

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Dibawah ini terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang terkait mengenai pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan terhadap diantaranya:

1. Penelitian tentang stres kerja juga pernah dilakukan Hulaifah Ghafar yang berjudul "*Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk Kantor Wilayah x Makasar*". Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan, dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa faktor stressor individu memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dengan koefisien variabel dimana faktor stressor individu bertanda positif, sedangkan faktor stressor organisasi memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian parsial (uji t) antara variabel stres individu dengan variabel kinerja karyawan menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,131 koefisien regresi sebesar 0,119 dan nilai probabilitas sabar 0,037 yang lebih kecil dari 0,05 hal ini berarti bahwa stres individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Megha Indah Bellinda, Sus Budiharto Universitas Islam Indonesia tentang "*Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Stres Kerja Distributor*". Kesimpulan dari penelitian ini

yaitu data menunjukkan bahwa $r_{xy} = -0,427$ dengan $p = 0,000$ atau $p < 0,01$. Sehingga hipotesis yang diajukan penelitian yaitu ada hubungan yang negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja distributor diterima.

3. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Noviansyah dan Zunaidah yang berjudul "*Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja*". Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini berhasil mendukung hipotesis pertama penelitian, yaitu bahwa variabel stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja. Pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa variabel stres kerja (X_1) dan motivasi kerja (X_2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dan yang terakhir pengujian yang dilakukan terhadap hipotesis ketiga memberikan hasil bahwa stres kerja lebih berpengaruh dari pada motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja.

B. Kerangka Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Istiah kinerja berasal dari *job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang). Kinerja

adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya (Mangkuunegara, 2011: 67). Sedangkan menurut Rivait (2008:16) dalam sulaeman et al., (2012:139) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang didalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum, dan etika.

Menurut Henry Simamora (2004) dalam dito (2010:30) Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting yaitu:

1. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel.
2. Ukuran dibutuhkan untuk mengetahui apakah seorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personal memegang peranan penting.
3. Penilaian Penilaian kinerja reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja setiap personel. Tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai.

b. Manfaat Kinerja

Menurut Rita Swietenia (2009) dalam ditto (2010:30) didalam manfaat kinerja pegawai antara lain adalah untuk menganalisa dan mendorong efisiensi produksi, untuk menentukan target atau sasaran yang nyata, lalu untuk pertukaran informasi antara tenaga kerja dan manajemen yang berhubungan terhadap masalah-masalah yang berkaitan

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu factor kemampuan (*abilty*) dan factor motivasi (*motivation*).

1) Kemampuan

Secara psikologi, kemampuan karyawan terdiri dari potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Dapat diartikan karyawan yang memiliki IQ tinggi (IQ 110-120) dengan pendidikan yang cukup memadai untuk jabatannya dan keterampilan dalam mengerjakan suatu pekerjaan sehari-hari, maka karyawan tersebut lebih mudah untuk mencapai kinerja yang diharapkan (Mangkunegara, 2011:67). Jadi untuk memperoleh kinerja yang diharapkan karyawan harus ditempatkan pada tempat yang ia kuasai atau keahliannya.

2) Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi dalam bekerja. Motivasi merupakan kondisi yang

menggerakkan karyawan yang terarah untuk mencapai suatu tujuan organisasi (Mangkunegara, 2011:68). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri karyawan untuk selalu berusaha mencapai prestasi kerja yang maksma. Seorang karyawan harus mempunyai menta yang siap, artinya siap secara fisik, siap memahami tujuan utama dan siap untuk target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dan segala situasi kerja.

d. Dampak Kinerja

Kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi di dalam kinerja tersebut harus memiliki beberapa kriteria agar meningkatkan produktifitas sehingga apa yang di harapkan bisa berjalan sesuai apa yang diinginkan. Seseorang yang memiliki kinerja yang baik maka akan memberikan dampak ataupun hasil yang lebih baik bagi perusahaan misalnya: karyawan bekerja akan lebih sungguh-sungguh, dalam melakukan pekerjaan lebih teliti, rapi, cepet, tepat, akurat, dan rasa senang dalam menjalankan tugas yang diberikan.

