

BAB II

KAJIAN PUSTAKA



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Landasan Teori

1. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Stres kerja merupakan keadaan karyawan mengalami ketegangan fisik maupun psikis seseorang yang akan mempengaruhi emosi dan menyebabkan ketidakseimbangan serta menghambat proses berfikir seseorang. Stres dengan skala yang besar akan mempengaruhi dan bahkan dapat memberikan ancaman terhadap kemampuan individu untuk beradaptasi dan menghadapi lingkungan sekitarnya (Gaol dalam Juartini 2021). Definisi lainnya yaitu Prabu dalam Suhendi (2019) mengatakan bahwa stres kerja merupakan perasaan yang memberikan penekanan terhadap emosi yang dirasakan oleh individu ketika menjalankan pekerjaannya. Stres kerja ini ditandai dengan emosi yang tidak seimbang dan cenderung kurang stabil, perasaan yang gelisah sehingga merasa tidak tenang, cenderung menjauh dari sosial atau gemar untuk menyendiri, sulit untuk tidur, serta terjadinya gangguan pencernaan.

Definisi lainnya yang menjabarkan tentang arti stres kerja yaitu Robbins dalam Yuslihanah (2018) yang mengatakan bahwa stres kerja merupakan situasi dinamis individu yang harus menghadapi kesempatan, dorongan maupun sumber daya dengan yang diinginkan oleh individu di mana hasilnya tidak dapat dipastikan dengan jelas. Mangkunegara dalam Safitri dan Astutik (2019) mengatakan bahwa stres kerja merupakan situasi di mana seseorang merasa terdorong dan tertekan ketika mengerjakan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

pekerjaan yang dialami oleh karyawan. Apabila suatu kondisi stres kerja tidak diatasi dengan baik maka akan secara langsung berdampak dengan kurangnya kemampuan individu untuk berinteraksi dan bersosialisasi dengan lingkungan sekitarnya, baik lingkungan secara internal maupun lingkungan secara eksternal.

b. Gejala Stres Kerja

Handoko dalam Suhendi (2019) mengatakan bahwa gejala stres kerja yang menimpa karyawan akan menjadi ancaman pada kemampuan individu untuk menghadapi lingkungannya. Dalam jalannya proses karyawan ketika bekerja terdapat beberapa gejala stres seperti:

- (1) Emosional, seperti mudah merasakan amarah, mudah merasa tersinggung, terlalu sensitif, merasa gelisah juga cemas, kondisi dan suasana hati yang cenderung mudah berubah, mudah merasa gugup, dan agresif.
- (2) Fisik, contohnya adalah seperti kesulitan untuk merasa tidur dengan baik dan jam tidur yang tidak teratur, sakit kepala, terkena gangguan pada pencernaan, punggung yang mudah terasa sakit, bahu dan leher yang mudah merasa pegal karena urat yang tegang, keluarnya keringat yang terlalu berlebihan, serta berubahnya selera makan.
- (3) Mental, seperti seseorang yang menjadi penyendiri karena merasa tidak percaya dengan apa yang ada pada dirinya, pola pikir yang tidak stabil dan membuat darah tinggi, serta adanya stres yang lebih berat.
- (4) Intelektual, seperti kemampuan untuk mengingat yang menurun sehingga cenderung melupakan sesuatu, pola pikir yang kacau,



kurangnya tingkat fokus, kesulitan untuk fokus suatu hal, serta kurangnya intensitas dalam berkomunikasi dengan karyawan lainnya dan sering melamun.

c. Cara Mengatasi Stres Kerja

Mangkunegara dalam Juartini (2021) mengatakan bahwa ada 3 cara untuk mengatasi stres yaitu:

- (1) Pola yang sehat, merupakan pola untuk mampu melawan rasa stres yang cukup ampuh adalah dengan mampu untuk mengatur pola perilaku dan sikap sehingga stres kerja tidak mengakibatkan gangguan melainkan dapat lebih mengembangkan individu. Individu yang mampu untuk mengatur pola perilaku pada umumnya juga mampu untuk manajemen waktu dan juga kesibukan mereka dengan baik sehingga kegiatan mereka akan lebih teratur dan tidak merasa tertekan walaupun banyak tantangan dan tekanan
- (2) Pola yang harmonis, merupakan pola untuk mengatasi stres dengan sikap yang harmonis untuk manajemen waktu serta juga kegiatan secara teruntun yang tidak mengakibatkan kendala. Pada pola ini, individu dapat manajemen dan mengendalikan kesibukan dan berbagai rintangan dengan mengatur waktu mereka dengan baik.
- (3) Pola psikologis, merupakan pola untuk mengelola stres dengan memasukkan dampak mulai dari fisik hingga sosial-psikologis. Pada pola individu ini akan dihadapi oleh tantangan dengan pola yang tidak ada kemampuan yang teratur untuk mengelola kewajiban serta waktu. Cara ini cenderung lebih berbahaya karena dapat menyebabkan dampak dengan munculnya masalah-masalah yang buruk.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





d. Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Sunyoto dalam Chandra (2017) mengatakan bahwa terdapat tiga faktor terjadinya stres kerja, yaitu:

