarnya.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Stres Kerja merupakan kondisi tertekan yang dialami karyawan akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi. Gejala stres kerja meliputi ketidakstabilan emosi, kesulitan tidur, dan perasaan cemas. Faktor penyebabnya dapat mencakup beban kerja yang

berlebihan, waktu kerja yang sempit, dan lingkungan kerja yang tidak sehat. Stres yang berkepanjangan dapat berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan, mengganggu kinerja, serta menurunkan motivasi. Oleh karena itu, penting bagi instansi untuk memperhatikan beban kerja dan menciptakan suasana kerja yang mendukung untuk mencegah stres kerja.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbin dalam Febriana (2022), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi stres kerja, yang dikelompokkan dalam kategori berikut:

a. Faktor Individu

Faktor ini meliputi aspek-aspek kehidupan pribadi karyawan, seperti masalah keluarga, kesulitan ekonomi, karakteristik kepribadian bawaan, dan perasaan terorisme.

1. Masalah Keluarga

Penelitian nasional menunjukkan bahwa hubungan interpersonal dan kekeluargaan memiliki nilai yang sangat tinggi dalam kehidupan individu. Masalah hubungan, seperti permasalahan dalam pernikahan, keretakan hubungan, atau disiplin anak, dapat menyebabkan stres yang kemudian berdampak pada kinerja di tempat kerja.

2. Masalah Ekonomi

Kesulitan ekonomi yang dialami oleh individu, khususnya ketidakmampuan dalam mengelola keuangan, merupakan salah satu sumber stres yang dapat mengalihkan perhatian karyawan dari pekerjaan mereka.

3. Karakteristik Kepribadian Bawaan

Aspek kepribadian bawaan seseorang turut berperan dalam memengaruhi tingkat stres yang dialami. Stres yang dirasakan dalam konteks pekerjaan sering kali merupakan cerminan dari kecenderungan dasar dalam kepribadian individu tersebut.

b. Faktor Organisasi

Stres dalam konteks organisasi dapat timbul dari berbagai aspek yang ada di perusahaan. Faktor-faktor seperti beban kerja yang berlebihan, sikap manajer yang menuntut serta kurangnya empati, tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat atau tanpa kesalahan, serta hubungan buruk dengan rekan kerja dapat berkontribusi terhadap stres. Tuntutan tugas merujuk pada tekanan yang terkait dengan kewajiban untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.

1. Tuntutan peran

Mengacu pada tekanan yang diberikan kepada individu berdasarkan peran spesifik yang mereka jalankan dalam organisasi. Konflik peran dapat menciptakan ekspektasi yang sulit dipenuhi. Ketika karyawan diminta untuk menyelesaikan lebih banyak tugas daripada waktu yang tersedia, maka akan timbul kelebihan peran. Sementara itu, ambiguitas peran muncul ketika karyawan tidak memiliki kejelasan mengenai apa yang harus diselesaikan atau ketika persyaratan peran tidak dijelaskan dengan baik.

2. Tuntutan interpersonal

Merujuk pada tekanan yang berasal dari interaksi dengan rekan kerja. Hubungan interpersonal yang buruk dan kurangnya dukungan dari sesama rekan kerja dapat menyebabkan stres, khususnya bagi individu yang menghadapi tuntutan sosial tinggi dalam pekerjaan.

3. Struktur organisasi

Memengaruhi pembagian tugas dalam perusahaan, tingkat aturan dan regulasi yang ada, serta tempat pengambilan keputusan. Faktor-faktor yang dapat memicu stres termasuk peraturan yang terlalu ketat dan minimnya kesempatan bagi karyawan untuk memberikan masukan dalam pengambilan keputusan yang penting.

c. Faktor Lingkungan

Beberapa indikator faktor lingkungan yang dapat berkontribusi terhadap terjadinya stres antara lain:

1. Perubahan dalam lingkungan ekonomi dapat menciptakan ketidakpastian yang berdampak pada kestabilan finansial. Ketika ekonomi mengalami kemerosotan, individu cenderung merasa lebih khawatir mengenai kesejahteraan mereka.
2. Ketidakpastian politik. Berbagai kelompok yang tidak puas dengan kondisi sosial-politik seringkali melakukan demonstrasi di lingkungan yang penuh ketegangan politik, seperti yang terjadi di Indonesia. Peristiwa tersebut dapat menciptakan ketidaknyamanan, misalnya dengan menunda perjalanan ke tempat kerja akibat penutupan jalan

akibat protes atau pemogokan yang memengaruhi sistem transportasi umum.