Dengan demikian perusahaan akan mendapatkan profitabilitas yang lebih baik sehingga target dari perusahaan dapat tercapai sesuai yang diharapkan. Namun sebaliknya jika kinerja seseorang karyawan itu buruk, tentunya aka memberikan dampak yang kurang baik juga. Karena apabila ia bekerja dengan tidak sungguh-sungguh hasil yang

didapatkan tidak akan maksimal atau tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan, akibatnya perusahaan tidak dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

e. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Prawirosentono (2008) dalam Anggara. 2015:18), kinerja dapat dinilai atau diukur dengan beberapa faktor yaitu:

- 1) Efektifitas, yaitu bila tujuan kelompok dapat dicapai dengan kebutuhan yang direncanakan.
- 2) Tanggung jawab, merupakan bagian yang tak terpisahkan atau sebagai akibat kepemilikan wewenang.
- 3) Disiplin, yaitu taat pada hukum dan aturan yang berlaku. Disiplin karyawan adalah ketaatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana ia bekerja.
- 4) Inisiatif, berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan jika dilakukan dengan baik maka akan membawa dampak baik pula untuk perusahaannya.

f. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen/penyelia penilai untuk menilai kinerja tenaga kerja dengan cara yaitu membandingkan kinerja atas kinerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu, biasanya diakhir bulan (Sastrohadiwiryo. 2005:231). Hal tersebut dilakuakn dengan bertujuan untuk mengukur suatu kinerja karyawan dalam hal mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas kinerja yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berhubungan dengan masalah ketenaga kerjaan lainnya.

Menurut Sastrohadiwiryo (2005:238) penilai kinerja dalam perusahaan oleh penilai yaitu penilai:

- 1) Para tenaga kerja oprasional yang biasa melakukan penilaian kinerja mereka adalah manajemen tingkat bawah. Termasuk padatingkatan ini, antara lain kepala mandor, mandor, para penyelia, kapala kelompok kerja, dan sejenisnya. Hasil peneliaian yang telah dilakukan nya tertuang dalam daftar yang biasa disebut daftar penilaian kerja yang disampaikan kepada manajemen tenaga kerja melalui manajemen lininya masing-masing.
- 2) Tenaga kerja manajemen pada tingkat bawah yang biasanya melakukan penilaian pekerjaan mereka adalah manajemen

tengah. termasuk pada tingkatan ini , antara lain kepala bagian, manajemen bidang khusus (produksi, pemasaran, finansial, dan lain-lain), kepala divisi, kepala seksi, dan sejenisnya. Hasil penilaian kinerja yang telah mereka lakukan disampaikan kepada manajemen tenaga kerja melalui manajemen lainnya.

- 3) Tenaga kerja pada tingkatan manajemen tengah yang bisa melakukan penilaian kinerja yang telah mereka lakukan adalah manajemen puncak. Termasuk pada tingkatan ini, antara lain dewan direksi (*board of director*), presiden perusahaan, dan sejenisnya. Hasil penilaian kinerja yang telah mereka lakukan disampaikan kepada manajemen tenaga kerja.

Fungsi dalam bidang ketenaga kerjaan perusahaan bahwa manajemen tenaga kerja merupakan titik sentral tentang hal ihwal yang menyangkut ketenaga kerjaan. dari hasil laporan penilaian kinerja tersebut sangat mematu perusahaan dalam memberikan informasi, khususnya manajemen tenaga kerja sehingga tanggapan manajemen tenaga kerja adalah kajian dan analisis terhadap informasi yang sudah ada guna pembinaan dan pengembangan tenaga kerja serta dalam hal pengembangan perusahaan.