- (1) Stres kerja yang berasal dari lingkungan secara fisik, sumber stres yang berasal dari fisik ini didasari oleh kondisi lingkungan di mana karyawan diwajibkan untuk beradaptasi agar dapat menyeimbangkan kondisi lingkungan dengan kinerja kerja. Stres dari lingkungan fisik ini dapat berupa suasana kerja yang cenderung terlalu berisik/bising, kondisi cahaya tempat kerja, dan luas wilayah tempat kerja.
- (2) Stres yang berasal dari dari tingkatan individu. Stres ini dimaksudkan berasal dari stres yang berhubungan dengan jabatan dan tugas yang dikerjakan. Adapun yang merupakan dari sumber stres kerja dari tingkatan individu adalah:
 - (a) Konflik terhadap tanggung jawab peran, adanya ketercampuran antara sebuah harapan dengan dorongan yang ditumpahkan kepada karyawan maupun anggota-anggota lainnya dalam sebuah organisasi yang kemudian menimbulkan seseorang merasa tertekan akan jabatan yang diemban.
 - (b) Peran yang rancu atau tidak jelas, yaitu adanya kerancuan terkait peran kerjanya baik yang berhubungan dengan tugas yang dibebankan kepadanya juga tanggung jawab dari posisi yang tengah ia emban.
 - (c) Kewajiban kerja yang tidak terkontrol dan berlebih, stres kerja ini dapat berupa kuantitatif dan kualitatif. Dapat dikatakan kuantitatif apabila seseorang mengemban dan mendapat

terlalu banyak tugas yang harus diselesaikan maupun waktu pengerjaan yang terbatas.

- (d) Tanggung jawab terhadap orang lain, yaitu dapat meliputi tanggung jawab kepada orang lain. Dalam banyak kasus, rasa tanggungjawab ini berpotensi sangat besar sebagai sumber stres.
- (e) Peluang untuk memperluas karir, yaitu perspektif yang merupakan hasil komunikasi dan perilaku sosial individu dengan organisasi dan berpengaruh langsung kepada persepsi seseorang dengan kualitas dalam mengembangkan potensi karir.
- (f) Stres kerja yang berasal dari tim atau kelompok, antara lain:
 - i) Stres yang berasal dari kelompok dapat terjadi karena adanya interaksi antar individu dalam suatu kelompok yang tidak sesuai dan menyebabkan banyaknya perbedaan, mulai dari perbedaan secara sosial hingga psikologis.
 - ii) Stres yang berasal dari organisasi, yaitu stres yang muncul dikarenakan adanya keinginan organisasi dalam mencapai tujuannya.

e. Pendekatan Stres Kerja

Mangkunegara dalam Amelia dan Handayani (2020) mengatakan terdapat empat pendekatan stres kerja, yaitu:

- (1) Pendekatan dengan dukungan dari sosial, yaitu pendekatan yang timbul dengan adanya kegiatan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





dalam bersosial antar karyawan. Misalnya melakukan permainan game bersama dan juga bersenda gurau dengan karyawan lainnya.

- (2) Pendekatan dengan melalui meditasi, yaitu pendekatan dengan cara meditasi ini melibatkan cara karyawan agar dapat berfokus terhadap pikiran, membuat otot kerja lebih rileks, dan membantu untuk menurunkan emosi.
- (3) Pendekatan dengan melalui medis, yaitu pendekatan ini dilakukan dengan bimbingan medis.
- (4) Pendekatan dengan kesehatan pribadi, yaitu pendekatan guna mencegah sebelum terjadinya stres. Dalam rentang waktu yang telah ditentukan, karyawan telah difasilitasi untuk memeriksa kesehatan dan rajin untuk berolahraga guna menjaga kesehatan.

f. Dimensi dan Indikator Stres Kerja

Luthans dalam Anita et al.c.2021 mengatakan bahwa terdapat empat dimensi disertai dengan indikator didalamnya, yaitu:

