

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Penulisan Skripsi ini peneliti mencari serta menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, baik kelebihan dan kekurangan yang sudah ada. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga menggali informasi dari berbagai sumber seperti buku-buku maupun skripsi dengan tujuan memperoleh informasi yang telah ada sebelumnya tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan dalam mengumpulkan landasan teori.

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Menurut Olivia (2020) Kecerdasan emosional adalah perasaan yang mengacu pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri dan untuk mengelola emosi diri kita sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain.

Kemudian Maitrianti (2021) Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Adapun menurut Amrulloh (2021) yang mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola

petunjuk – petunjuk dan informasi emosional. Selain itu, Irawan (2022) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental. Tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki perasaan bersalah yang berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi.

Berdasarkan definisi - definisi yang telah diuraikan oleh masing-masing para ahli diatas, penulis merangkumnya kedalam tabel berikut ini :

Tabel 2. 1
Definisi Kecerdasan Emosional Menurut Para Ahli

No	Penulis/Tahun	Definisi
1.	Olivia (2020)	Kecerdasan emosional adalah perasaan yang mengacu pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri dan untuk mengelola emosi diri kita sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain.
2.	Maitrianti (2021)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.
3.	Amruloh (2021)	kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk – petunjuk dan informasi emosional
4.	Irawan (2022)	kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental. Tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki perasaan bersalah yang berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi.

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan uraian-uraian dari definisi kecerdasan emosional menurut para ahli diatas, maka penulis menggunakan pendapat menurut Olivia (2020) Kecerdasan emosional adalah perasaan yang mengacu pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri dan untuk mengelola emosi diri kita sendiri maupun dalam hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas ataupun peneliti terdahulu mengenai kecerdasan emosional dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memahami dan mengontrol perasaan diri sendiri maupun mengangani hubungan dengan orang lain.

2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Syahrul dan Nurhafizah (2021) ada 2 faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

1. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang timbul dari dalam diri seorang individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosi seseorang.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi individu untuk mengubah sikap. Pengaruh luar dapat bersifat individu maupun kelompok.

Selain itu, Agustian (2019) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:

1. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal membantu individu agar bisa mengelola, mengontrol, mengendalikan, dan mengkoordinasikan emosi individu dengan efektif.

2. Faktor pelatihan emosi

Kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus akan menciptakan kebiasaan, kemudian menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai.

3. Faktor pendidikan Individu akan mengenali emosi hingga mengelola emosi melalui pendidikan yaitu keluarga, sekolah, dan masyarakat.

2.1.1.3 Karakteristik Kecerdasan Emosional

Karakteristik kecerdasan emosional menurut Octavia, Hayati, dan Karim (2020) yaitu :

1. Kemampuan untuk belajar dan mengambil manfaat dari pengalaman.
2. Kemampuan untuk belajar atau menalar secara abstrak.
3. Kemampuan untuk beradaptasi terhadap hal-hal yang timbul dari perubahan dan ketidakpastian lingkungan.
4. Kemampuan untuk memotivasi diri guna menyelesaikan secara tepat tugas-tugas yang perlu diselesaikan.

2.1.1.4 Indikator Kecerdasan Emosional

Indikator Kecerdasan Emosional menurut Olivia (2020) yaitu :

1. Mengenali Emosi Diri

Yaitu mengetahui apa yang kita rasakan dari waktu ke waktu dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Mengelola Emosi

Yaitu menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat pada saat cemas, tersinggung, maupun gembira sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup melawan perasaan murung sebelum tercapainya sesuatu sasaran sehingga mampu pulih dari tekanan emosi.

3. Memotivasi Diri

Yaitu kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan, menekankan pentingnya menata emosi untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri, berupa kemampuan menahan emosi yang membantu dan menuntun menuju sasaran, mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Mengenali Emosi Orang Lain

Yaitu merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan apa yang dibutuhkan orang lain.

5. Membina Hubungan Sosial

Yaitu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, berinteraksi dengan lancar dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan

sosial, dan mampu menjalin hubungan dengan orang lain dengan memperhatikan kondisi emosinya.

Selain indikator diatas, ada beberapa indikator menurut Maitrianti (2021) adalah :

1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenal dan memilah-milah perasaan, memahami hal yang sedang kita rasakan, dan mengetahui penyebab munculnya perasaan tersebut, serta pengaruh perilaku kita terhadap orang lain.