3. Perkembangan teknologi. Perusahaan, termasuk sektor perhotelan, sering kali mengadopsi teknologi baru atau mengembangkan sistem baru seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi. Hal ini mengharuskan karyawan untuk memulai pembelajaran dari awal dan menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut.
4. Pada abad ke-21, terorisme menjadi salah satu bentuk tekanan lingkungan yang signifikan, sebagaimana tercermin dalam serangan terhadap World Trade Center, yang menyebabkan ketakutan dan tekanan psikologis, terutama di kalangan masyarakat Amerika.

2.1.1. Gejala-Gejala Stres Kerja

Individu dapat mengalami stres positif apabila diberikan kesempatan untuk promosi atau memperoleh penghargaan (reward). Sebaliknya, stres negatif muncul ketika individu merasa terhalang oleh faktor-faktor eksternal yang berada di luar kontrol mereka dalam mencapai tujuan. Menurut Robbins dan Timothy dalam buku *Stres Kerja* yang diterbitkan oleh Semarang University Press, gejala stres dapat dibedakan dalam beberapa kategori berikut:

a. Gejala Fisiologis

Stres dapat menyebabkan perubahan dalam metabolisme tubuh, meningkatkan aktivitas jantung, laju pernapasan, dan tekanan darah, serta menimbulkan keluhan seperti sakit kepala dan bahkan serangan jantung.

b. Gejala Psikologis

Secara psikologis, stres dapat tercermin dalam perasaan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, dan kecenderungan untuk menunda pekerjaan.

c. Gejala Perilaku

Gejala stres yang berhubungan dengan perilaku mencakup penurunan produktivitas, ketidakhadiran, serta tingginya tingkat perputaran karyawan. Selain itu, stres juga dapat memengaruhi kebiasaan makan, meningkatkan konsumsi rokok atau alkohol, berbicara dengan cepat dan cemas, serta mengganggu pola tidur.

2.1.2. Indikator-Indikator Stres Kerja

Menurut Sulistiyan (2020), terdapat lima indikator yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

a. Beban Kerja

Merupakan jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam waktu tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan stres kerja.

b. Sikap Pimpinan

Merujuk pada perilaku pemimpin terhadap bawahan, yang dapat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Peralatan Kerja

Adalah alat yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas karyawan dalam bekerja.

d. Situasi Internal

Merupakan kondisi lingkungan di dalam dan sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan tugas karyawan.

e. Konflik Peran

Merupakan situasi di mana karyawan harus menjalankan tugas yang saling bertentangan atau menanggung konsekuensi yang terkait dengan pekerjaan mereka..

2.1.5. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi berasal dari kata dalam bahasa Latin, *movere*, yang berarti dorongan atau penggerak. Dalam konteks manajemen, motivasi ditujukan untuk mengelola sumber daya manusia secara umum, dengan fokus khusus pada bawahan. Motivasi berhubungan dengan upaya untuk mengarahkan daya dan potensi bawahan agar dapat bekerja sama secara produktif dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Oktarendah & Putri, 2023). Renaldi (2024) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan yang dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih baik, sehingga pencapaian kinerja mereka dapat selaras dengan tujuan perusahaan.

Menurut Rismawati (2023), motivasi dapat dipahami sebagai energi yang mendorong individu untuk mempertahankan tingkat persistensi dan antusiasme dalam menjalankan suatu aktivitas. Motivasi ini dapat berasal dari dalam diri individu (motivasi intrinsik) maupun faktor eksternal (motivasi ekstrinsik).

Sedangkan menurut Hustia (2020), motivasi dapat dipahami sebagai kumpulan sikap dan nilai-nilai yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan internal dan eksternal yang mendorong individu untuk mencapai tujuan dan performa yang baik dalam pekerjaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja meliputi pengakuan, lingkungan kerja yang mendukung, kesempatan untuk berkembang, dan keseimbangan kerja-hidup. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan keterlibatan karyawan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk menciptakan kondisi yang mendukung dan memotivasi karyawan, sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

Menurut Indraswari, dkk., (2021), hal-hal yang memotivasi seseorang adalah:

a. Kebutuhan akan prestasi

merupakan faktor pendorong yang memotivasi individu untuk bekerja dengan semangat. Oleh karena itu, kebutuhan ini mendorong individu untuk mengembangkan kreativitas serta mengarahkan seluruh potensi dan energi yang dimiliki guna mencapai kinerja yang optimal. Karyawan akan menunjukkan antusiasme dalam meraih prestasi tinggi, asalkan terdapat peluang untuk memperoleh kesempatan tersebut. Individu menyadari bahwa pencapaian prestasi kerja yang tinggi merupakan salah satu jalan

untuk memperoleh penghasilan yang signifikan.