- (1) *Extraorganizational Stressors*, yaitu stres dari luar organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan yang terdiri atas indikator perubahan teknologi, globalisasi, keluarga, pindah tugas, kondisi ekonomi dan finansial, suku dan ras, kondisi tempat tinggal.
- (2) *Organizational Stressors*, yaitu berasal dari dalam organisasi berkaitan dengan tugas serta tanggung jawab seorang karyawan yang terdiri atas indikator tugas dikantor, konflik dan beban kerja keamanan kerja, konflik sesama rekan kerja, lingkungan yang tidak menentu.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) *Group Stressors*, stres yang berasal dari kelompok formal dan non formal yang dapat memicu konflik yang terdiri atas indikator rasa terikatan kelompok yang lemah dan kurangnya dukungan kelompok.
- (4) *Individual Stressors*, stres dari individu masing-masing karyawan yang terdiri atas indikator kematangan kepribadian dan pengendalian diri.

2. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan keahlian individu agar dapat mengelola dan menilai bagaimana psikologis di dalam dirinya agar dapat memahami emosi-emosi serta manajemen emosi (Robbins dan Judge dalam Ardiansyah dan Sulistiyowati 2018). Selain itu, kecerdasan emosional juga didefinisikan dengan rasa untuk menerima, menginterpretasi reaksi seseorang terhadap orang lain (Sojka dan Deeter dalam Mandala 2018).

Begitupun hal yang diucapkan oleh Carmichael dalam Mandala (2018) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan tahapan yang mendetail dari kecerdasan mengolah informasi sehingga mampu untuk menggambarkan dan memvisualisasikan emosi diri pada orang lain, manajemen emosi dan memanfaatkan kendali emosi guna mencapai tujuan. Suharsono dalam Haryono (2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan keahlian dalam melihat, mengenali, memahami, serta kemampuan untuk bertanya pada diri sendiri kunci untuk dapat manajemen dan mengendalikan afsu dan emosi sebagai langkah untuk mengatur diri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Definisi lain dari kecerdasan emosional adalah kondisi dari kemampuan seseorang dalam menyelesaikan serta memiliki kemampuan untuk mengambil keputusan yang baik ketika tertimpa permasalahan dan meliat berdasarkan kondisi untuk menentukan kebenaran sebagai pembelajaran dari pengalaman dan juga beradaptasi dengan lingkungannya (Hamidah dalam Simatupang dan Efendi 2020).

b. Tahapan- Tahapan Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional memiliki tahapan-tahapan dalam proses pelaksanaannya seperti yang dikemukakan oleh Mayer dalam Simatupang dan Efendi (2020) yaitu:

- (1) Tahap merasakan emosi di wajah, tahap ini dilakukan dengan melihat bagaimana emosi yang dirasakan berdasarkan visualisasi wajah baik dalam keadaan bahagia, sedih, marah, takut. Tahap ini dapat dilakukan dengan meminta bantuan dari orang lain agar proses memahami emosi dapat dilakukan secara mendalam.
- (2) Tahap untuk memfasilitasi kemampuan dalam menggunakan informasi emosional yang secara langsung dapat digunakan untuk menciptakan kreatifitas yang dapat berdampak terhadap perubahan suasana hati dan pemikiran yang kreatif.
- (3) Tahap memahami emosi dengan memanfaatkan informasi emosi untuk membimbing hubungan emosi satu dengan lainnya serta dapat berupa informasi linguistic yang berupa kebahagiaan, marah yang menyakiti orang lain dan ketakutan.
- (4) Tahap untuk mengelola emosi, tahapan ini kemungkinan ketika seseorang mampu untuk mengontrol emosinya dengan melatih diri

untuk merasa nyaman dengan emosionalnya sehingga mampu untuk mengembangkan diri serta tujuan dari lingkungan sosialnya.

c. Faktor- Faktor Kecerdasan Emosional

Terdapat dua faktor yang dikemukakan oleh Goleman dalam Cahyani et al.c.2017 yang mampu untuk memberikan pengaruh terhadap kecerdasan emosional, yaitu:

