

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kecerdasan emosional

2.1.1.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kita perlu menyadari bahwa emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan fisiologi, dan perilaku (Goleman, 2015) dalam jurnal Lorenzo A. G dkk (2018).

Kecerdasan Emosional Menurut dalam Muhammad Lutfi Fauzi dan Isniar Budiarti, (2019) mengatakan bahwa Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi – emosi ini dan mengatur emosi – emosi seorang secara teratur dalam sebuah model alur seperti ditunjukkan dalam tampilan 4 – 3 orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk emosional mengetahui mengapa marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma yang lebih Efektif.

Adapun pendapat menurut Carmichael dalam Supriyanto dkk. (2012), kecerdasan emosional merupakan proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan dalam mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang

lain, pengaturan emosi untuk mencapai tujuan. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu karyawan dalam mengatasi konflik secara tepat dan menciptakan kondisi kerja yang baik sedangkan kecerdasan emosional yang rendah akan berdampak buruk karena karyawan kurang dapat pengambilan keputusan dan tidak bisa menghadapi konflik secara tepat.

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia Cooper dan Sawaf (dalam Sihombing, 2017). adapun Menurut Zohar dan Marshall (2015) mengatakan bahwa kecerdasan emosional sebagai kecerdasan hati, berguna untuk mengasah atau mengembangkan ketajaman rasa yang diperlukan dalam membangun modal sosial, yaitu modal berupa jaringan atau hubungan dengan orang lain yang memungkinkan komunitas dan organisasi berfungsi secara efektif demi kepentingan bersama.

Menurut Goleman (2015: 13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional bertumpu pada perasaan, watak dan naluri moral. Ada semakin banyak bukti bahwa sikap etik dasar dalam kehidupan berasal dari kemampuan emosional yang melandasinya. Orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri akan menderita kekurangan kemampuan pengendalian moral.

Berdasarkan uraian teori tersebut dapat disusun konsep definisi dan kesimpulan Kecerdasan Emosional pada tabel 2.1 di bawah ini :

Tabel 2. 1
Definisi Kecerdasan Emosional

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Kecerdasan Emosional
1	2015	Menurut Goleman (2015: 13)	kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.
2	2015	Menurut Zohar dan Marshall (2015)	kecerdasan emosional sebagai kecerdasan hati, berguna untuk mengasah atau mengembangkan ketajaman rasa yang diperlukan dalam membangun modal sosial, yaitu modal berupa jaringan atau hubungan dengan orang lain yang memungkinkan komunitas dan organisasi berfungsi secara efektif demi kepentingan bersama.
3	2017	Cooper dan Sawaf (dalam Sihombing, 2017).	kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia.
4	2018	(Goleman, 2015) dalam jurnal Lorenzo A. G dkk (2018).	Kecerdasan emosional adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif.
5	2019	Muhammad Lutfhi Fauzi dan Isnar Budiarti	Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi – emosi ini dan mengatur emosi – emosi seorang secara teratur dalam sebuah model alur seperti ditunjukkan dalam tampilan 4 – 3 orang yang mengetahui emosinya sendiri dan baik dalam membaca petunjuk

Berdasarkan tabel 2.1 diatas dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional adalah salah satu upaya kemampuan pengendalian emosi diri dan pengendalian emosi orang lain dan untuk merasakan, memahami perasaan orang lain serta untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain. dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Goleman (2015),

merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009) dalam Nurita (2012;16) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi:

1. Faktor yang bersifat bawaan genetic,

Faktor yang bersifat bawaan genetik misalnya temperamen. Ada 4 temperamen, yaitu penakut, pemberani, periang, pemurung. Anak yang penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah dibangkitkan dibandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki anak pemberani dan periang. Temperamen atau pola emosi bawaan lainnya dapat dirubah sampai tingkat tertentu melalui pengalaman, terutama pengalaman pada masa kanak-kanak.

2. Faktor yang berasal dari lingkungan,

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama kita untuk mempelajari emosi, dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar bagaimana merasakan perasaan kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita.

Goleman (2015:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan

melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

2.1.1.3 Indikator-indikator Kecerdasan Emosional

Indikator yang mempengaruhi kecerdasan emosi dapat diukur dari beberapa aspek, Goleman (2015: 16) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosi, yaitu:

- a. Kesadaran diri Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.
- b. Pengendalian diri Yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.
- c. Motivasi Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang

lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

- d. Empati Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyalurkan diri dengan berbagai tipe individu
- e. Keterampilan Sosial Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Seangkan Menurut Salovey dan Mayer (2006), dalam jurnal I Goller dkk (2020) mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. *self awareness* (kesadaran diri),
2. *self regulation* (pengaturan diri),
3. *motivation* (motivasi),
4. *empathy* (empati),
5. *social skill* (keterampilan sosial).

Adapun Menurut Akhdan Nur Said (2018) Indikator-indikator dari kecerdasan emosional adalah

1. kesadaran diri
2. kendali diri, motivasi, empati dan

3. keterampilan sosial.

Higgs dan Dulewicz. (2002) dalam Rees dan McBain, et al. (2007:171), mengidentifikasi tujuh elemen yang membentuk kecerdasan emosional seseorang, yaitu :

1. Kesadaran diri, kesadaran terhadap perasaan sendiri dan kemampuan untuk mengenali dan mengelola perasaan itu.
2. Elastisitas emosional , kemampuan untuk berkinerja secara baik dan konsisten di berbagai situasi dan tekanan.
3. Motivasi, dorongan dan energi yang ada pada diri untuk mencapai hasil, menyeimbangkan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan mengupayakan cita-cita diri walaupun menghadapi aneka tantangan dan penolakan.
4. Sensitivitas antarpribadi , kemampuan untuk merasakan kebutuhan dan perasaan orang lain dan untuk menggunakan kemampuan itu secara efektif dalam berinteraksi dengan pegawai dan dalam mengambil keputusan yang mempengaruhi pegawai.
5. Pengaruh kemampuan untuk membujuk orang lain agar mengubah sudut pandang terhadap suatu masalah, persoalan, atau keputusan.
6. Tanggap, kemampuan untuk menggunakan wawasan dan interaksi untuk sampai pada, dan menerapkan keputusan saat dihadapkan dengan informasi yang ambigu atau tidak lengkap.
7. Tanggung jawab dan integritas, kemampuan untuk menunjukkan komitmen terhadap suatu tindakan saat menghadapi tantangan, dan untuk

bertindak secara konsisten dan sesuai dengan persyaratan etika yang dipahami.

