

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Kecerdasan Emosional**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Daniel Goleman (2009) Mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh varietas utama yaitu linguistik, matematika/logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional. Jadi kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan social.

Menurut Agus Efendi (2005) kecerdasan emosional adalah jenis kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola, dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial.

Menurut Dwi Sunar P. (2010), kecerdasan emosional adalah “kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosional dirinya dan orang lain disekitarnya.

Kecerdasan emosional adalah suatu kecerdasan yang dimiliki tiap individu yang mampu untuk mengetahui, mengontrol, menerima, menilai, dan mengelola emosional yang pada dirinya sehingga emosional yang ada dapat di aplikasikan secara tepat dan dapat mengetahui emosional orang lain atau sekitarnya.

#### **2.1.1.2 Komponen Kecerdasan Emosional**

Daniel Goleman (2002) kecerdasan emosional menjadi lima kemampuan utama yaitu:

##### **1. Mengelola Emosional**

Mengelola emosional merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Individu dapat mengungkapkan emosinya dengan kadar yang tepat pada waktu yang tepat dengan cara yang tepat.

##### **2. Mengenali Emosional Diri**

Mengenali emosional diri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Hal ini menyebabkan individu menyadari emosional yang sedang dialami serta mengetahui penyebab

emosional tersebut terjadi serta memahami kuantitas, intensitas, dan durasi emosional yang sedang berlangsung. Kesadaran akan intensitas emosional memberi informasi mengenai besarnya pengaruh kejadian tersebut pada individu. Intensitas yang tinggi cenderung memotivasi individu untuk bereaksi sedangkan intensitas emosional yang rendah tidak banyak mempengaruhi individu secara sadar.

### 3. Memotivasi Diri Sendiri

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasme, gairah, optimis dan keyakinan diri. Keterampilan memotivasi diri memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih jauh produktif dan efektif dalam hal apa pun yang mereka kerjakan

### 4. Mengenali Emosional Orang Lain (Empati)

Kemampuan untuk mengenali emosional orang lain disebut juga empati. Empati adalah dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

### 5. Membina Hubungan (Sosial)

Seni dalam membina hubungan dengan orang lain merupakan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.

### **2.1.1.3 Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional**

Daniel Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosional
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosional dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosional akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosional yang tinggi akan dapat bangkit

lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosional meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.

3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosional menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosional yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
4. Mengenali emosional orang lain (empathy), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

## **2.1.2 Stres Kerja**

### **2.1.2.1 Pengertian Stres Kerja**

Orang-orang yang mengalami stres menjadi nervous dan merasakan kecuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2012:204).

Menurut Handoko (2008:200), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosional, dan kondisi seseorang, hasilnya stres

yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

A.A. Anwar Prabu Mangkunegara ( 2008:157 ), berpendapat bahwa: Stres kerja yaitu suatu perasaan tertekan yg dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari sindrom, antara lain emosional tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yg berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan.

Menurut Stephen P.Robbins (2008) stres adalah suatu kondisi dinamik yang didalamnya seorang individu di konfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya di persepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

Stres kerja dimana suatu kondisi individu yang tertekan oleh pekerjaan yang sehingga menyebabkan kecemasan, pusing, gugup, tidak tenang dan, cepat marah. Namun jika stres ini tidak dapat dikelola dengan baik yang akhirnya akan depresi, dan jika stres dapat dikelola dengan baik akan menghasilkan motivasi dalam diri sendiri sehingga kinerja yang tadinya buruk akan menjadi baik bahkan bisa saja meningkat dari sebelumnya.

### 2.1.2.2 Gejala Stres di tempat kerja

Dalam Jurnal Lita Wulantikdan Irma yang berjudul “ Analisis stres kerja dan motivasi kerja pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Leading Garment Bandung. Gejala stres ditempat kerja menurut Veithzal dan Deddy Mulyadi (2003:309) ada 7, yaitu :

a) Kepuasan kerja rendah

Kepuasan kerja rendah bisa di akibatkan oleh lingkungan kerja tidak mendukung atau gaji kecil namun tanggung jawab besar

b) Kinerja yang menurun

Kinerja yang menurun bisa d lihat dari segi kualitas dan kuantitas sesuai penilaian perusahaan yang telah ditentukan

c) Semangat dan energy menjadi hilang

Dikarenakan dengan tugas yang dikerjakan tiap haru itu-itu saja maka karyawan akan merasa jenuh dan kurang semangat

d) Komunikasi tidak lancar

Komunakasi bisa tidak lancar karena adanya pembatasann komunikasi terhadap atasan terhad bawahan ataupun sebaliknya

e) Pengambilan keputusan jelek

Pengambilan keputusan jelek bisa dipengaruhi oleh kondisi suatu karyawan yang sedang mengalami masalah internal ataupun eksternal

f) Kreativitas dan inovasi kurang

Ini bisa di akibatkan oleh perusahaan karena tidak adanya hadiah atas pretasi maka karyawanpun akan bekerja biasa-biasa saja

g) Bergulat pada tugas – tugas yang tidak produktif

Mengerjakan tuga-tugas yang tidak terlalu penting di bandingkan mengerjakan tugas yang di prioritas kan