2. Pengaturan Diri

Pengaturan diri adalah pengelolaan impuls dan perasaan yang menekan. pengaturan diri di sini yaitu mampu menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif terhadap dirinya sendiri maupun orang lain.

3. Motivasi

Motivasi adalah menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntut kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif, dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

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

5. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial adalah menangani emosi dengan baik ketika

berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan- keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah, dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerjasama dan bekerja dalam team.

Tabel 2. 2
Indikator Kecerdasan Emosional

No	Penulis/Tahun	Indikator
1.	Olivia (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenal Emosi diri 2. Mengelola Emosi 3. Memotivasi diri 4. Mengenal Emosi Orang Lain 5. Membina Hubungan Sosial
2.	Maitrianti (2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran Diri 2. Pengaturan Diri 3. Motivasi 4. Empati 5. Keterampilan Sosial

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan indikator mengenai kecerdasan emosional pada tabel 2.2 diatas, maka penulis menetapkan dan menggunakan indikator dari Olivia (2020) yaitu, mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan sosial.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Definisi Stres Kerja

Menurut Frendy *et. al*, (2023) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang. Kemudian Susilo *et. al*, (2020) mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang.

Andiani *et. al*, (2020) menyatakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan perusahaan. Adapun menurut Parashakti dan Ekhsan (2022) yang mengatakan bahwa stres kerja adalah sebuah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Berdasarkan definisi - definisi yang telah diuraikan oleh masing-masing para ahli diatas, penulis merangkumnya kedalam tabel berikut ini :

Tabel 2. 3
Definisi Stres Kerja Menurut Para Ahli

No	Penulis/Tahun	Definisi
1.	Frendy <i>et. al</i> , (2023)	Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang.
2.	Susilo <i>et. al</i> , (2020)	Stres kerja adalah suatu perasaan ketegangan yang mempengaruhi suasana hati, proses berpikir, dan situasi seseorang.
3.	Andiani <i>et. al</i> , (2020)	Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami oleh seorang karyawan dalam menghadapi pekerjaan yang diberikan perusahaan.
4.	Parashakti dan Ekhsan (2022)	stres kerja adalah sebuah kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan uraian-uraian dari definisi stres kerja menurut para ahli diatas, maka penulis menggunakan pendapat menurut Frendy *et. al*, (2023) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas ataupun peneliti terdahulu mengenai stres kerja dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan tertekan yang dialami oleh seorang karyawan yang dapat mempengaruhi perilaku dalam menghadapi pekerjaan.

2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Sulastri dan Onsardi (2020) stres dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

1. Penyebab fisik (kebisingan dan kelelahan).

Kebisingan terus menerus dapat menjadi sumber stres bagi banyak orang. Namun perlu diketahui bahwa terlalu tegang juga menyebabkan hal yang sama. Selain kebisingan kelelahan juga dapat menyebabkan stres karena kemampuan untuk bekerja menurun.

2. Suhu dan Kelembapan

Bekerja dalam ruangan yang suhunya terlalu tinggi dapat mempengaruhi tingkat prestasi karyawan. Suhu yang tinggi harus dapat ditoleransi dengan kelembapan yang rendah. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stres. Hal ini bisa disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, Volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya.

3. Sifat Pekerjaan Situasi baru dan asing.

Menghadapi situasi baru dan asing dalam pekerjaan atau organisasi, seseorang akan terasa sangat tertekan sehingga dapat menimbulkan stres. Selain itu ancaman pribadi juga mempengaruhi, suatu tingkat kontrol (pengawasan)

yang terlalu ketat dari atasan menyebabkan seseorang terasa terancam kebebasannya.

4. Kebebasan

Kebebasan yang diberikan kepada karyawan belum tentu merupakan hal yang menyenangkan. Ada sebagian karyawan justru dengan adanya kebebasan membuat mereka tidak merasa ketidakpastian dan ketidakmampuan dalam bertindak. Hal itu dapat merupakan sumber stres bagi seseorang.

5. Kesulitan

Kesulitan-kesulitan yang dialami dirumah, seperti ketidakcocokan suami istri. Masalah keuangan, perceraian dapat dapat mempengaruhi prestasi kerja. Hal seperti ini merupakan sumber stres bagi seseorang.