Sedangkan Robbins dan Judge (2009:335) mengatakan batasan atas indikator kecerdasan emosional terdiri dari lima dimensi, yaitu :

1. Kesadaran diri, sadar atas apa yang dirasakan diri sendiri.
2. Manajemen diri, kemampuan mengelola emosi dan dorongan-dorongan diri sendiri.
3. Motivasi, kemampuan bertahan dalam menghadapi kemunduran dan kegagalan.
4. Empati, kemampuan untuk dapat memahami diri sendiri maupun memahami orang lain
5. Keterampilan sosial, kemampuan menangani emosi-emosi orang lain.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Kecerdasan Emosional, sebagaimana nampak dalam tabel 2.2 berikut :

Tabel 2. 2 Indikator Kecerdasan Emosional

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
1	2020	Salovey dan Mayer (2006), dalam jurnal I Goller dkk (2020)	self awareness (kesadaran diri), self regulation (pengaturan diri), motivation (motivasi), empathy (empati), social skill (keterampilan sosial).
2	2018	Akhdan Nur Said	Kesadaran diri, kendali diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.
3	2015	Goleman	Kesadaran diri, pengaturan diri, Motivasi, mengenali emosi orang lain dan keterampilan social
4	2002 (2007:171)	Higgs dan Dulewicz. (2002) dalam Rees dan McBain, et al	Kesadaran diri, Elastisitas Emosional, Motivasi, Sensitivitas antar pribadi, kemampuan membujuk orang lain,

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Kecerdasan Emosional
			Tanggap, tanggung jawab dan integritas
5	2009	Robbins dan Judge	Kesadaran diri, Manajemen diri, Motivasi, Empati dan keterampilan sosial

Berdasarkan tabel 2.2 dengan merujuk pendapat Goleman (2015), yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Kesadaran diri, pengaturan diri, Motivasi, mengenali emosi orang lain dan keterampilan sosial. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada penelitian di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Definisi Beban Kerja

Definisi Beban Kerja menurut Webster dalam (Lysaght, Fabrigar, Larmour-Trode, Stewart, & Friesen, 2012) dalam Rizal Nabawi (2019) mengemukakan bahwa Sudut pandang yang berbeda dalam mendefinisikan beban kerja. Ia mengemukakan beban kerja sebagai:

- a. jumlah pekerjaan atau waktu yang diharapkan dari/diberikan kepada pekerjaan dan
- b. total jumlah pekerjaan yang harus di selesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu periode waktu tertentu.

Dengan adanya definisi ini, maka (Lysaght et al., 2012) dalam Rizal Nabawi (2019) membagi tiga kategori besar dari definisi beban kerja, yaitu:

- a. banyaknya pekerjaan dan hal yang harus di lakukan

- b. waktu maupun aspek-aspek tertentu dari waktu yang harus di perhatikan oleh pekerja dan
- c. pengalaman psikologis subjektif yang dialami oleh seorang pekerja

Beban Kerja menurut Tarwaka, 2011:106 dalam Ratu Erlina Gentari(2017). Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.

Adapun menurut koesoemowidjojo (2017:21) beban Kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu.

Berdasarkan uraian teori tersebut dapat disusun konsep definisi dan kesimpulan Beban Kerja pada tabel 2.3 di bawah ini :

Tabel 2. 3 Definisi Beban Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Beban Kerja
1	2017	koesoemowidjojo (2017:21)	beban Kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu.
2	2017	Tarwaka, 2011:106 dalam Ratu Erlina Gentari(2017)	Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu.
3	2019	Webster dalam (Lysaght, Fabrigar, Larmour-Trode, Stewart, &Friesen, 2012) dalam Rizal Nabawi	jumlah pekerjaan atau waktu yang diharapkan dari/diberikan kepada pekerjaan dan total jumlah pekerjaan yang harus di selesaikan oleh suatu departemen atau kelompok pekerja dalam suatu

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Beban Kerja
		(2019)	periode waktu tertentu.
4	2018	(Lysaght et al., 2012) dalam Rizal Nabawi (2019)	banyaknya pekerjaan dan hal yang harus di lakukan waktu maupun aspek-aspek tertentu dari waktu yang harus di perhatikan oleh pekerja dan pengalaman psikologis subjektif yang dialami oleh seorang pekerja

Berdasarkan tabel 2.3 diatas dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat koesoemowidjojo (2017:21) merujuk pada teori tersebut yang sesuai dengan penelitian lapangan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.2.2 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang dapat menimbulkan stres terbagi menjadi dua (Susanto, 2011) :

1. Role overload. Role overload terjadi ketika tuntutan-tuntutan melebihi kapasitas dari seorang manajer atau karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut secara memadai.
2. Role underload. Role underload adalah pekerjaan di mana tuntutan-tuntutan yang dihadapi dibawah kapasitas yang dimiliki seorang karyawan.

Menurut Schultz dan Schultz (2010) dampak beban kerja di bedakan menjadi dua macam, yaitu: quantitative overload dan qualitative overload.

1. quantitative overload. Pada beban kerja yang bersifat quantitative overload adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.
2. qualitative overload Beban kerja yang bersifat qualitative overload adalah beban kerja yang terjadi apabila orang merasa kurang mampu menyelesaikan tugasnya atau standar hasil karyanya terlalu tinggi.

2.1.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Beban Kerja

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi Beban Kerja Menurut (Soleman, 2011) adalah sebagai berikut :

1. faktor eksternal : beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti : Tugas (*task*), organisasi kerja dan lingkungan kerja.
2. faktor internal : faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, status gizi, kondisi kesehatan dan sebagainya), dan faktor psikis(motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya).

Faktor yang mempengaruhi beban kerja Menurut Rodahl dan Manuaba (dalam Prihatini, 2007) menyatakan bahwa faktor-faktor beban kerja berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:
 - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugastugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.

- b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal. Merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal.

Adapun Menurut Tarwaka (2010) tiga faktor utama yang menentukan beban kerja adalah tuntutan tugas, usaha dan performansi.