### **2.1.2.3 Indikator Stres Kerja**

Indikator-indikator stres kerja menurut Stephen P.Robbins (2008), bahwa di bagi dalam tiga aspek yaitu:

#### 1. Indikator pada psikologis

##### A. Cepat tersinggung

Karena adanya persaingan promosi jabatan maka seorang invidivu itu tidak mampu untuk naik jabatan atau belum waktunya

##### B. Tidak Komunikatif

Biasanya seorang karyawan tidak komunikatif karena adanya persaingan antar kelompoko di dalam perusahaan

##### C. Banyak Melamun

Banyak melalum diakibatkan stres karena tugas yang yang banyak namunn waktu yang ditetapkan terlalu cepat

##### D. Lelah Mental

Turunnya semangat untuk berkerja atau sudah jenuh terhadap pekerjaannya

2. Indikator pada fisik

A. Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah

Diaibatkan oleh suatu kondisi yang akan di hadapi seperti persentasi

B. Mudah lelah secara fisik

Mudah lelah dikarenakan terus menerus mengerjakan tugas hingga di bawa ke rumah dan pola hidup yg tidak benar

C. Pusing kepala

Pusing kepala bersumber dari stress kerja yang ditahan secara terus menerus namun tidak selesai maka akan pusing kepala

D. Masalah tidur

Dengan adanya tugas yang banyak bisa menggagu pola tidur karena adanya pelaksanaan tugas yang padat

3. Indikator perilaku

A. Merokok berlebihan

Perilaku ini disebabkan stres kerja dan biasanya dilakukan pada waktu senggang

B. Menunda atau menghindari pekerjaan

Menunda pekerjaan karena adanya pekerjaan yang di prioritaskan sehingga tugas yang selanjutnya akan telat untuk melaksanakan pekerjaannya

### C. Perilaku sabotase

Suatu kondisi dimana pelaku melakukan perusakan biasanya pada alat dan dilakukan secara senga

### D. Perilaku makan yang tidak normal

Makan tidak sesuai pola akibat banyak stres terhadap perusahaan

## **2.1.3 Kinerja Karyawan**

### **2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Adapun kinerja menurut Wirawan (2009) kinerja merupakan singkatan dari kinetika kerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator –indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dilihat dari kualitas dan kuantitasnya yang dicapai oleh individu sesuai tanggung jawab dan waktu yang telah ditentukan.

### **2.1.3.2 Penilaian Kinerja**

Isnari Budiarti dan Dewi Sukma Nurisa (2012) mengatakan Bahwa penilaian kinerja sebagai berikut :

1. Untuk mengukur kinerja, yakni sampai sejauh mana seorang tenaga kerja berhasil dalam pekerjaannya
2. Mengukur keberhasilan tenaga kerja dalam mengikuti program pelatihan dan pengembangan
3. Untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam rangka memperbaiki atau mengembangkan kecakapan tenaga kerja, di samping untuk melakukan pengecekan secara periodik.
4. Untuk mengumpulkan data guna pertimbangan – pertimbangan dalam program mutasi personal
5. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan guna menetapkan pemberian insentif

### **2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara(2011:75), dimensi dan indikator dari kinerja adalah :

### 1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

### 2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai masing -masing

### 3. Kehandalan

Kehandalan kerja adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

### 4. Sikap

Sikap adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya.