- (1) Faktor yang berasal dari internal, yaitu indikator yang asalnya adalah dari diri sendiri yang berpengaruh langsung terhadap kecerdasan emosinya. Faktor ini bersumber dari 2 hal yaitu jasmani dan psikologis. Sumber jasmani dapat berupa fisik seperti kesehatan seseorang, jika kesehatan dan fisik seseorang sedang tidak baik maka dapat berpengaruh terhadap kecerdasan emosional. Sedangkan dari faktor sumber psikologis dapat berupa pengalaman, perasaan yang dirasakan, kemampuan untuk berfikir, dan motivasi dalam diri.
- (2) Faktor eksternal, yaitu stimulus juga lingkungan tempat kecerdasan emosi tersebut berlangsung. Faktor dari eksternal dapat terbagi menjadi:
 - (a) Dorongan itu sendiri, kejenuhan dari dorongan adalah faktor yang dapat mempengaruhi bagaimana tingkat keberhasilan seseorang ketika mengatur pola kecerdasan emosi tanpa merasa distorsi dan,
 - (b) Faktor kondisi yang mendasari tahapan dari kecerdasan emosional itu sendiri. Objek lingkungan didasari oleh faktor yang telah bulat dan tidak dapat atau sukar untuk dipisahkan.





d. Ciri Seseorang yang Memiliki Kecerdasan Emosional

Goleman dalam Nasril dan Utami (2018) mengatakan terdapat beberapa ciri-ciri seseorang yang memiliki kemampuan kecerdasan emosional, yaitu diantaranya:

- (1) Mampu untuk menciptakan dan memotivasi diri.
- (2) Mampu menghadapi dan bertahan terhadap frustrasi.
- (3) Lebih terlatih ketika berproses dalam koneksi secara informal maupun jaringan secara nonverbal (terbagi menjadi tiga variasi, yaitu jaringan komunikasi, jaringan keahlian, jaringan kepercayaan).
- (4) Sanggup untuk mengontrol dorongan lain.
- (5) Lihai dan kritis dalam mencari alternatif untuk mencapai sasaran agar tercapai atau cukup luwes untuk mencari sasaran lainnya jika sasaran pertama berkemungkinan kecil untuk dicapai.
- (6) Memiliki kepercayaan tinggi bahwa segalanya akan teratasi bila mampu menghadapi tahap kritis.
- (7) Adanya rasa empati yang tinggi.
- (8) Memiliki tingkat keberanian yang tinggi agar tugas berat menjadi tugas yang mudah untuk diselesaikan.
- (9) Memiliki banyak pikiran kritis untuk menyelesaikan sebuah kegiatan agar lebih mudah mencapai tujuan.

e. Sumber Emosi dan Suasana Hati

Robbins and Judge (2017;146) juga mengatakan terdapat hal-hal yang menjadi sumber utama yang dapat mempengaruhi suasana hati dan emosi pada manusia, yaitu diantaranya:



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- (1) Kepribadian, yaitu suasana hati dan emosi memiliki komponen terhadap sifat kepribadian, yang berarti bahwa beberapa orang telah memiliki kecenderungan dari lahir untuk merasakan suasana hati atau emosi dengan frekuensi lebih sering.
- (2) Waktu, yaitu suasana hati dan emosi bervariasi menurut waktu dalam satu hari. Namun, penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar individu melakukan pola yang sama. Tingkat dari dampak positif individu cenderung meningkat pada pagi hari (mulai dari jam 10 pagi sampai tengah hari) hingga tetap dengan tingkatan tersebut hingga malam (sekitar pukul 7 malam). Sekitar 12 jam setelah bangun, suasana hati positif akan bertahan hingga tengah malam, dan kemudian bagi mereka yang tetap terjaga, penurunannya semakin cepat sampai suasana hati yang positif mengambil Kembali setelah matahari terbit.
- (3) Stres, seperti yang dapat dibayangkan, peristiwa-peristiwa menegangkan di tempat kerja (surel yang tidak menyenangkan, akan segera terjadi, kehilangan penjualan besar, tegur dari atas dan lain-lain) yang berdampak langsung secara negatif pada suasana hati. Efek stres juga bertambah seiring waktu.
- (4) Aktivitas sosial, yaitu bagi hampir kebanyakan orang, kegiatan sosial mampu untuk meningkatkan suasana hati agar memiliki emosi yang positif dan mengurangi efek suasana hati yang negatif. Namun, apakah seseorang yang bersuasana hati positif yang mencari komunikasi sosial atau apakah interaksi yang dapat menyebabkan seseorang memiliki suasana hati yang baik? Keduanya memiliki perspektif yang benar. Aktivitas yang mengandalkan fisik, informal ataupun *food and drink*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



hunter memiliki pengaruh terhadap peningkatan suasana hati yang positif daripada acara yang tidak memiliki banyak aktivitas dan formal.