2. Stres Kerja

a. Pengertian Stres Kerja

Stres berasal dari bahasa latin *Stingere*. Stress kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi

pekerjaannya. Stress kerja ini tampak dari *Simptom*, antara lain seperti emosi yang tidak stabil, prasaan yang tidak tenang, suka menyendiri, sulit untuk istirahat (tidur), merokok yang berlebihan, tidak bisa tenang, selalu cemas, prasaan tegang, gugup, tekanan darah yang meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan (Mangkunegara, 2011:157).

b. Penyebab Stres Kerja

Banyak factor yang mempengaruhi timbulnya stress kerja yang di alami oleh karyawan, yaitu beban kerja yang dirasa terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2011:157).

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi beberapa faktor seperti, emosi, proses pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Apabila stres berlangsung terlalu lama dapat juga menimbulkan penyakit yang cukup parah seperti penyakit jantung, ginjal, pembuluh darah, dan bagian-bagian tubuh lainnya. Stres adalah istilah umum yang diterapkan pada tekanan perasaan hidup manusia. Sebagai akibatnya, pada diri karyawan berkembang berbagai gejala-gejala stres yang dapat mengganggu prestasi kerja karyawan itu sendiri (davis et al. 1993:195).

c. Gejala-gejala Stres Kerja

Akibat adanya stres kerja tersebut yaitu orang menjadi nervous, merasakan kecemasan yang kronis, peningkatan ketegangan pada emosi, proses berpikir dan kondisi fisik individu. Sebagai hasil dari adanya stres kerja karyawan mengalami beberapa gejala yang dapat mengancam dan mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Gejala-gejala stres tersebut oleh dapat dikelompokkan menjadi tiga kategori umum yaitu :

a) Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis merupakan gejala awal yang bisa diamati terutama pada penelitian medis dan ilmu kesehatan. Stres kerja cenderung berakibat pada perubahan metabolisme tubuh, meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, serta yang lebih berat lagi terjadinya serangan jantung.

b) Gejala Psikologis

Dari segi psikologis, stres dapat menyebabkan ketidakpuasan. Hal itu merupakan efek psikologis yang paling sederhana dan paling jelas. Namun bisa saja muncul keadaan psikologis lainnya, misalnya ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab

pemegan jabatan, maka stres maupun ketidakpuasaan akan meningkat.

c) Gejala Prilaku

Gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, absensi, kemangkiran, dan tingkat keluarnya karyawan, juga perubahan dalam kebiasaan makan, merokok, dan konsumsi alkohol, bicara cepat gelisah, dan gangguan tidur.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Dalam hubungannya dengan stres, Robbins (2003) dalam Suhanto (2009:15) membagi tiga kategori potensi penyebab stres (stressor) yaitu lingkungan, organisasi, dan individu. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi dalam perancangan struktur organisasi. Ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stres di kalangan para karyawan dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Robbins (2003) dalam Anggara (2015:18) berpendapat bahwa struktur organisasi menentukan tingkat diferensiasi dalam organisasi, tingkat aturan dan peraturan, dan dimana keputusan diambil. Aturan yang berlebihan dan kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada karyawan merupakan potensi sumber stres. Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja antara lain yaitu beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas

kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja (Mangkunegara, 2011 : 157).

e. Dampak Stres

Mengidentifikasi lima jenis dampak stres yang potensial menurut Suwanto (1999:236) sebagai berikut:

1. Dampak Subjektif

Dampak subjektif ini meliputi tentang kecemasan, agresi, kebosanan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kesabaran, rendah diri, gugup, dan merasa kesepian.

2. Dampak Prilaku

konsekuensi yang ditimbulkan oleh dampak prilaku adalah kecenderungan mendapat kecelakaan, alkoholik, penyalahgunaan obat-obatan, emosi yang tiba-tiba meledak, makan berlebihan, merokok berlebihan, prilaku yang hanya mengikuti kata hati, ketawa, dan gugup.

3. Dampak kognitif

konsekuensi yang timbul dari dampak kognitif ini yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan yang jelas, konsentrasi yang buruk, rentan perhatian yang pendek, sangat peka terhadap kritik, dan rintangan mental.

4. Dampak Fisiologis

Dampak ini menimbulkan seperti meningkatnya kadar gula, meningkatnya denyut jantung tekanan darah, kekeringan di mulut, berkeringat, membesarnya pupil mata, dan tubuh merasakan panas dingin.