2.1.2.3 Indikator Stres Kerja

Indikator stres kerja menurut menurut Frendy *et. al*, (2023) yaitu :

1. Tuntutan

Tuntutan adalah kemampuan karyawan dalam mengtasi tuntutan kerja yang diberikan. Tuntutan kerja mencakup masalah seperti beban kerja, pola kerja, dan lingkungan kerja.

2. Kontrol

Kontrol adalah pekerja yang menunjukkan bahwa mereka mampu menjelaskan cara dalam melakukan pekerjaannya.

3. Dukungan

Dukungan adalah pekerja yang menunjukkan bahwa mereka menerima informasi dan dukungan yang memadai dari rekan kerja dan atasannya.

4. Hubungan

Hubungan adalah interaksi timbal balik yang didasari pada gejala serta proses hubungan antarmanusia yang memengaruhi hubungan sosial dalam kesatuan hidup manusia.

5. Peran

Peran adalah karyawan yang memahami peran dan tanggung jawabnya ditempat kerja.

6. Perubahan Organisasi

Perubahan organisasi adalah karyawan yang dilibatkan dalam setiap perubahan yang terjadi di perusahaan. Perubahan itu mencakup bagaimana perubahan yang terjadi di perusahaan besar maupun kecil, dikelola dan dikomunikasikan dengan baik dalam organisasi.

Selain itu, Indikator Stres Kerja Menurut Susilo *et. al*, (2020) yaitu:

1. Tuntutan Tugas

Tuntutan tugas adalah faktor yang terkait dengan pekerjaan seseorang. Tuntutan tersebut meliputi desain pekerjaan individual, kondisi kerja, dan tata letak fisik pekerjaan. Sebagai contoh, bekerja diruangan yang terlalu sesak atau di lokasi yang selalu terganggu oleh suara bising dapat meningkatkan kecemasan dan stres.

2. Tuntutan Peran

Tuntutan peran bekerja dapat menjadi pengalaman yang sangat mengesankan, bagi banyak orang pekerjaan merupakan bagian yang cukup besar dari identitas mereka, namun terkadang pekerjaan merasa terganggu

apabila muncul permasalahan pada pekerjaan tersebut. Sebagai contoh bila konflik rekan kerja timbul, konflik ini akan menjadi beban psikologis dalam pekerjaan beban tersebut dapat berubah menjadi depresi.

3. Tuntutan antar Pribadi

Kondisi kerja yang berpotensi menimbulkan stres kerja salah satunya adalah hubungan interpersonal yang tidak kondusif atau tuntutan antar pribadi yang dapat memicu konflik. Ini misalnya terlalu banyak konflik antar individu, kurang bersahabat antar sesama, dan lain sebagainya.

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

Kepemimpinan menjadi salah satu faktor penting bagi keberhasilan sebuah organisasi, untuk itu ada beberapa sikap kepemimpinan dalam organisasi yang perlu diterapkan oleh seorang pemimpin, diantaranya menjalin kedekatan dengan anak buah.

Tabel 2. 4
Indikator Stres Kerja

No	Penulis/Tahun	Indikator
1.	Frendy <i>et. al</i> , (2023)	1. Tuntutan 2. Kontrol 3. Dukungan 4. Hubungan 5. Peran 6. Perubahan Organisasi
2.	Susilo <i>et. al</i> , (2020)	1. Tuntutan Tugas 2. Tuntutan Peran

		3. Tuntutan Antar Pribadi 4. Struktur Organisasi 5. Kepemimpinan Organisasi
--	--	---

Sumber : *Data Diolah, 2023*

Berdasarkan indikator mengenai stres kerja pada tabel 2.4 diatas, maka penulis menetapkan dan menggunakan indikator dari Frendy *et. al*, (2023) yaitu, tuntutan, kontrol, dukungan, struktur organisasi, hubungan, peran dan perubahan organisasi.

2.1.3 Kinerja Karyawan

2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Mahendro *et. al*, (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Kemudian Wijaya (2018) yang mengatakan bahwa kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan.

Selain itu, Rauf, Dorawati, dan Hardianti (2019) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Sejalan dengan pendapat dari Hefni (2022) yang mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan definisi - definisi yang telah diuraikan oleh masing-masing para ahli diatas, penulis merangkumnya kedalam tabel berikut ini :

Tabel 2. 5
Definisi Kinerja Karyawan Menurut Para Ahli

No	Penulis/Tahun	Definisi
1.	Wijaya (2018)	Kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan.
2.	Rauf, Dorawati, dan Hardianti. (2019)	Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu
3.	Mahendro <i>et. al</i> , (2018)	Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.
4.	Hefni (2022)	kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan uraian-uraian dari definisi kinerja menurut para ahli diatas, maka penulis menggunakan pendapat menurut Mahendro *et. al*, (2018) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas ataupun peneliti terdahulu mengenai kinerja dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan perusahaan.