c. **Kebutuhan akan Kekuasaan**

Kebutuhan terhadap kekuasaan dapat berfungsi sebagai faktor pendorong yang memotivasi semangat kerja individu dalam organisasi. Dorongan untuk memperoleh kekuasaan ini mampu merangsang gairah serta mendorong karyawan untuk memanfaatkan seluruh potensi yang dimiliki guna meraih posisi atau kedudukan yang lebih baik. Keinginan manusia untuk memiliki kekuasaan lebih dari orang lain dapat memicu terjadinya persaingan. Persaingan tersebut seringkali dikembangkan oleh manajer sebagai bagian dari upaya untuk memotivasi karyawan agar mereka terdorong untuk meningkatkan kemampuan dan bekerja dengan lebih giat.

3. Indikator-Indikator Motivasi Kerja

Motivasi kerja pegawai merujuk pada usaha dari pimpinan atau organisasi untuk memberikan dorongan yang mendorong pegawai agar berusaha maksimal dalam melaksanakan tugasnya. Sofyandi dan Garniwa dalam Asriyanto (2013:23) mengemukakan dalam penelitian (Hulu *et al.*, 2021) bahwa indikator motivasi kerja dapat dikelompokkan dalam beberapa kategori sebagai berikut:

Menurut Maslow dalam Hasibuan (2018:154-156), kebutuhan manusia terbagi dalam lima hierarki, yang meliputi:

a. **Kebutuhan Fisiologis (Physiological Needs)**

Kebutuhan fisiologis merujuk pada kebutuhan dasar untuk mempertahankan kelangsungan hidup, seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, dan lain sebagainya. Pemenuhan kebutuhan

ini menjadi pendorong bagi individu untuk berperilaku atau bekerja dengan giat.

b. Kebutuhan Rasa Aman (Safety and Security Needs)

Kebutuhan rasa aman mencakup kebutuhan untuk merasa bebas dari ancaman, yaitu rasa aman dari potensi bahaya atau kecelakaan serta perlindungan keselamatan saat bekerja.

c. Kebutuhan Sosial atau Rasa Memiliki (Affiliation or Acceptance Needs)

Kebutuhan ini berkaitan dengan interaksi sosial, seperti kebutuhan untuk memiliki teman, berafiliasi, merasa dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan dengan kelompok pekerja dan masyarakat di sekitar

a) Kebutuhan akan penghargaan (Esteem or Status Needs)

Kebutuhan akan penghargaan atau status merujuk pada kebutuhan individu untuk memperoleh penghargaan diri, pengakuan, serta prestise baik dari rekan kerja maupun masyarakat di sekitarnya.

b) Kebutuhan aktualisasi diri (Self Actualization)

Aktualisasi Diri merujuk pada kebutuhan untuk mewujudkan potensi diri secara maksimal dengan memanfaatkan kemampuan, keterampilan, dan potensi yang dimiliki, guna mencapai tingkat prestasi kerja yang sangat memuaskan.

4. Prinsip-Prinsip Dalam Motivasi Kerja

Motivasi datang dari dalam diri manusia, oleh karena itu pemimpin organisasi perlu menciptakan kondisi dimana karyawan dapat memotivasi

dirinya sendiri. Pemimpin perlu memberikan alasan kepada karyawan untuk percaya pada diri sendiri dan organisasi tempat karyawan bekerja. Semua organisasi dibangun atas landasan pengikut yang termotivasi untuk melayani organisasi (Hamali, 2022). Motivasi pada prinsipnya merupakan proses aktif yang didorong oleh serangkaian tindakan yang terdiri dari :

a. Prinsip Partisipasi

Untuk meningkatkan motivasi kerja, penting bagi karyawan untuk diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses penetapan tujuan yang ingin dicapai oleh pemimpin.

b. Prinsip Komunikasi

Pemimpin perlu menyampaikan informasi yang terkait dengan upaya pencapaian tugas secara jelas dan terperinci. Dengan komunikasi yang efektif, karyawan akan lebih mudah termotivasi dalam menjalankan tugasnya.

c. Prinsip Pengakuan Terhadap Bawahan

Pengakuan atas kontribusi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dapat meningkatkan motivasi kerja mereka. Ketika karyawan merasa dihargai, mereka akan lebih bersemangat untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaannya.