## 2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**

**Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini**

No	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Anastasiya Anjar Ratna, Dudung Abdurrahman SE.,M.Si, H. Aminuddin Irfani (2016)	Pengaruh kecerdasan emosi dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di Pt.Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi Broadband ISSN: 2460-8165	Adanya pengaruh positif dan signifikan dari kecerdasan emosi dan stres kerja secara bersama-sama	Penelitian ini menggunakan variabel kecerdasan emosi, stres kerja, kinerja karyawan (Simultan)	Di dalam penelitian terdapat perbedaan lokasi penelitian

		<p><b>Metode:</b> Analisis jalur</p> <p><b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 37 orang</p>	terhadap kinerja karyawan		
2	Triana Fitriastuti (2013)	<p>Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan</p> <p>ISSN: 2086-0668(cetak) 2337-5434(online)</p> <p><b>Metode:</b> Analisis Regresi Berganda</p> <p><b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 89 orang</p>	Adanya pengaruh positif signifikan yang bersamaan secara simultan terhadap kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan	Di dalam penelitian terdapat dua perbedaan yaitu lokasi dan ada variabel yang berbeda
3	Yuliana Grece Setiawan, Made Yenni Latrini(2016)	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Independensi pada Kinerja Auditor</p> <p>ISSN: 2302-8556</p> <p><b>Metode:</b> Analisis Regresi Berganda</p> <p><b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 50 orang</p>	Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Independensi, pada Kinerja berpengaruh positif pada kinerja secara parsial	Penelitian ini menggunakan variabel kecerdasan emosional dan kinerja	Di dalam penelitian yang berbeda adalah ada variabel yang berbeda dan lokasi waktu penelitian
4	Tamauka Marsello Giovanni, Christoffel Kojo, Victor.P.K Lengkong (2015)	<p>Pengaruh Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado</p> <p>ISSN: 2303-11</p> <p><b>Metode:</b> Analisis Regresi Berganda</p> <p><b>Sampel:</b></p>	Konflik Peran, Konflik Kerja dan Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan secara parsial	Penelitian ini menggunakan variabel stres kerja dan kinerja karyawan	Di dalam penelitian yang berbeda adalah ada variabel yang berbeda dan lokasi waktu penelitian

		Sampel sebanyak 72 orang			
5	Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, Siti Maria (2016)	Pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan ISSN: 2085-6911(Cetak) 2528-1518(Online) <b>Metode:</b> Regresi Linier Berganda <b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 80 orang	Konflik Peran, Ambiguitas terhadap Karyawan berpengaruh secara positif dan signifikan, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif	Penelitian ini menggunakan variabel Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	Dalam penelitian ini ada variabel yang berbeda dan lokasi penelitian
6	Moaz Gharib, Suhail Mohammad Ghouse, Moinuddin Ahmad (2016)	The Impact of Job stress on job performance: a case study on academic staff at dhofar university ISSN: 0972-9380 <b>Metode:</b> Multiple Regression analysis <b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 102 orang	Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan variabel stres kerja dan kinerja karyawan	Dalam penelitian ini ada variabel yang berbeda dan lokasi penelitian
7	Priyam Dhani, Tanu Sharma (2017)	Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT employees: A gender study ISSN: 1877-0509 <b>Metode:</b> Linear Regression Analysis <b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 82 pria dan 75 wanita	Kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan variabel kecerdasan emosi dan kinerja karyawan	Dalam penelitian ini berbeda lokasi penelitian
8	Prof. Dr. Ugur Yozgat, Assoc. Prof. Dr. Serra Yurtkoru Elif Bilginoglu (2013)	Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul; examing the moderating role of	Stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Penelitian ini menggunakan variabel stres kerja dan kinerja karyawan	Dalam penelitian ini berbeda lokasi penelitian

		emotional intelligence ISSN: 1877-0428 <b>Metode:</b> hierarchical regression analysis <b>Sampel:</b> Sampel sebanyak 184 wanita dan 205 pria			
--	--	--	--	--	--

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang dimiliki oleh tiap individu yang fokus terhadap kemampuan untuk mengola dan memahami diri sendiri atau orang lain dalam kehidupan sehari – hari,tentunya para karynyawan menginginkan saling memahami diantara para karyawannya karena akan mempengaruhi stres kerja dalam menjalankan tugasnya.

Setiap karyawan tentu ingin memiliki keadaan kerja yang memilki tingkat stres kerja yang rendah, karena jika miliki tingkat stres kerja yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan para karyawannya.

Di dalam perusahaan tentunya menginginkan para karyawannya memiliki kinerja yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui keadaan tiap karyawannya agar terkontrol sehingga kinerja karyawan tetap terjaga dengan baik.

## **2.2.1 Hubungan Antar Variabel**

### **2.2.1.1 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan**

Dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan” Triana Fitriastuti (2013). Menyatakan bahwa berpengaruh positif signifikan karena kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang dimiliki oleh individu tinggi atau rendahnya kecerdasan emosional.

Dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan independensi pada kinerja auditor” Yenni Latrini(2016). Menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif pada kinerja karyawan karena menunjukkan bahwa seorang auditor dapat mengendalikan emosinya karena mudah untuk bekerja sama dan menjalankan tugasnya dengan baik.