1. Faktor tuntutan tugas. Argumentasi berkaitan dengan faktor ini adalah bahwa beban kerja dapat ditentukan dari analisa tugas-tugas yang dilakukan oleh pekerja. Bagaimanapun perbedaan-perbedaan secara individu harus selalu diperhitungkan.
2. Usaha atau tenaga. Jumlah yang dikeluarkan pada suatu pekerjaan mungkin merupakan suatu bentuk intuitif secara alamiah terhadap beban kerja. Bagaimanapun juga, sejak terjadinya peningkatan tuntutan tugas, secara individu mungkin tidak dapat meningkatkan tingkat effort.

2.1.2.4 Indikator-indikator Beban Kerja

Adapun menurut (Putra & Hubeis, 2012) dalam Rizal Nabawi (2019) indikator dari beban kerja adalah:

1. Target yang harus dicapai.
2. Kondisi pekerjaan.
3. Standart pekerjaan.

Menurut Putra (2012) ada 4 indikator dalam beban kerja yaitu:

1. Target yang Harus Dicapai : Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi Pekerjaan : Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
3. Penggunaan Waktu : Kerja Waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran, atau waktu baku atau dasar).
4. Standar Pekerjaan : Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut (Suci R. Mar'ih Koesmowidjojo, 2017) “Untuk mengetahui seberapa besar beban kerja oleh karyawan, maka perlu pengidentifikasian. Oleh hal itu, maka dalam dunia kerja dikenal beberapa indikator antara lain:

- a. Kondisi kerja
- b. Penggunaan waktu kerja
- c. Target yang harus dicapai

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Beban Kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.4 berikut :

Tabel 2. 4 Indikator Beban Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Beban Kerja
1	2012	Putra	Target yang Harus Dicapai, Kondisi Pekerjaan, Penggunaan Waktu, Standar Pekerjaan
2	2017	Koesmowidjojo	Kondisi kerja, Penggunaan waktu kerja, Target yang harus dicapai
3	2019	(Putra & Hubeis, 2012) dalam Rizal Nabawi	Target yang harus dicapai. Kondisi pekerjaan. Standart pekerjaan.

Berdasarkan tabel 2.4 dengan merujuk pendapat Koesomowidjojo (2017), yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Kondisi pekerjaan, Penggunaan waktu kerja, dan Target yang harus dicapai. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.3 Komunikasi

2.1.3.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi yang baik dari organisasi kepada para anggota dan antar anggota guna mencapai kesamaan makna diharapkan dapat memperlancar pekerjaan dan mengurangi stres kerja yang terjadi akibat kesalahan makna pesan yang diterima. Menurut Luthans (1998) dalam Almasitoh (2011). Sebagaimana yang di kemukakan oleh Koesomowidjojo (2017:21) dalam Yulia Ahmad dkk (2019) mengemukakan bahwa beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan

yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2000) adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Komunikasi organisasi dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai komunikasi yang terjalin dengan baik antara atasan ke bawahan, bawahan keatasan dan antar rekan kerja yang meliputi pengarahan, perintah-perintah, evaluasi, tujuan-tujuan organisasi, peraturan-peraturan, pendapat-pendapat, saran-saran serta rekomendasi, koordinasi dan pemecahan masalah. Merujuk pada Everett M. Rogers (1998: 20) dalam PRATIWI, P. (2017). Komunikasi yang baik di pengaruhi oleh keterampilan dan pengetahuan. Selain itu menurut Bernard (2015) Kemampuan komunikasi sangat penting untuk siswa miliki supaya siswa dapat memahami permasalahan matematika yang diberikan dan siswa mampu mengungkapkan ide serta gagasan dalam menyelesaikan persoalan matematika serta menciptakan siswa untuk berpikir kritis, logis, kreatif dan mandiri.

Adapun menurut Arni Muhammad (2011) mengemukakan komunikasi sebagai bertukarnya pesan verbal maupun nonverbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.

Sedangkan menurut Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2013:145), komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Sedangkan menurut Hamali, (2016) mengatakan bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Berdasarkan survei awal tentang komunikasi ditemukan fenomena adanya hubungan komunikasi yang terjadi belum harmonis atau terjadi miss communication dengan atasan, serta sesama karyawan, faktor miss communication ini akan menghambat tersalurnya alternatif yang perlu disampaikan. Sehingga hubungan komunikasi ini akan berdampak menurunnya rasa kepercayaan diri beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif. Selain komunikasi, motivasi juga mempengaruhi kinerja.

Sebagaimana Yusuf&Ridwan (2018) yang menekankan terciptanya dialog dua arah dan sekaligus melahirkan pertukaran informasi yang relatif seimbang merupakan hasil dari sebuah proses komunikasi.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun Definisi Komunikasi, sebagaimana nampak dalam tabel 2.5 berikut :

Tabel 2. 5 Definisi Komunikasi

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi
1	1998	Everett M Rogers (1998:20)	Komunikasi yang baik di pengaruhi oleh keterampilan dan pengetahuan.
2	2011	Menurut Luthans (1998) dalam Almasitoh (2011),	Komunikasi yang baik dari organisasi kepada para anggota dan antar anggota guna mencapai kesamaan makna diharapkan dapat memperlancar pekerjaan dan mengurangi stres kerja yang terjadi akibat kesalahan makna pesan yang diterima
3	2011	Arni Muhammad	komunikasi sebagai bertukarnya pesan verbal maupun nonverbal dikirimkan, diterima dan diberi arti.
4	2015	Bernard (2015)	Selain itu menurut Bernard (2015) Kemampuan komunikasi sangat penting untuk siswa miliki

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Komunikasi
			supaya siswa dapat memahami permasalahan matematika yang diberikan dan siswa mampu mengungkapkan ide serta gagasan dalam menyelesaikan persoalan matematika serta menciptakan siswa untuk berpikir kritis, logis, kreatif dan mandiri
5	2018	Yusuf&Ridwan(2018)	yang menekankan terciptanya dialog dua arah dan sekaligus melahirkan pertukaran informasi yang relatif seimbang merupakan hasil dari sebuah proses komunikasi

Berdasarkan Tabel 2.5 dapat disimpulkan bahwa Komunikasi adalah suatu tingkatan kondisi atau keadaan seorang karyawan atau pegawai yang mempunyai kemampuan berkomunikasi dengan baik antara atasan dengan bawahan atau antara sesama pegawai dan juga antara atasan ke bawahan. Dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Everett M Rogers (1998:20) :Komunikasi yang baik di pengaruhi oleh keterampilan dan pengetahuan. Yang merujuk pada teori yang sesuai dengan penelitian lapangan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.3.2 Indikator-indikator Komunikasi

Terkait dengan indikator Komunikasi, Everett M Rogers (1998:20) mengemukakan indikator Komunikasi sebagai berikut:

1. Keterlibatan informasi dari pimpinan.
2. Keterlibatan informasi pegawai dengan pegawai.
3. Efisiensi media dalam penyajian informasi.
4. Kecukupan informasi.

