

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu perusahaan, oleh karena itu, sumber daya manusia harus selalu di pertahankan, di jaga, dan di kembangkan (*Hidayati, 2008*). Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu memperlihatkan perilaku kerja yang mengarah pada tercapainya maksud dan tujuan perusahaan, misalnya bagaimana caranya mengelola sumber daya manusia mengarah pada kinerja yang baik, karena sumber daya manusia bisa menjadi pusat persoalan atau masalah bagi perusahaan ketika potensi mereka tidak di kembangkan secara optimal, sebaliknya sumber daya manusia bisa menjadi pusat keberhasilan bagi perusahaan ketika potensi mereka bisa di kembangkan secara optimal. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia sangat kompleks bila di bandingkan dengan pengelolaan terhadap sumber daya mesin. Sumber daya manusia sifatnya unik, mempunyai perasaan yang tidak tampak dari luar secara jelas dan tidak mudah di tebak. Sumber daya manusia sering disebut dengan karyawan, mengingat keberadaan karyawan dalam perusahaan sangat penting, maka setiap perusahaan berusaha untuk memberdayakan potensi karyawan guna mencapai kinerja yang tinggi, karena kinerja yang di capai pada akhirnya akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan.

Suatu perusahaan di harapkan dapat menunjukkan eksistensinya dalam hal yang positif, artinya mampu menunjukkan kinerja yang baik di mata masyarakat (Hidayati, 2008). Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan, yang di refleksikan dalam kenaikan produktivitas. Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari semua perusahaan, namun fakta yang ada sekarang memperlihatkan bahwa belum semua karyawan memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan (Hidayati, 2008). Di sisi lain, target dan tuntutan kerja yang tinggi kepada karyawan juga memicu timbulnya stress pada karyawan. Berdasarkan studi yang di lakukan oleh American Institute mengenai stress kerja, ditemukan bahwa biaya kerugian yang ditanggung perusahaan karena perilaku stress kerja karyawan mencapai \$300 miliar dalam setahun. Stress kerja yang dialami karyawan tersebut menyebabkan kecelakaan, absensi karyawan, perputaran karyawan, produktivitas yang semakin menurun, sehingga biaya pengobatan (medis), klaim asuransi dan penyelesaian masalah hukum menjadi tinggi (Kanji & Chopra, 2009).

Alasan peneliti melakukan penelitian tersebut adalah untuk menguji dan menganalisis berapa banyak karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta yang mengalami stress kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan dan apakah kecerdasan emosional memoderasi stress kerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta. Kinerja karyawan tidak hanya di lihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga

kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Trihandini, 2005). Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman di sebut dengan Emotional Intelligence atau kecerdasan emosional. Goleman (1998) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari factor penentu kesuksesan seseorang, sedangkan 20% yang lain di tentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*). (Sosik dan Megerian, 1999) juga mengungkapkan bahwa pemimpin yang memiliki skor kompetensi EQ (*Kecerdasan Emosi*) yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan capaian perusahaan yang lebih baik, apalagi jika di tambah mereka memiliki gaya kepemimpinan transformasional. (Ciarrochi et al., 2000) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki kontribusi yang unik untuk memahami hubungan antara tingkat stress seseorang dan kesehatan mentalnya. Tiga variable penting kesehatan mental yang diukur adalah depresi, rasa putus asa dan keinginan bunuh diri.

Munculnya kecerdasan emosional merupakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan telah mengundang pro dan kontra di kalangan para ahli. Ashkanasy dan Daus (2002) berpendapat bahwa kecerdasan emosional lebih banyak berhubungan dengan kepribadian dan mood (suasana hati), sedangkan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para pekerja adalah dengan kemampuan analisis dan kemampuan kognitif dalam hal ini yang berperan adalah kecerdasan intelektualnya. Caruso (2003), juga mengemukakan bahwa walaupun

mendukung keberadaan kecerdasan emosional tetapi pada kenyataannya kecerdasan intelektual yang di ukur dengan IQ masih merupakan hal yang penting dalam kesuksesan kerja. Uraian tersebut mengindikasikan bahwa beberapa ahli masih mempercayai jika seseorang yang memiliki skor IQ yang tinggi maka ia akan lebih berhasil dalam pekerjaannya, tapi pada kenyataannya memang harus di akui bahwa kecerdasan emosional juga memiliki peran yang krusial bagi karyawan dalam dunia kerja.

Masalah yang sering terjadi pada karyawan di Asri Medical Center Yogyakarta yaitu seringnya terjadi komunikasi yang kurang baik sesama karyawan, beban kerja yang mungkin pada suatu waktu overload, dan permasalahan pribadi karyawan seperti cekcok rumah tangga dan anak sakit yang membuat stres karyawan sehingga hal tersebut akan berimbas pada kinerja karyawan dan membuat kinerja karyawan menjadi menurun.

Peneliti terdahulu tentang pengaruh stres kerja, kecerdasan emosional dengan kinerja dilakukan Frengky Sanjaya (2012) menyatakan bahwa kecerdasan emosional melemahkan pengaruh stress kerja terhadap kinerja. Sementara itu, rekomendasi untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti yang tertarik untuk menguji stres kerja dan kecerdasan emosional, disarankan agar mempertimbangkan variabel dependen lain, misalnya komitmen, kepuasan, *turnover intention* dan sebagainya. Selain itu, objek penelitian juga bisa diperluas pada bidang pekerjaan yang lain, dengan karakteristik subjek yang berbeda, seperti antara karyawan PNS

dengan swasta, sehingga dapat mengungkap banyak wacana baru dengan sudut pandang yang lebih luas. Penelitian dalam Ismail, dkk (2009) menyatakan bahwa studi terbaru dalam bidang stress menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kemampuan untuk mengelola stress mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. Dalam model stres, beberapa peneliti percaya bahwa karyawan yang bias mengontrol dan mengelola stress dengan baik ketika bekerja, kinerja karyawan tersebut di perusahaan akan lebih tinggi Ciarrochi et all. (2000). Karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stress dengan baik adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Kecerdasan emosional berpengaruh pada perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam diri orang tersebut, termasuk dalam lingkungan kerjanya, dengan memiliki kecerdasan emosional seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stress (*Goleman, 1998*).

Penelitian terdahulu mengenai hubungan antara stress kerja dan kinerja karyawan tidak konsisten yaitu menunjukkan stres kerja berhubungan negative terhadap kinerja (*Wu, 2011*). Meskipun, mayoritas hasil penelitian menunjukkan stress kerja berhubungan negative terhadap kinerja, tapi tetap dilakukan penelitian mengenai hubungan positif stress kerja terhadap kinerja. Dalam beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan, beberapa tipe stress bisa memberikan konsekuensi seperti yang diinginkan dan beberapa tipe stress juga berhubungan positif

terhadap kinerja karyawan. Review penelitian yang dilakukan oleh Wu (2011), menjelaskan bahwa ketika sumber stres, seperti target dan tuntutan kerja yang tinggi muncul sebagai tantangan akan memberikan gairah pribadi dan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi masalah pokok dalam penulisan ini yaitu :

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja ?
2. Apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja ?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat di jadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta. Selain itu

memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian mengenai sejauh mana kecerdasan emosional memoderasi pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada Asri Medical Center Yogyakarta, maka akan di ketahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kinerja secara signifikan untuk selanjutnya di gunakan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Sekaligus sebagai saran dan masukan kepada Asri Medical Center Yogyakarta dalam hal pemerhatian tingkat kinerja karyawan, serta mengenai penanggulangan stress kerja karyawan.