### **2.2.1.2 Hubungan Stres kerja dengan Kinerja Karyawan**

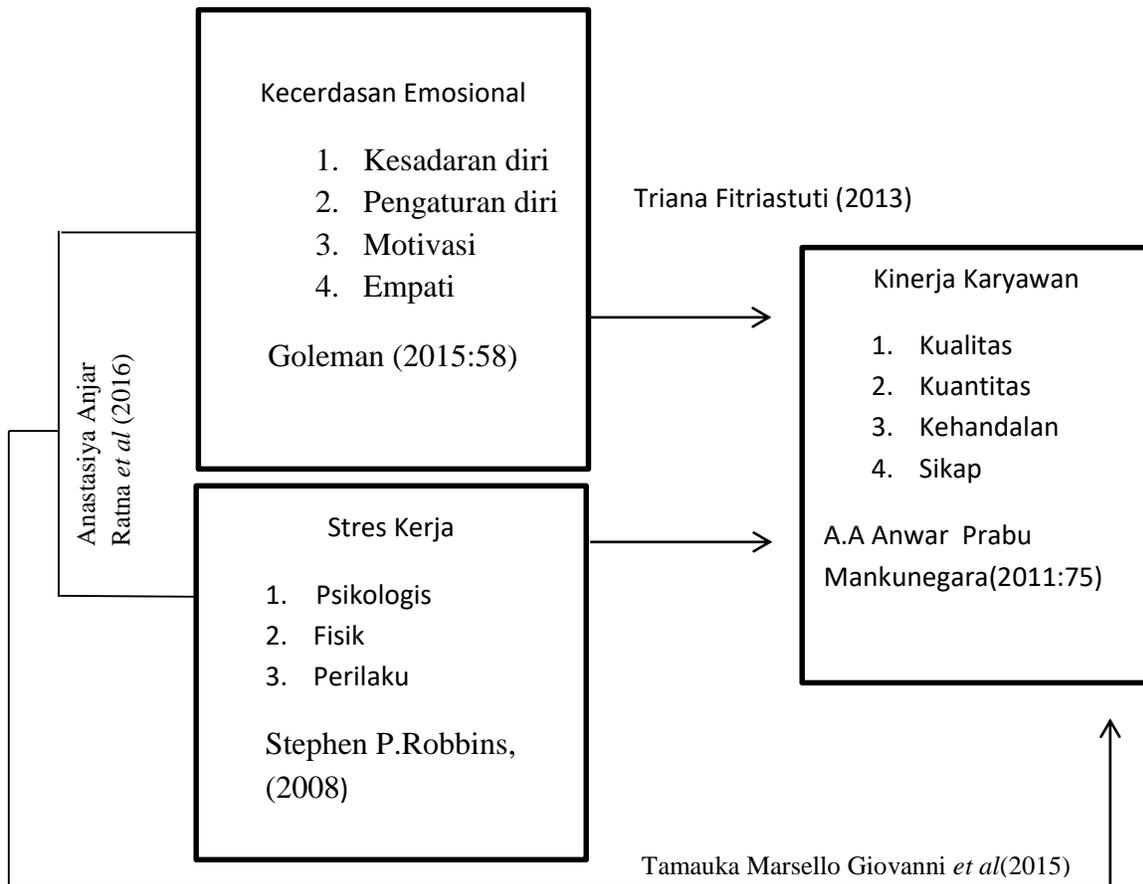
Dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh konflik peran, konflik kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. air manado” Tamauka Marsello Giovanni, Christoffel Kojo, Victor.P.K Lengkong (2015). Menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh konflik peran, ambiguitas peran dan stres kerja terhadap kinerja karyawan” Ismi Rija Nur, Tetra Hidayati, Siti Maria (2016). Menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan karena dalam peneliti menyarankan agar pihak manajemen untuk lebih memperhatikan tingkat stres yang dialami karyawan, agar suasana kerja nyaman sehingga kinerja karyawan meningkat

### **2.2.1.3 Hubungan Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja dengan Kinerja Karyawan**

Dalam jurnal yang berjudul “ Pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan di pt. industri telekomunikasi Indonesia (persero) divisi broadband” Anastasiya Anjar Ratna, Dudung Abdurrahman SE.,M.Si, H. Aminuddin Irfani (2016). Menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

### 2.3 Hipotesis

Berdasarkan paradigma penelitian diatas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara iklim organisasi dan loyalitas pegawai terhadap prestasi kerja pegawai. Menurut Sugiyono (2013 : 96) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Berdasarkan kajian teori yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H2 : Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan

H3 : Kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja

karyawan