5. Dampak Organisasi

konsekuensi yang timbul akibat dampak organisasi ini seperti keabsenan, keterasingan dari rekan kerja, ketidak puasan bekerja, menurunnya keikatan dan loyalitas terhadap organisasi.

Stres itu sendiri dapat bersifat sementara atau jangka panjang, ringan atau berat, sangat tergantung pada seberapa lama penyebabnya berlangsung, seberapa besar kekuatan stres tersebut, dan seberapa besar kemampuan karyawan itu untuk menghadapinya (davis et al. 1993:196).

Selain dampak stres yang telah dijelaskan diatas, terdapat reaksi terhadap stres, seperti yang dijelaskan oleh Handoko (2014:201) reaksi terhadap stres dapat dibagi menjadi 2 golongan, golongan A dan golongan B, yaitu:

1. Golongan A

Orang-orang yang bergolongan tipe A adalah mereka yang agresif dan kompetitif, menempatkan standar-standar yang sangat tinggi dan menempatkan diri mereka di bawah tekanan yang ajeg (konstan). Biasanya banyak dari mereka tidak

menyadari banyak tekanan yang datang disebabkan oleh perbuatan mereka sendiri. Dikarenakan para karyawan merasakan tingkat stres yang konstan mereka lebih cenderung mengalami gangguan-gangguan fisik seperti serangan jantung, penyakit lever dan sebagainya.

2. Golongan B

Sedangkan orang-orang yang termasuk dalam golongan B ini adalah orang-orang yang mampu untuk lebih relaks dan tidak suka menghadapi “masalah” atau bisa disebut juga orang-orang yang *easygoing*. Mereka akan terima segala situasi-situasi yang ada dan bekerja di dalamnya, serta mereka tidak senang dengan persaingan. Mereka terutama relaks dalam kaitannya dengan tekanan waktu, sehingga mereka kemungkinan lebih kecil untuk lebih kecil dalam menghadapi masalah-masalah yang berhubungan dengan stres kerja.

Pada umumnya, stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya. Bagi perusahaan sendiri konsekuensi yang timbul bersifat tidak langsung yaitu meningkatnya absensi, menurunnya produktivitas dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi, memicu perasaan teraliansi, hingga *turnover* (Anggara, 2015:19).

f. Pendekatan Stres Kerja

Terdapat beberapa pendekatan stress kerja menurut Mangkunegara (2011:67) sebagai berikut:

a) Pendekatan Dukungan Sosial

Pendekatan ini dilakukan melalui aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan sosial terhadap karyawan. Seperti bermain game, lelucon, dan *bodor* kerja.

b) Pendekatan melalui meditasi

Pendekatan ini diperlukan karyawan dengan cara berkonsentrasi ke alam pikiran, mengendorkan kerja otot, dan menenangkan emosi. Meditasi ini bisa dilakukan diruangan khusus, seperti karyawan yang beragama islam bisa untuk melakukannya setelah shalat Dzuhur melalui doa dan dzikir kepada Allah S.W.T

c) Pendekatan Melalui *Biofeeddback*

Pendekatan ini melalui bimbingan medis. Melalui bimbingan dengan dokter, psikiater, dan psikologi, dengan harapan stres yang dialami oleh karyawan akan hilang.

g. Cara Mengatasi Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2011:67) terdapat 3 pola dalam mengatasi stres, yaitu sebagai berikut:

a) Pola Sehat

Pola sehat adalah pola untuk menghadapi stres kerja yang terbaik yaitu dengan kemampuan mengelola perilaku dan

tindakan sehingga adanya stres tidak menimbulkan gangguan, akan tetapi menjadi lebih sehat dan berkembang.

b) Pola Harmonis

pola harmonis adalah pola menghadapi stres dengan kemampuan mengelola waktu kegiatan secara harmonis dan tidak menimbulkan berbagai hambatan.

c) Pola Patologis

Pola patologis adalah pola untuk menghadapi stres dengan berdampak berbagai gangguan fisik maupun sosial-psikologi.