- (5) Waktu tidur, yaitu kualitas tidur mempengaruhi suasana hati dan pengambilan keputusan, dan meningkatnya kelelahan membuat pekerja berisiko terkena penyakit, cedera, dan depresi. Tidur yang buruk atau kurang juga membuat emosi sulit dikendalikan. Bahkan satu malam tidur yang buruk membuat seseorang lebih mudah marah dan rentan risiko dalam berubahnya suasana hati. Kualitas tidur yang buruk merusak kepuasan kerja dan membuat seseorang kurang mampu dalam membuah penilaian etis.

f. Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman dalam Amir (2017:35) mengatakan bahwa terdapat lima dimensi dengan putrterdapat indikator didalamnya, yaitu:

- (1) Kesadaran diri (*self awareness*) yaitu suatu kemampuan yang dapat mengenali dan memahami bagaimana suasana hati emosi dan juga dorongan yang berpengaruh terhadap orang lain. Indikator kesadaran diri ini dapat berupa rasa percaya diri, bersikap sesuai realistis ketika menilai diri, sadar dengan kekurangan diri dan melihatnya dengan perspektif rasa humor.
- (2) Pengaturan diri (*self regulation*) yaitu kemampuan dalam mengelola dan mengontrol suasana hati yang merusak dan selalu mempertimbangkan setiap ingin bertindak. Adapun indikator yang mempengaruhi pengaturan diri adalah dapat dipercaya dan penuh integritas, merasa tetap nyaman dalam suasana yang tidak jelas, terbuka pada berbagai perubahan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) Motivasi, yaitu keinginan dan gairah untuk melakukan pekerjaan yang mana ditujukan karena mengharapkan sesuatu. Indikator dalam kemampuan ini dapat berupa dorongan yang kuat untuk mencapai tujuan dan selalu optimis walaupun kondisi yang tidak sesuai.
- (4) Empati, yaitu kemampuan dalam memahami situasi emosi orang lain dan keterampilan untuk memberikan perlakuan kepada orang lain sesuai dengan bagaimana reaksi emosional mereka. Indikator dalam kemampuan ini adalah mampu untuk membangun dan mempertahankan kemampuan lintas budaya yang sensitif dan melayani klien dan pelanggan.
- (5) Kecakapan sosial, yaitu kemampuan dalam manajemen hubungan dan membangun jaringan serta kemampuan untuk beradaptasi dengan hubungan. Indikator dalam kemampuan ini adalah efektif ketika mengarahkan perubahan yang persuasif dan pakar untuk membangun juga mengarahkan kelompok atau tim.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

3. Kinerja Karyawan

a. Definisi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan sebuah buah kerja yang kualitas dan kuantitasnya yang berhasil dicapai oleh karyawan ketika menyelesaikan tugasnya yang telah sesuai dengan tanggung jawab dan beban kerja yang diberikan kepada karyawan (Mangkunegara dalam Chandra 2017). Sedarmayanti dalam Chandra (2017) juga mengatakan bahwa kinerja atau performance di artikan sebagai kinerja, yang berarti pelaksanaan kerja guna mencapai pencapaian kerja sehingga mendapatkan prestasi kerja. Kinerja berhubungan erat dengan produktivitas dikarenakan merupakan salah satu

indikator untuk memastikan bagaimana usaha yang dijalani untuk meningkatkan produktivitas agar lebih meningkat. Berhubungan dengan hal itu maka melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan adalah unsur yang penting untuk dilakukan.

Selain itu, definisi lainnya dari kinerja karyawan adalah kinerja adalah hasil dari tahapan dan dinilai dari rentang waktu tertentu yang didasari dari kebijakan yang telah ditentukan (Emron dalam Rahmawati et al.c.2021). Kinerja dapat juga diartikan sebagai bagaimana seluruh proses kerja dari individu yang mana hasil tersebut dapat dimanfaatkan sebagai sebuah dasar landasan untuk dapat ditentukan apakah kinerja individu tersebut baik atau tidak diukur dari bagaimana pekerjaan individu tersebut (Roziqin dalam Arianto dan Kurniawan 2020).

Yuslihanah (2018) mengatakan bahwa kinerja seorang karyawan adalah hasil ataupun sebuah tingkat ketercapaian seorang karyawan dalam rentang waktu tertentu ketika mengerjakan tugas jika dibandingkan dengan hal lain seperti acuan dari hasil kerja, ketercapaian target maupun sasaran, atau syarat yang telah dijanjikan secara bersama.

b. Kriteria Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan terdiri atas sejumlah kriteria, Schuler dan Jackson dalam Windari dan Azriya (2019) mengatakan terdapat tiga kriteria yang memiliki relasi dengan kinerja, yaitu:

(1) Sifat, kriteria ini berfokus pada karakter internal seseorang. Ketaatan, kemahiran, kemampuan untuk berkomunikasi dan kemampuan untuk memimpin adalah sifat yang menjadi acuan penilaian. Jenis dari kriteria

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ini dipusatkan pada diri individu, tidak berpusat terhadap apa yang telah dicapai ataupun apa yang tidak tercapai ketika proses pekerjaannya.