Indikator Komunikasi Menurut Mangkunegara (2000) yang di kutip dari Rensius indikator indikator komunikasi antara lain adalah :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.
2. Intensitas komunikasi Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.
3. Efektivitas komunikasi Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.
4. Tingkat pemahaman pesan Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Adapun indikator-indikator komunikasi Arni Muhammad (2011) adalah sebagai berikut :

- a. Keterbukaan (*openness*), merupakan sikap jujur, rendah hati, dan adil didalam menerima pendapat orang lain.
- b. Empati (*empathy*), adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dan kesanggupan untuk menempatkan diri dalam keadaan orang lain.
- c. dukungan (*support*), adalah suatu bentuk kenyamanan, perhatian, penghargaan, ataupun bantuan yang diterima individu dari orang yang berarti, baik secara perorangan maupun kelompok.
- d. Rasa positif (*positiveness*), Bersikap positif baik ketika mengemukakan pendapat atau gagasan yang bertentangan maupun gagasan yang mendukung, karena rasa positif itu sudah dengan sendirinya mendukung proses pelaksanaan komunikasi yang efektif.
- e. Kesamaan (*equality*), yaitu siap menerima anggota komunikasi lain sama atau setara.

Siagian (2013:306) mengemukakan aliran-aliran komunikasi yang dapat digunakan untuk mengukur variabel komunikasi yang berjalan dalam suatu organisasi antara lain:

1. komunikasi vertikal ke bawah,
2. komunikasi vertikal ke atas,

3. komunikasi horizontal,
4. komunikasi diagonal

Adapun indikator pada kemampuan komunikasi yang dikemukakan oleh Soemarmo (Hendriana, Rochaeti & sumarmo, 2017:67) dalam Novie Suci Rahmawati dkk (2019), antara Lain:

1. Menyatakan benda-benda nyata, situasi dan peristiwa sehari-hari ke dalam bentuk model matematika (gambar, tabel, diagram, grafik, aljabar)
2. Menjelaskan ide dan model matematika (gambar,tabel,diagram,grafik, aljabar) ke dalam bahasa biasa.
3. Menjelaskan serta membuat pertanyaan matematika yang dipelajari
4. Mendengar, menulis kemudian berdiskusi tentang matematika
5. Membaca dengan pemahaman suatu prestasi tertulis
6. Membuat konjektur, menyusun argumen, merumuskan definisi dan generalisasi.
7. Menjelaskan dan membuat pertanyaan tentang matematika yang dipelajari.

Terkait dengan indikator komunikasi, dalam pendapat De Vitto (1998: 259), dijabarkan karakteristik dari komunikasi, antara lain :

1. Keterbukaan (*oppenes*) Keinginan individu, untuk memberikan informasi pribadi.
2. Empati (*Empathy*) Sebuah penempatan perasaan, untuk memahami dan turut memberikan bantuan pada kondisi individu lain, sehingga terjalin kedekatan emosional.

3. Sikap mendukung (*Supportiviness*) Dengan menjalin interaksi dengan individu lain, perasaan saling mendukung dan menghargai mampu membuahakan makna yang mendalam dalam sebuah hubungan interpersonal (antarpribadi).
4. Sikap positif (*Positiviness*) Dengan menempatkan diri dalam pemikiran positif dan optimis, mampu mempengaruhi arah dari komunikasi, sehingga penempatan sikap kita dapat menjadi umpan balik dari interaksi kita.
5. Kesetaraan (*Equality*) Menyempatkan diri, dalam kondisi dan tingkatan yang setara.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun indikator Komunikasi, sebagaimana nampak dalam tabel 2.6 berikut :

Tabel 2. 6 Indikator Komunikasi

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator-indikator Komunikasi
1	1998	De Vitto (1998: 259)	Target yang Harus Dicapai, Kondisi Pekerjaan, Penggunaan Waktu, Standar Pekerjaan
2	1998	Everett M Rogers (1998:20)	Keterlibatan informasi dari pimpinan. Keterlibatan informasi pegawai dengan pegawai Efisiensi media dalam penyajian informasi Kecukupan informasi
3	2011	Arni Muhammad	Keterbukaan (openness), Empati (empathy), dukungan (support), Rasa positif (positiveness), Kesamaan (equality)
4	2013	Siagian (2013:306)	komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi vertikal ke atas, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal
5	2019	Soemarmo (Hendriana, Rochaeti & sumarmo, 2017:67) dalam Novie Suci Rahmawati dkk	Menyatakan benda-benda nyata, situasi dan peristiwa, Menjelaskan ide, Menjelaskan serta membuat pertanyaan, Mendengar, menulis kemudian berdiskusi, Membaca dengan pemahaman suatu prestasi tertulis, Membuat

(2019)

konjektur, menyusun argumen, merumuskan definisi dan generalisasi.

Berdasarkan tabel 2.6 dengan merujuk pendapat Everett M Rogers (1998:20), yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Keterlibatan informasi dari pimpinan, Keterlibatan informasi pegawai dengan pegawai, Efisiensi media dalam penyajian informasi, Kecukupan informasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.3.3 Faktor – Faktor Komunikasi

Ada dua tinjau faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara, 2018 yaitu :

1. Faktor dari pihak sender atau disebut pula komunikator terdiri dari :
 - a. keterampilan sender
 - b. sikap sender
 - c. pengetahuan sender
 - d. media saluran yang digunakan oleh sender
2. Faktor Dari Pihak Receiver, yaitu :
 - a. keterampilan receiver
 - b. sikap receiver
 - c. pengetahuan receiver
 - d. media saluran komunikasi

2.1.4 Stres Kerja

2.1.4.1 Definisi Stres Kerja

Adapun definisi stres kerja Menurut Robbins dan Judge (2015:429) dalam Ocktaviani, D (2018) mendefinisikan stres kerja adalah sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan yang mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting.

Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari pekerjaan (Cullen et al dalam Jin et al., 2017).

Stres kerja menurut Handoko (2011:200) dalam Milafatul Qoyyimah dkk (2019) adalah “suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”.

Stres akibat kerja adalah respon emosional dan fisik yang bersifat mengganggu atau merugikan yang terjadi pada saat tuntutan tugas tidak sesuai dengan kapabilitas, sumber daya, atau keinginan pekerja (Tarwaka, 2014).

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun definisi Stres Kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.7 berikut :

Tabel 2. 7 Definisi Stres Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Stres Kerja
1	(2006:767)	Menurut Robbins (2006:767)	stres kerja adalah sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan yang mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting.

No	Tahun	Sumber Referensi	Definisi Stres Kerja
2	2014	(Tarwaka, 2014)	Stres akibat kerja adalah respon emosional dan fisik yang bersifat mengganggu atau merugikan yang terjadi pada saat tuntutan tugas tidak sesuai dengan kapabilitas, sumber daya, atau keinginan pekerja
3	2017	(Cullen et al dalam Jin et al., 2017).	Stres kerja bisa disebut juga dengan perasaan yang bersangkutan dengan tekanan, keambiguan kerja, frustrasi, dan perasaan takut yang berasal dari pekerjaan.
4	2019	Handoko (2011:200) dalam Milafatul Qoyyimah dkk (2019)	“suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang”.

Berdasarkan Tabel 2.7 dapat disimpulkan bahwa Stres Kerja adalah suatu tingkatan kondisi atau keadaan seorang karyawan atau pegawai yang mempunyai masalah dengan Stres dalam pekerjaannya.

Dalam hal penelitian ini penulis memilih teori yang mengacu pada pendapat dari Robbins (2006:767): stres kerja adalah sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan yang mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting. yang merujuk pada teori yang sesuai dengan penelitian lapangan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi

2.1.4.2 Gejala-gejala Stres Kerja

Menurut Seyle yang dikutip oleh Tarwaka (2015), ada 3 (tiga) tingkatan yang berbeda atau gejala dalam stres yaitu:

1. alarm
2. perlawanan (*resistance*),
3. peredaan (*exhaustion*).

Munculnya stres dapat dikenali dengan beberapa gejala seperti sakit yang dialami karyawan dan perubahan perilaku karyawan. Beehr and Newman (1978) dalam Suryaningrum (2015) menyatakan ada tiga kategori umum dari indikator stres, yaitu :

1. Gejala Fisik. Gejala fisik merupakan gejala yang bisa diamati melalui ilmu kesehatan. Gejala fisik yang terjadi seperti meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, gangguan lambung, migraine, berkeringat dan mudah lelah.
2. Gejala Psikologis. Gejala psikologis merupakan gejala stres yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Gejala psikologi yang terjadi seperti bingung, ketegangan, kecemasan, sensitif, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda, tertekan, tidak konsentrasi dan komunikasi tidak efektif.
3. Gejala Perilaku. Gejala perilaku yang terjadi seperti penurunan produktivitas, absensi dan tingkat keluarnya karyawan, agresif, kehilangan nafsu makan, menghindari pekerjaan bahkan minum-minuman keras.

2.1.4.3 Faktor yang mempengaruhi Stres Kerja

Faktor pendukung stres kerja Menurut Cartwrigth (1995) dalam Tarwaka (2014) menjelaskan bahwa ada 6 faktor penyebab stres akibat kerja yaitu:

1. faktor intrinsik pekerjaan.
2. faktor peran individu dalam organisasi kerja.
3. faktor hubungan kerja.
4. faktor pengembangan karir.
5. faktor struktur organisasi dan suasana kerja.

6. faktor di luar pekerjaan.

Menurut Ganiwa yang dikutip oleh Tarwaka (2015)¹⁴, faktor yang mempengaruhi stres kerja antara lain:

1. Bekerja melewati batas kemampuan
2. Keterlambatan masuk kerja yang sering dan ketidakhadiran pekerja.
3. Kesulitan membuat keputusan.
4. Kesalahan yang sembrono.
5. Kelalaian menyelesaikan pekerjaan.
6. Lupa akan janji yang telah dibuat dan kegagalan diri sendiri.
7. Kesulitan kerhubungan dengan orang lain.
8. Kerisauan tentang kesalahan yang dibuat.
9. Menunjukkan gejala fisik seperti pada alat pencernaan, tekanan darah tinggi, radang kulit, radang pernapasan.

Dalam kaitannya dengan pekerjaan, semua dampak dari stres tersebut akan menjurus kepada menurunnya performansi, efisiensi dan produktivitas kerja yang bersangkutan. Menurut Tarwaka (2015), mendefinisikan stres sebagai berikut:

1. Dalam bahasa teknik. Stres dapat diartikan sebagai kekuatan dari bagianbagian tubuh.
2. Dalam bahasa biologi dan kedokteran. Stres dapat diartikan sebagai proses tubuh untuk beradaptasi terhadap pengaruh luar dan perubahan lingkungan terhadap tubuh.

2.1.4.4 Indikator-indikator stres kerja

Indikator stres kerja menurut Pandi Afandi (2018:179) adalah :

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, tata kerja, letak fisik.
2. Tuntutan peran, berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan antar pribadi, merupakan tekanan yang diciptakan oleh pegawai lain.
4. Struktur organisasi, gambaran instansi yang diwarnai dengan struktur organisasi yang tidak jelas, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab.
5. Kepemimpinan organisasi memberikan gaya manajemen pada organisasi. Beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, ketakutan dan kecemasan.

Adapun menurut Robbins (2006:767) adalah:

1. Tuntutan tugas,
2. Tuntutan peran,
3. Tuntutan antar pribadi,
4. Struktur organisasi,
5. Kepemimpinan organisasi.

Berdasarkan kajian tersebut dapat disusun Indikator Stres Kerja, sebagaimana nampak dalam tabel 2.8 berikut :

Tabel 2. 8 Indikator Stres Kerja

No	Tahun	Sumber Referensi	Indikator Stres Kerja
1	2006	Robbins (2006:767)	Tuntutan tugas, Tuntutan peran, Tuntutan antar pribadi, Struktur organisasi, Kepemimpinan organisasi.
2	2018	Pandi Afandi (2018:179)	Tuntutan: peran, tugas, antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi.