3. Kecerdasan Emosi

a. Pengertian Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2006) dalam Alhamri, et al.;3) “emosi berasal dari kata latin yaitu *movere*, yang berarti menggerakkan, emosi adalah suatu perasaan dan pikiran yang khas suatu fisikologis dan biologis, dan kecenderungan bertindak. Dan secara universal kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk tujuan membangun produktif dan mencapai keberhasilan. Menggunakan emosi secara efektif, maka individu akan lebih bertanggung jawab, lebih mampu memusatkan perhatian pada tugas, tidak impulsif, lebih bisa mengendalikan diri yang pada akhirnya mampu untuk meningkatkan kinerja.

Kecerdasan emosi yang ada pada seseorang adalah mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk

memotivasi diri sendiri. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis (Burhan. :3). Disisi lain individu yang mempunyai keterampilan kecerdasan emosi yang lebih produktif dan efektif dalam hal apapun akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Kecerdasan emosi menentukan potensi individu untuk mempelajari keterampilan praktis yang didasarkan pada lima unsur yaitu kesadaran diri, motivasi, pengaturan diri, empati, dan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kecakapan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang didasarkan pada kecerdasan emosi dan karena itu menghasilkan kinerja menonjol dalam pekerjaan. Inti kecakapan ini adalah dua kemampuan yaitu empati, yang melibatkan kemampuan membaca perasaan orang lain; dan ketrampilan sosial, yang berarti mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik.

b. Konsep Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2006) dalam Alhamri, et al.:3) konsep kecerdasan emosi onal meliputi lima hal, sebagai berikut:

1) Mengenal Emosi

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali prasaan suatu prasaan itu terjadi. Ini merupakan dasar kecerdasan emosional, konsep ini meliputi kemampuan untuk memantau prasaan dari waktu ke waktu yang merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan

pemahaman diri. Ketidak mampuan untuk mengenali emosi diri kita yang sesungguhnya membuat kita berada dalam kekuasaan perasaan.

2) Mengelola Emosi

Bagaimana menangani perasaan agar perasaan kita dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus menerus bertanrung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit lagi dengan cepat dari kemerosotan dan ketajutan dalam kehidupan.

3) Motivasi Diri Sendiri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberikan perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri dan untuk berkreasi. Kendali diri emosional yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

4) Mengenali Emosi Orang Lain

Mengenali emosi orang lain Empati, kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan “keterampilan bergaul” dasar. Di sini akan di teliti akar empati, biaya sosial akibat

ketidakpedulian secara emosional, dan alasan-alasan mengapa empati memupuk altruisme. Orang yang berempatik akan lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apaapa yang dibutuhkan atau dikehendaki oleh orang lain. Orang-orang seperti ini lebih cocok untuk pekerjaanpekerjaan keperawatan, mengajar, penjualan, dan Manajemen.

5) Membina Hubungan

Seni membina hubungan, sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Di konsep ini akan ditinjau keterampilan dan ketidak terampilan sosial, dan keterampilan- keterampilan tertentu yang berkaitan. Ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam keterampilan ini aakan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain, mereka ini adalah “bintang-bintang” nya dalam pergaulan.

c. Jenis-jenis Emosi

Goleman (2002. Dalam Anggara. 2015:23) mengemukakan beberapa macam emosi yaitu :

1) Amarah

Jenis ini meliputi seperti, beringas, mengamuk, benci, jengkel,kesal hati.

2) Kesedihan

Jenis ini meliputi hal seperti, pedih, sedih, muram, suram, melankolis mengasihi diri, putus asa.

3) Rasa takut

Jenis ini meliputi hal seperti, cemas, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, tidak tenang dan ngeri.

4) Kenikmatan

Jenis ini meliputi hal seperti, bahagia, gembira, riang, puas, senang, terhibur bangga.

5) Cinta

Jenis ini meliputi hal seperti, penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti hormat, dan kemesraan.

6) Terkejut

Jenis ini meliputi hanya satu yaitu terkesiap.