- (2) Perilaku, kriteria ini berfokus pada bagaimana proses pekerjaan tersebut akan dilaksanakan. kriteria ini merupakan kriteria yang cukup penting untuk pekerjaan yang mementingkan hubungan antar individu pegawai. Contohnya adalah keramahan pegawai.
- (3) Hasil, yaitu kriteria ini difokuskan dengan bagaimana hasil yang diberikan dan terkait dengan penekanan terhadap produktivitas serta daya asing pada skala internasional. Karakteristik ini lebih menekankan pada hasil daripada bagaimana hasil tersebut dicapai.

c. Meningkatkan Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan seperti yang dikemukakan oleh Tyson dan Jackson dalam Hidayana et al.c.2020 mengatakan bahwa peningkatan kinerja adalah konsep yang sederhana tapi berpengaruh cukup penting. Konsep ini didasari oleh pengetahuan bahwa tim akan terus berkembang dengan cepat dengan meninjau hal yang telah dicapai dan hal yang gagal untuk dicapai. Tyson dan Jackson dalam Hidayana et al.c.2020 mengatakan terdapat 4 (empat) tahapan dalam proses untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu:

- (1) Mulai dari tugas yang diselesaikan secara berkelompok yang kemudian mengadakan identifikasi faktor yang relevan terhadap tim yang memberikan banyak kontribusi terhadap hasil dan tugas yang diberikan sebagai batu loncatan keberhasilan.
- (2) Memilih faktor-faktor keberhasilan yang praktis dan membuang faktor-faktor yang tidak mempunyai nilai.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (3) Melakukan persetujuan terhadap faktor yang sesuai dan menghapus yang tidak sesuai.
- (4) Menganalisis faktor-faktor tersebut pada tingkat kelompok dan tingkat individu.

d. Upaya Peningkatan Kinerja

Dalam melakukan peningkatan kinerja, Sutrisno (2018:184-185) mengatakan terdapat beberapa cara dalam meningkatkannya, yaitu diantaranya:

- (1) Diskriminasi, yaitu seorang manager harus mampu dan tegas dalam membedakan mana karyawan yang mampu memberikan kontribusi yang besar dengan yang tidak memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk melakukan penilaian kinerja, tindakan diskriminasi ini memang harus dilakukan untuk melakukan perbedaan antar pegawai yang berkontribusi terhadap pegawai yang tidak memberikan berkontribusi. Sehingga, mudah untuk menentukan keputusan yang sesuai dan adil agar sesuai dengan bidang.
- (2) Pengharapan, yaitu memberikan perhatian pada bidang tertentu dengan harapan dapat memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan poin kinerja yang tinggi akan mengharapkan sebuah pengakuan dengan segala jenis dan bentuk pengharapan yang akan diberikan oleh organisasi. Guna meningkatkan dorongan serta kualitas kerja, karyawan yang memberikan dengan baik dalam pekerjaan wajib untuk diidentifikasi agar harapan akan dijatuhkan kepada tangan yang tepat sasaran.



- (3) Pengembangan, yaitu pekerja yang bekerja di bawah standar, konsep bagi mereka yaitu ikut serta di program untuk mengembangkan sumber daya manusia. Sedangkan untuk pekerja yang berada di atas standar, dapat dinaikkan ke jabatan yang lebih tinggi. Di dasari oleh laporan hasil manajemen, apapun kebijakan sebuah organisasi harus bersikap adil dan jujur. Oleh karena itu diperlukan rasa emban terhadap tanggung jawab dari manajer yang membawahi tanggung jawab tersebut.
- (4) Komunikasi, yaitu tanggung jawab di mana para manajer harus melakukan evaluasi terkait kinerja para karyawan dan secara detail melakukan komunikasi terkait penilaian tersebut. Untuk dapat melakukan penilaian yang detail, manajer diwajibkan ntuk mengetahui apa saja kekurangan dan masalah apa yang dihadapi oleh karyawan. Selain itu, manajer perlu mengetahui solusi yang harus diberikan. Selain itu, manajer juga harus ikut mengembangkan pengetahuan program yang dapat melatih dan mengembangkan apa yang dibutuhkan untuk mengembangkan sumber daya manusia.

e. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Amstrong dan Baron dalam Lailiyah (2019) mengatakan terdapat lima faktor yang dengan secara langsung berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan, yaitu diantaranya:

- (1) *Personal factor*, ditunjukkan dengan peningkatan keterampilan, peluang bersaing yang dimiliki, motivasi yang dimiliki, dan komitmen karyawan terhadap perusahaan.