Berdasarkan Tabel 2.8 dengan merujuk pendapat (Robbins 2006:767) yang dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu : Tuntutan tugas, Tuntutan peran, Tuntutan antar pribadi, Struktur organisasi, Kepemimpinan organisasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan ukuran permasalahan yang terjadi di lapangan pada karyawan di Kantor POS Indonesia Cabang Cimahi.

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian, penulis mempelajari dan membaca penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, untuk menjaga keaslian penelitian, maka dapat dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variable penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. 9 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian/ Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
1.	Kely Triana, Tuti Rahmi, dan Yanladila Yeltas Putra (2015)	KONTRIBUSI PERSEPSI PADA BEBAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP STRES KERJA GURU SMP YANG TERSERTIFIKASI	Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kontribusi persepsi pada beban kerja dan kecerdasan emosi terhadap stress kerja guru	Persamaan: Terdapat persamaan Variabel beban kerja dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja oleh penulis

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian/ Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
		<p>Metode: menggunakan pendekatan kuantitati</p> <p>Sampel: 80 orang</p>		<p>Perbedaan: Penulis tidak menggunakan variable komunikasi</p>
2.	Ni Luh Putu Nuraningsih dan Made Surya Putra(2015)	<p>PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN STRES KERJA PADA THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA</p> <p>Metode: probability sampling yaitu simple random sampling</p> <p>Sampel: 148 orang</p>	<p>Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja, kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja.</p>	<p>Persamaan: Terdapat persamaan antara variable X1 terhadap Y</p> <p>Perbedaan: Penulis tidak menggunakan Variable beban kerja&komunikasi</p>
3.	Ni Made Ayu Yasmitha Andewi1 Wayan Gede Supartha2 Made Surya Putra3 (2016)	<p>PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP STRES KERJA DAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PDAM TIRTA MANGUTAMA KABUPATEN BADUNG</p> <p>Metode: proportionate random sampling</p> <p>Sampel: 159 karyawan</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan pengaruh negatif kecerdasan emosional dengan stres, pengaruh positif kecerdasan emosional dengan kepuasan dan pengaruh negatif stres dengan kepuasan kerja.</p>	<p>Persamaan: Terdapat persamaan antara variable X1 terhadap Y</p> <p>Perbedaan: Penulis tidak menggunakan Variable beban kerja&komunikasi</p>
4.	Ratu Erlina Gentari (2017)	<p>Analisa Pengaruh Konflik Kerja dan Beban Kerja Terhadap Stress Kerja Karyawan di PT. Gemah Ripah Asri</p>	<p>Dengan demikian semakin tinggi konflik kerja maka semakin tinggi pula stres kerja karyawan dan semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula stres kerja</p>	<p>Persamaan: Terdapat persamaan antara variable X2 terhadap Y</p>

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian/ Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
		<p>Metode: asosiatif</p> <p>Sampel: 32 sampel</p>	karyawan baik secara sendiri maupun bersama-sama.	<p>Perbedaan:</p> <p>Penulis tidak menggunakan Variable kecerdasan emosional&komunikasi</p>
5.	Sri Zetli (2019)	<p>HUBUNGAN BEBAN KERJA MENTAL TERHADAP STRES KERJA PADA TENAGA KEPENDIDIKAN DI KOTA BATAM</p> <p>Metode: Subjektif</p> <p>Sampel: 30 orang</p>	Jadi untuk Guru SD dan Dosen rata-rata secara keseluruhan termasuk dalam katagori beban kerja mental tinggi dan untuk Guru SMP dan Guru SMA secara keseluruhan termasuk dalam beban kerja mental katagori sedang.	<p>Persamaan:</p> <p>Terdapat persamaan antara variable X2 terhadap Y</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Penulis tidak menggunakan Variable kecerdasan emosional&komunikasi</p>
6.	Benita Ruth Ayu & Monika Palupi Murniati (2019)	Komunikasi Organisasi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan: Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi	<p>hasil uji model struktural dengan menggunakan Partial Least Square, dapat disimpulkan bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan sosial berpengaruh sebagai moderator efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja. 2. Stres kerja berpengaruh sebagai mediator efek komunikasi oraganisasi terhadap kinerja karyawan. 	<p>Persamaan:</p> <p>Terdapat persamaan antara variable X3 ke Y</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Penulis tidak menggunakan variable kecerdasan emosional &beban kerja</p>
7.	Andreas Pungkas Rubiyandono (2019)	<p>Analisis Efek Organizational Citizenship Behavior dan Komunikasi Organisasi Terhadap Stres Kerja</p> <p>Metode: Populasi dan Sampel Penelitian</p>	hipotesis pada penelitian ini ditinjau dari persepsi kualitas interaksi atasan bawahan ditolak. Jadi, Organizational Citizenship Behavior tidak memediasi hubungan dari Komunikasi Oganisasi terhadap Stres Kerja.	<p>Persamaan:</p> <p>Terdapat persamaan antara variable X3 ke Y</p> <p>Perbedaan:</p> <p>Penulis tidak menggunakan variable kecerdasan emosional</p>

No	Penulis/ Tahun	Judul Penelitian/ Metode/ Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
		Sampel: 37 perusahaan manufaktur di kota Semarang.		& beban kerja
8.	Milafatul Qoyyimah a,1,* Tegoeh Hari Abrianto b,2, Siti Chamidah c,3 (2019)	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun Metode: Regresi Linier Berganda Sampel: 304 karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Beban kerja berpengaruh negatif (-1,052) dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. INKA Multi Solusi Madiun, (2) Stres kerja berpengaruh negatif (-5.120) dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. INKA Multi Solusi Madiun, (3) Lingkungan kerja berpengaruh positif (10,873) dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Solusi INKA Multi Madiun, dan (4) Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja berpengaruh positif (49.969) dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan	Persamaan: Terdapat persamaan antara variable X2 ke Y Perbedaan: Penulis tidak menggunakan variable kecerdasan emosional & komunikasi
9.	NURSY RESTI ARSYIANI (2017)	PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL BEBAN KERJA DAN KOMUNIKASI TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN PADA PT. PERTAMINA EP DI SANGA SANGA Metode: Regresi Linier Berganda Sampel: 62 orang	Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan, variabel beban kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap stres kerja karyawan, dan variabel komunikasi berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap stres kerja	Terdapat kesamaan X1 X2 X3 & Y