d. Prinsip Delegasi Wewenang

Pemimpin yang memberikan wewenang atau otoritas kepada karyawan untuk membuat keputusan dalam pekerjaan mereka akan meningkatkan rasa tanggung jawab dan motivasi karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

e. Prinsip Pemberian Perhatian

Dengan memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan keinginan karyawan, pemimpin dapat memotivasi karyawan untuk bekerja sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Hasil dari penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan untuk membantu mendapatkan gambaran dalam kerangka berfikir, dan faktor-faktor penting lainnya yang dapat dijadikan sebagai landasan kajian untuk mengembangkan wawasan berfikir peneliti. Perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya terletak pada objek yang diteliti, sampel yang diambil, lokasi penelitian dan teknik penentuan sampelnya.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nursavilla dan Padmantyo (2020) berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Unit Spinning 2 PT. Dan Liris di Sukoharjo). Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk menganalisis data. Variabel yang dikaji meliputi kecerdasan emosional dan stres kerja. Lokasi penelitian berada di Unit Spinning 2 PT. Dan Liris di Sukoharjo. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Robiansyah dan Sugiyon (2020) dengan judul Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT. Puspa Agro menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja. Penelitian ini berfokus pada variabel motivasi kerja dengan lokasi

studi di PT. Puspa Agro. Hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Majid *et al.* (2021) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Paradise Batu menggunakan pendekatan kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif serta regresi moderasi. Penelitian ini berfokus pada variabel motivasi kerja, dengan lokasi studi pada Hotel Paradise Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi dan Ramadhani (2021) berjudul "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung Padang". Penelitian ini menggunakan berbagai teknik analisis data, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier berganda. Variabel utama dalam penelitian ini mencakup kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kepuasan kerja. Penelitian dilakukan di Divisi Billman pada PT. PLN (Persero) Indarung, Padang. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
5. Penelitian ini dilakukan oleh Patmanegara, dkk., (2021), dengan judul Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Mediasi Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Variabelnya terdiri dari motivasi kerja. Lokasi penelitian ini di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

6. Penelitian yang dilakukan oleh Kumala (2020) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Riscon Realty menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini memanfaatkan metode survei dengan analisis data yang melibatkan *explanatory analysis* dan prediksi menggunakan perangkat lunak SPSS versi 17.0. Variabel yang diteliti meliputi kecerdasan emosional dan motivasi kerja, dengan lokasi penelitian di PT. Riscon Realty. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Yustikasari dan Santoso (2023) berjudul Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, menghasilkan sampel sebanyak 55 perawat rawat inap. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam proses analisis. Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui teknik penelitian lapangan, termasuk wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan tinjauan literatur. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Syafitri (2021) dengan judul "Pengaruh Stres

Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Palembang" ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, yang diolah menggunakan perangkat lunak Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 24. Variabel yang diteliti mencakup stres kerja dan kecerdasan emosional. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kota Malang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Putra *et al.* (2022) berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada ini menggunakan berbagai teknik analisis data, yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji koefisien determinasi, uji t, dan uji f. Variabel yang diteliti mencakup kecerdasan emosional, dengan lokasi penelitian berada di PT. Wiguna Alam Persada. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
10. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma dkk. (2023) berjudul "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gema Perkasa Electronic Jakarta Barat". Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Gema Perkasa Electronic yang berlokasi di Jakarta Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan.

11. Penelitian ini dilakukan oleh Patmanegara dkk. (2021) dengan judul "Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Mediasi Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta". Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dengan motivasi kerja sebagai salah satu variabel yang diteliti. Lokasi penelitian ini adalah di Swalayan Metro Kampus Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
12. Penelitian yang dilakukan oleh Winoto & Perkasa (2024) berjudul "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan UP PKB Pulogadung". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausal. Lokasi penelitian ini berada di kantor UP PKB Pulogadung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.
13. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Novita Sari dkk. (2022) dengan judul "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Selama Pandemi Covid-19" ini menggunakan pendekatan studi literatur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi hubungan antara beban kerja dan stres kerja dengan kinerja karyawan di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja karyawan.
14. Penelitian ini dilakukan oleh Haksanggulawan (2023) dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bombana". Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis

pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja pegawai di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman, dan Pertanahan Kabupaten Bombana. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data yang diperoleh berupa angka yang diolah untuk menjawab permasalahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

15. Penelitian ini dilakukan oleh Ilham dan Putra (2022), dengan judul Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grandia Bandung. Menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi. Variabelnya terdiri dari stres kerja. Lokasi penelitian ini di Hotel Grandia Bandung. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa stres kereja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