- (2) *Leadership factor*, ditunjukkan dengan adanya kualitas pendorong, bimbingan, serta dukungan yang diberikan oleh manajer juga oleh pemimpin tim.
- (3) *Team factor*, diberikan dengan bagaimana dorongan positif yang diberikan antar sesama pegawai.
- (4) *System factor*, diberikan dengan baiknya kualitas dukungan yang diberikan antar sesama pegawai.
- (5) *Contextual/situational factor*, diberikan dengan meningkatkan tekanan serta perubahan terhadap situasi kondisi baik secara internal maupun eksternal.

f. Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Mathis dan Jackson (2002, p. 78) dalam Amelia dan Handayani (2020) mengatakan bahwa kinerja karyawan terdiri dari lima dimensi, yaitu:

- (1) Kuantitas hasil kerja yaitu bagaimana tingkat hasil pekerjaan dari seseorang yang dilihat dari tingkat serta kuantitas yang dihasilkan dan mempengaruhi indikator tingkat hasil serta jumlah yang dihasilkan.
- (2) Tingkat kualitas dari output yang telah dihasilkan karyawan serta indikator tingkat kualitas pekerjaan dan tingkat kesalahan.
- (3) Rentang waktu yang telah dipakai, dihitung dengan pertimbangan indikator tingkat kehadiran dan tingkat absensi.
- (4) Tingkat kehadiran karyawan dalam rentang waktu yang telah ditentukan, dihitung berdasarkan indikator tingkat kehadiran dan tingkat absensi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- (5) Kecakapan sosial, yaitu kemampuan dalam manajemen hubungan dan membangun jaringan serta kemampuan untuk beradaptasi dengan hubungan. Indikator dalam kemampuan ini adalah efektif ketika mengarahkan perubahan yang persuasif dan pakar untuk membangun juga mengarahkan kelompok dan tim.

C

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

B. Penelitian Terdahulu

Untuk kelancaran penelitian ini, penulis memanfaatkan empat penelitian terdahulu yang sebelumnya telah terlebih dahulu dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel stres kerja dan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, berikut merupakan tabel penelitian terdahulu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul	Sumber	Peneliti	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Rumah Sakit Universitas Andalas	Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi Vol 7, No 3 (2021)	1. Widiastuti 2. Yulihastri	Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yaitu kinerja dari perawat RS Unand menurun karena tingkat stres yang tinggi selama pandemi, lalu terdapat relasi negatif antara kecerdasan emosional dan tingkat stres kerja pada manajer yang bekerja di organisasi sektor swasta di India.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

No	Judul	Sumber	Peneliti	Hasil Penelitian
2	Dampak Pengelolaan Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT MNC SKY Vision KPP Padang	Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 8, Nomor 2, Mei 2017.	1. Prajuna 2. Febriani 3. Hasan	Stres kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang terlalu berat yang diberikan oleh PT. MNC SKY Vison ini memberikan stres kerja yang menekan karyawan, namun dengan adanya pengaruh positif yang diberikan dari kecerdasan emosional terhadap kinerja, dengan memberikan motivasi kerja, berempati kepada pelanggan serta keterampilan sosial. Selain itu,
3	Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara	Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Ekonomi Bisnis Volume 1, Mei 2017.	1. Ali. 2. Hidayati. 3. Syahrudin.	<i>Emotional Intelligence</i> memiliki pengaruh positif terhadap kinerja yaitu mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang timbul pada diri sendiri, hal ini juga termasuk dengan permasalahan kerja. Sedangkan stres kerja yang dihasilkan juga memberikan pengaruh positif terhadap kinerja, seperti sasaran dan juga dorongan kerja yang tinggi yang dapat memicu tantangan sehingga memicu semangat pribadi untuk memberi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