2.2 Kerangka Penelitian

Di zaman modern era globalisasi seperti sekarang ini tiap-tiap perusahaan bersaing mempertahankan perusahaannya masing-masing agar tetap eksis. Mempertahankan perusahaan bertujuan untuk mendapat keuntungan maksimal dari perusahaan yang telah dikembangkan dari tahun-tahun sebelumnya bahkan puluhan tahun lalu. Namun upaya mempertahankan perusahaan saja tidak cukup jika perusahaan tidak mampu meng-*handle* Beberapa hal pendukung faktor keeksistensi perusahaan yakni pegawai-nya itu sendiri yang dimana kecerdasan emosional tiap pegawai, beban kerja pegawai, dan komunikasi antar pegawai. Belum lagi stres kerja terhadap pegawai, hal ini perlu diperhatikan.

Tujuannya adalah memperhatikan pegawai-pegawai agar tetap bermental sehat, mampu mengendalikan kecerdasan emosionalnya, beban-beban kerja berat dan yang tidak kalah penting komunikasi di dalamnya. Terkadang perusahaan belum menyadari akan hal ini, jika beban kerja pegawai terlalu berat maka besar kemungkinan pegawai akan mengalami hal-hal berat dalam dirinya. Beban kerja yang berat, mampu memicu terjadinya stress kerja.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan Kecerdasan Emosional Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja. Uraian kerangka pemikiran diatas didapat dalam keterkaitan antar variabel.

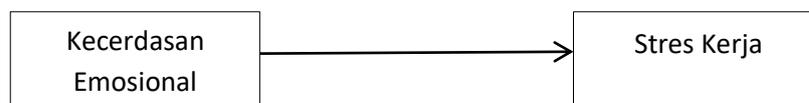
2.2.1 Keterkaitan Antar Variable

2.2.1.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) Terhadap Stres Kerja (Y)

Adanya pengaruh antara Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja dapat dilihat pada hasil penelitian dari Nursy Resti Arsiyani dengan judul Kecerdasan Emosional Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Stres Kera pada PT. PERTAMINA EP DI SANGA SANGA yang menyatakan bahwa pada hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja yang digambarkan sebagai berikut:

Nursy Resti Arsiyani (2017)



Gambar 2. 1
Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja

2.2.1.2 Pengaruh Beban Kerja (X2) Terhadap Stres Kerja

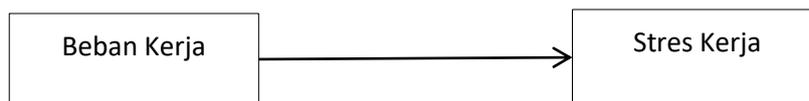
Berdasarkan hasil penelitian Humayon & Raza (2018) dengan 120 polisi sebagai responden didapatkan faktor: beban kerja, lingkungan kerja, dan faktor internal (pribadi). Suatu keadaan yang berkaitan dengan sebuah interaksi dalam pekerjaan sebagai dampak timbulnya perilaku maupun peristiwa dilingkungan kerja dan berdampak pada tuntutan atau tekanan fisik hingga psikologis diluar batas kemampuan seseorang disebut juga sebagai stress kerja. Polisi disebut juga sebagai jenis profesi yang rentan dengan stres dibandingkan dengan jenis profesi

yang lainnya. Sebanyak 80% anggota Polri yang mengalami stres dari satuan Reserse dan anggota lalu lintas.

Jika dilihat dari hasil kategorisasi persepsi beban kerja yang tinggi sebesar 53,85% atau lebih dari setengah Anggota Polisi Lalu Lintas Polresta X memiliki persepsi terhadap beban kerja yang berat, Beban kerja pada karyawan/pekerja dapat menjadi faktor penekan yang akan menghasilkan kondisikondisi tertentu (stressor), sehingga menuntut seseorang untuk mengeluarkan energi atau perhatian yang lebih (Puteri & Sukama, 2017). Selain itu masih ada juga faktor pemicu beban kerja yang dimana Salah satu pembangkit stres kerja adalah tuntutan atau beban kerja, menurut Lutfiyah (2011) pekerjaan yang paling stressfull adalah polisi yang bekerja di lapangan di bandingkan polisi yang bekerja di kantor.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja yang digambarkan sebagai berikut:

Andi Bowo Purwanto&Alimatus Sahrah (2020)



Gambar 2. 2
Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

2.2.1.3 Pengaruh Komunikasi (X2) Terhadap Stres Kerja

Adanya Pengaruh antara Komunikasi terhadap Stres Kerja dapat dilihat pada hasil penelitian dari Esther Endang Dwi Lestari dkk dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik interpersonal, beban kerja, dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap stress kerja karyawan PT. Viking Engineering Batam, hal ini dibuktikan dengan uji F yang menunjukkan nilai

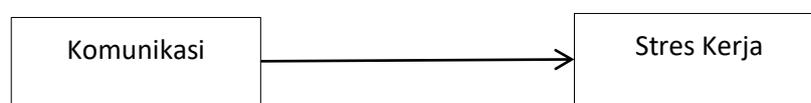
signifikan 0,003 lebih kecil dari 0,05. Hasil uji t menunjukkan bahwa konflik interpersonal dan beban kerja secara parsial berpengaruh tetapi tidak signifikan, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan hasil nilai signifikan lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,552 untuk variabel konflik interpersonal dan 0,590 untuk variabel beban kerja. Tetapi hasil uji t menunjukkan bahwa komunikasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap stress kerja, hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,002.

Komunikasi adalah pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara si pengirim dengan si penerima pesan untuk mengubah tingkah laku, Hasby (2017). Dengan adanya komunikasi efektif yang baik antar sesama individu dalam suatu organisasi atau perusahaan, dapat menciptakan kenyamanan dalam suasana pekerjaan serta meminimaisir terjadinya kesalahpahaman informasi ataupun penyampaian interpersonal.