7) Jengkel

Jenis ini meliputi hal seperti, hina, jijik, muak, mual, tidak suka.

8) Malu

Dan Jenis yang terakhir ini meliputi hal dua hal seperti, malu hati, kesal.

Seperti yang sudah diuraikan diatas, semua emosi menurut goleman pada dasarnya adalah dorongan seseorang untuk bertindak. Jadi berbagai macam emosi itu bertujuan seseorang individu untuk memberikan respon atau bertingkah laku terhadap stimulus yang ada.

Dan dapat dikatakan juga bahwa kecerdasan emosi menuntut diri untuk selalu belajar mengakui dan menghargai prasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi merupakan sebuah domain dan trait. Kecerdasan emosi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik itu faktor yang bersifat pribadi, sosial, maupun gabungan dari beberapa faktor tersebut. Dari banyaknya faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi, faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi, menurut Agustin (2007. Dalam Anggaran. 2015: 24) yaitu :

1) Faktor Psikologi

Merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor intern ini akan membantu individu dalam mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan keadaan emosi agar termanifestasi dalam perilaku secara efektif.

2) Faktor Pelatihan Emosi

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin itu akan mampu menghasilkan pengalaman yang berulang pada pembentukan nilai (*venue*).

3) Faktor Pendidikan

Pendidikan mampu untuk menjadi salah satu sarana belajar untuk mengembangkan kecerdasan emosi seorang individu. Individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosi dan bagaimana cara mengelolanya untuk hidup yang lebih baik melalui pendidikan.

e. Dimensi Kecerdasan Emosi

Menurut Gardner dan Sunar P (2010) dalam Dyah (2011:34) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi pokok kecerdasan emosi sebagai berikut:

- 1.) Menyadari Emosi Sendiri
- 2.) Mampu mengelola emosi diri sendiri
- 3.) Menjaga kepekaan terhadap perasaan orang lain
- 4.) Mampu merespon dan bernegosiasi dengan orang lain secara emosional
- 5.) Dapat menggunakan salah satu emosi sendiri untuk memotivasi diri sendiri.

f. Karakteristik Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (2006) dalam Alhamri, et al.:4) karakteristik kecerdasan emosi adalah sebagai berikut:

1) Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah kemampuan individu untuk mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk

memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2) Pengaturan Diri

Karakteristik Pengaturan diri yaitu kemampuan individu menangani emosi sedemikian baik sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugasnya, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan

3) Motivasi

Menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun individu menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4) Empati

Empati adalah kemampuan untuk merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

5) Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, mampu berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan

ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan serta untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

C. Hubungan antar Variabel

1. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Stres dapat diartikan sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (Mangkunegara, 2011:157) jika stres yang dialami terlalu besar, akan mampu mempengaruhi kinerja yang akan menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Apabila Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrem adalah kinerja menjadi nol, karyawan, menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres (Nurhendra. 2007:6). Kinerja yang tidak baik disebabkan oleh beberapa faktor dan salah satunya yaitu stres kerja. Sumber stres kerja sangat beragam dan reaksinya pun beragam pula.

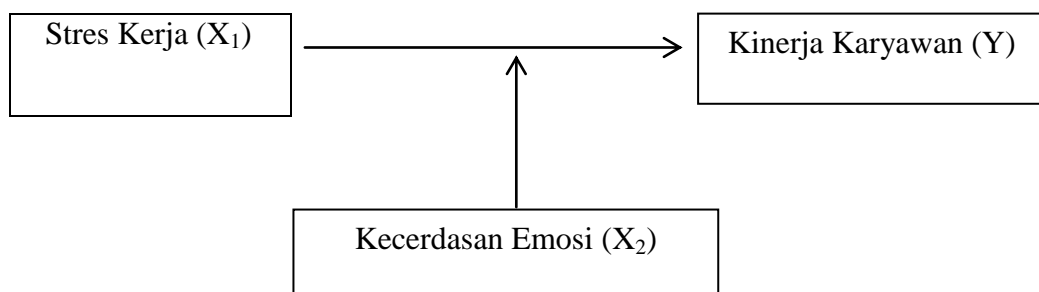
Dari beberapa sumber penyebab stres kerja mampu memberikan pemahaman bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan akan membawa dampak negatif yang cukup besar bagi hasil kerjanya. Oleh karena itu perlu adanya pemahaman lebih dan penyelesaian tentang sumber-sumber stres kerja yang berpotensi merusak karir karyawan dan suatu perusahaan itu sendiri.

2. Kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk tujuan membangun produktif dan mencapai keberhasilan. Hasil kinerja karyawan sangat besar sangat dipengaruhi oleh banyak faktor seperti, stres kerja dan kecerdasan emosinya. Di sini kita tidak dapat mengatakan bahwa satu faktor lebih dominan dari faktor lainnya. Ini semua dikarena faktor-faktor tersebut memiliki karakteristik masing-masing dan sangat berbeda didalam mempengaruhi kinerja karyawan. Maka dari itu dengan adanya pengukuran stres kerja terhadap hasil kinerja karyawan dengan kecerdasan emosi sebagai moderating, diharapkan kedepannya penelitian ini mampu memberikan informasi yang menyeluruh untuk perusahaan maupun akademis mengenai kinerja sebuah perusahaan yang terkait.

D. Model Penelitian

Dari uraian dalam pendahuluan dan landasan teori tersebut maka model penelitian teoritis mengenai pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosi sebagai variabel moderasi adalah sebagai berikut (Ryan Anggara, 2015:30) :



Gambar 2.1
Model Penelitian

Model ini menjelaskan hubungan antara stres kerja (X1) terhadap kinerja karyawan (Y). Setelah mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut, selanjutnya akan dimasukkan variabel kecerdesaan emosi (X2), untuk mengetahui apakah hubungannya memperlambat atau justru memperkuat hubungannya antara stres kerja terhadap kinerja karyawan.

E. Hipotesis

Dalam penelitian perlu adanya dugaan sementara yang diungkapkan secara deklaratif yang menjadi jawaban dari sebuah permasalahan. Dari dugaan (hipotesis) tersebut maka akan timbul suatu prediksi, dan untuk hipotesis atas permasalahan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Stres dapat membantu fungsional, tetapi juga dapat berperan salah (*dysfunctional*) atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila stres telah mencapai “puncak”, yang dicerminkan kemampuan pelaksanaan kerja harian karyawan, maka stres tambahan akan cenderung tidak menghasilkan perbaikan prestasi kerja (Handoko, 2014: 201-202).

H1: terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja terhadap kinerja para karyawan.

Ketika stres kerja para karyawan BMT Bringharjo tinggi maka kinerja akan menurun. Sebaliknya ketika stres kerja rendah maka kinerja karyawan BMT Bringharjo Yogyakarta akan meningkat atau tinggi.

2. Kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Kecerdasan emosi yang ada pada seseorang adalah mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri (Burhan. :3). Menggunakan emosi secara efektif, maka individu akan lebih bertanggung jawab, lebih mampu memusatkan perhatian pada tugas, tidak impulsif, lebih bisa mengendalikan diri yang pada akhirnya mampu untuk meningkatkan kinerja. Di sisi lain bahwa individu yang mempunyai keterampilan kecerdasan emosi yang lebih produktif dan efektif dalam hal apapun akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Kecerdasan emosi menentukan potensi individu untuk mempelajari keterampilan praktis yang didasarkan pada lima unsur, yaitu kesadaran diri, memotivasi, pengaturan diri, empati, kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain (Anggara. 2015:30).

H2: kecerdasan emosi memoderasi stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja para karyawan.

Ketika kecerdasan seorang karyawan di BMT Bringharjo Yogyakarta tinggi, maka akan mempengaruhi hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan BMT Bringharjo Yogyakarta akan semakin rendah. Sedangkan sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi dari para karyawan BMT Bringharjo Yogyakarta, maka pengaruh stres kerja terhadap kinerja para karyawan BMT Bringharjo Yogyakarta semakin tinggi.