No	Judul	Sumber	Peneliti	Hasil Penelitian
<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p>				hasil kerja yang baik dan tingkat kinerja yang meningkat, hal ini dikarenakan apabila tidak ada stres kerja, maka karyawan akan merasa nyaman dan tidak merasa ada tantangan yang membebani ketika bekerja.
	<p>4 Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Bengkulu Tengah</p>	<p>JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)e- ISSN 2723-424X. Volume-1 Nomor 1 Juli 2020</p>	<p>1.Nopianto. 2.Islamuddin. 3.Finthariasari.</p>	<p>Stres kerja yang terhadap kinerja karyawan yaitu karyawan RSUD Bengkulu Tengah memberikan hasil dari 149 responden mengatakan dengan adanya stres kerja merasa bahwa adanya <i>stess</i> sangat berpengaruh terhadap kinerja, yang akan memberikan dampak penurunan baik kuantitas, kualitas, ketepatan waktu serta kemampuan bekerjasama. kecerdasan emosional yang dihasilkan karyawan RSUD Bengkulu Tengah memberikan hasil positif bahwa timbul tingkat sadar diri, dorongan dalam diri, manajemen diri, empati</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



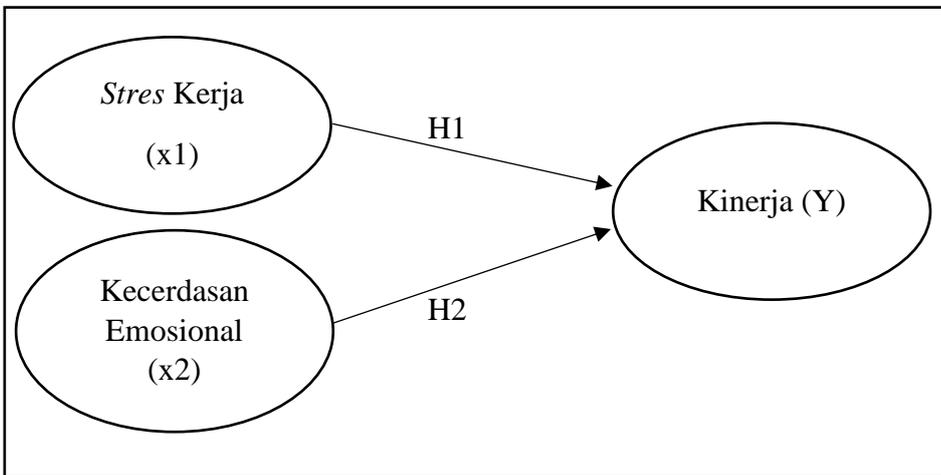
No	Judul	Sumber	Peneliti	Hasil Penelitian
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)				dan keterampilan dalam bersosial. Kecerdasan emosional akan mempengaruhi sikap individu ketika mengatasi masalah yang muncul di dalam diri sendiri. Hal ini juga termasuk permasalahan dalam pekerjaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Kerangka Pemikiran

Dalam membuat penelitian ini, terdapat kerangka pemikiran yang dapat menggambarkan penelitian ini dengan menggunakan gambar berikut ini

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber : digunakan untuk penelitian ini.

Pada gambar 2.1 diatas merupakan kerangka pemikiran dalam penelitian yang digunakan sebagai gambaran hipotesis dalam penelitian ini.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Hipotesis Penelitian

1. Pengaruh Dari Stres Kerja Terhadap Kinerja

Rasa tertekan yang dirasakan karyawan ketika mengerjakan pekerjaan, stres kerja dapat terlihat dari firasat yang datang, yang terdiri dari emosi yang tidak seimbang dan cenderung tidak stabil, perasaan yang gelisah sehingga tidak merasa nyaman juga tenang, cenderung menjauh dari sosial, kesulitan untuk tidur, merasa cemas, tegang, gugup, serta tekanan darah tinggi (Mangkunegara dalam Juartini 2021).

Jika dilihat berdasarkan dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rahmawati et al.c.2021 menjelaskan bahwa adanya relasi dari stres kerja terhadap kinerja karyawan, seperti tuntutan yang diberikan dari atasan yang akan menimbulkan stres kerja bagi karyawan.

H1: Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Hamoko dalam Ali et al.c.2017 mengatakan bahwa kecerdasan emosional ini dapat dikatakan sebagai keahlian untuk mengidentifikasi, memanajemen, serta mengekspresikan emosi dengan tepat, hal ini juga termasuk dengan memotivasi diri, menganalisis dan identifikasi emosi individu lain, juga membangun hubungan dengan individu lain.

Adapun penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Damaryanthi dan Dewi (2016) mendapatkan hasil bahwa semakin meningkat tingkat kecerdasan emosional yang dipunya oleh karyawan maka kinerja karyawan tersebut juga akan semakin meningkat.

H2: Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.