Stres kerja menurut Handoko (2011) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stres yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri para karyawan berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Komunikasi terhadap Stres Kerja yang digambarkan sebagai berikut:

Esther Endang Dwi Lestari & Sri Langgeng Ratnasari (2018)



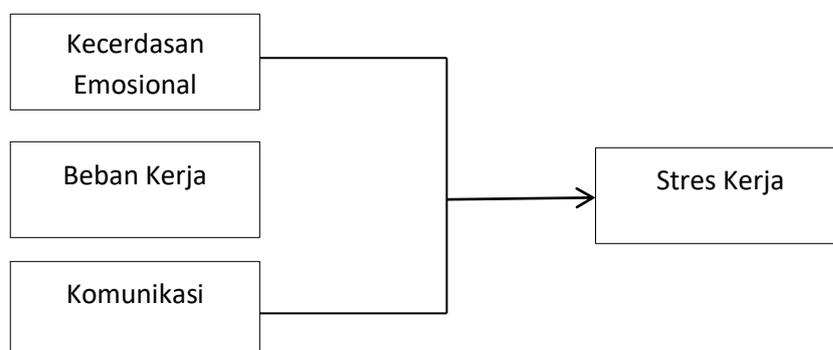
Gambar 2. 3
Pengaruh Komunikasi Terhadap Stres Kerja

2.2.1.4 Pengaruh Secara Simultan Kecerdasan Emosional (X1) Komunikasi (X2) dan Beban Kerja (X3) Terhadap Stres Kerja (Y)

Adanya pengaruh antara Kecerdasan Emosional Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dapat dilihat pada hasil penelitian Nursy Resti Arsyani(2017) yang berjudul Kecerdasan Emosional Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Stres Kera pada PT. PERTAMINA EP DI SANGA SANGA Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan, variabel beban kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap stres kerja karyawan,dan variabel komunikasi berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap stres kerja PT. Pertamina EP Sanga Sanga.

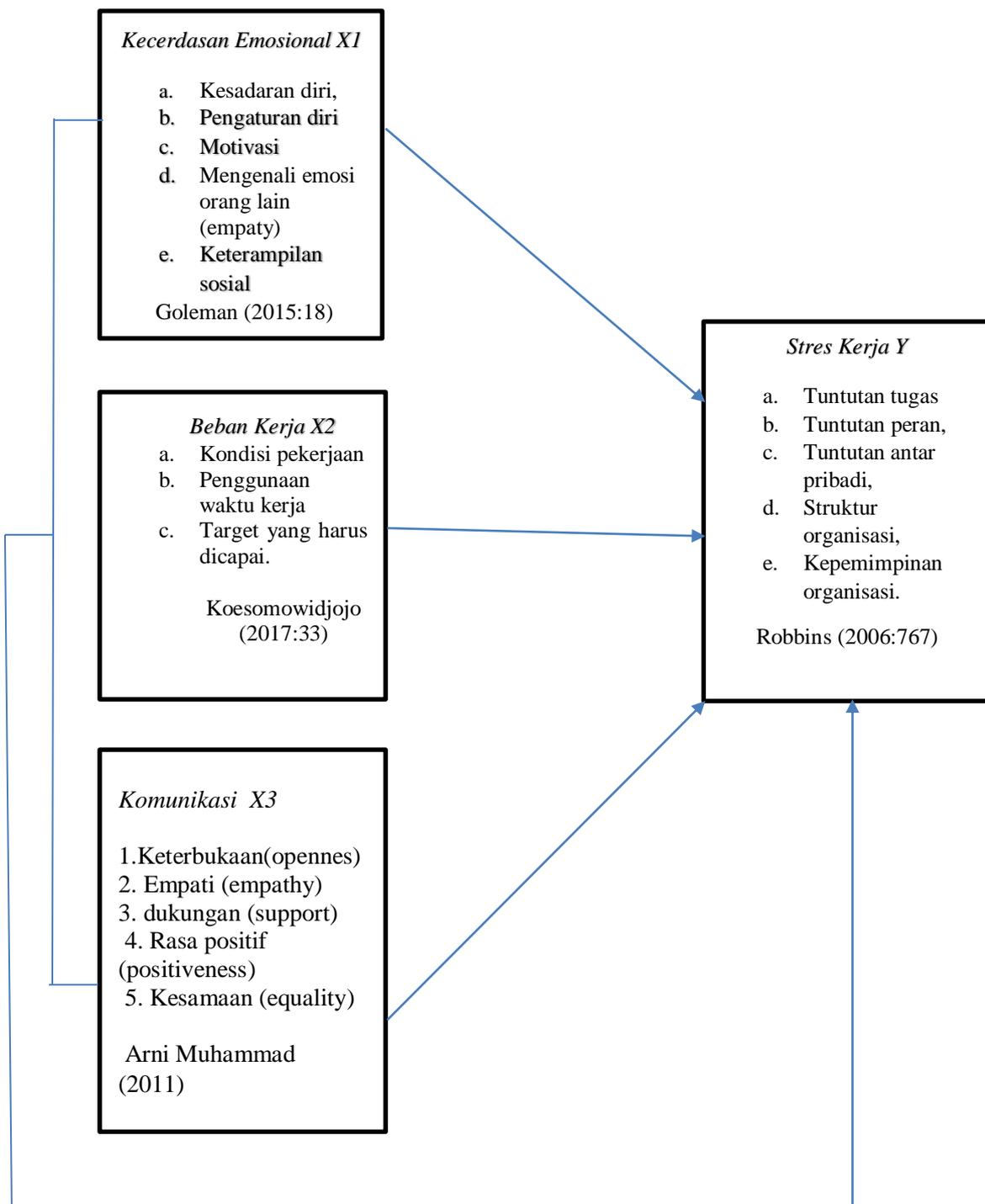
Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara Rekrutmen dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Karyawan yang digambarkan sebagai berikut:

Nursy Resti Arsyani (2017)



Gambar 2. 4
Pengaruh Kecerdasan Emosional Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Stres Kerja

2.2.2 Paradigma Penelitian



Gambar 2. 5
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran yang dapat disimpulkan diatas, maka hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- H1 : Kecerdasan Emosional mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
- H2 : Beban Kerja mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
- H3 : Komunikasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.
- H4 : Beban Kerja dan Komunikasi mempunyai pengaruh secara Simultan terhadap Stres Kerja di Kantor POS Cimahi.