2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Pusparani (2021) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
2. Pendidikan

3. Keterampilan
4. Manajemen kepemimpinan
5. Tingkat penghasilan
6. Gaji dan kesehatan
7. Jaminan sosial
8. Iklim kerja
9. Sarana dan prasarana
10. Teknologi
11. Kesempatan berprestasi

2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator Kinerja menurut Rauf, Dorawati, dan Hardianti (2019) yaitu :

1. Kualitas. Kualitas kerja di ukur dari presepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang di hasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang di hasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di hasilkan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas di selesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku).
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana

karyawan mempunyai komitmen kerja dengan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan dimana dia bekerja.

Selain indikator diatas, Mahendro *et. al*, (2018) menjelaskan bahwa indikator dari kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas, adalah tingkat dimana proses atau hasil dari suatu kegiatan yang sempurna, dengan kata lain melaksanakan kegiatan dengan cara ideal atau sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, atau dengan cara yang paling berkualitas.
2. Kuantitas, merupakan karyawan yang mampu mencapai hasil yang dinyatakan dalam nilai uang, jumlah unit, atau kegiatan yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, adalah tingkat dimana kegiatan diselesaikan atau hasil yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditetapkan dan menggunakan waktu yang disediakan untuk kegiatan lain.
4. Efektivitas Biaya, adalah tingkat dimana penggunaan berbagai sumberdaya yang dimiliki organisasi, baik berupa sdm, sumber daya teknologi, sumber daya bahan baku, serta peralatan dan perlengkapan digunakan secara optimal untuk menghasikan kinerja terbaik.
5. Kebutuhan Pengawasan, adalah suatu keadaan dimana seberapa jauh pegawai membutuhkan pengawasan untuk dapat memperoleh hasil yang diinginkan tanpa melakukan kesalahan.
6. Pengaruh Interpersonal, adalah tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan *self esteem*, *goodwill*, dan kerjasama diantara sesama rekan kerja.

Tabel 2. 6
Indikator Kinerja Karyawan

No	Penulis/Tahun	Indikator
1.	Rauf, Dorawati, dan Hardianti. (2019)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian
2.	Mahendro <i>et. al</i> , (2018)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas Biaya 5. Kebutuhan Pengawasan 6. Pengaruh Interpersonal

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan indikator mengenai kinerja karyawan pada tabel 2.6 diatas, maka penulis menetapkan dan menggunakan indikator dari Mahendro *et. al*, (2018) yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan dan pengaruh interpersonal.

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 7
Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
1.	Ilham, N. R., & Prasetyo, A. P. (2022).	Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Telkomsel Area 3 Metode : Kuantitatif, nonprobability sampling dengan teknik convenience sampling Sampel : karyawan PT Telkomsel Area 3 sebanyak 200 responden	Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan hasil bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tingkat stres kerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3 berada pada kategori sedang cenderung tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa stres yang dialami oleh karyawan PT Telkomsel Area 3 cukup besar.	Persamaan : peneliti terdahulu dan penulis akan meneliti tentang stres kerja Perbedaan : Jumlah sampel, tempat penelitian, dan metode sampling

2.	Sembiring, N., Nimran, U., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2020).	<p>Judul : <i>The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance</i></p> <p>Metode : Analisis jalur, pemodelan jalur diselesaikan dengan menggunakan metode pasrtial least square</p> <p>Sampel : Seluruh investigasi kriminal petugas dengan masyarakat (data tahun 2016) di seluruh polres dan direktorat reserse kriminal Polda Metro Jaya.</p>	Hasil penelitian menjelaskan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh langsung signifikan terhadap kinerja karyawan.	<p>Persamaan : Sama-sama meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada variabel dependen pertama</p> <p>Perbedaan : Tempat penelitian, penulis tidak meneliti tentang organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance</p>
No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
3.	Mohyi, A. (2020).	<p>Judul : <i>The effect of emotional intelligence, organizational commitment and organizational citizenship behavior on employee performance.</i></p> <p>Metode : regresi linier berganda</p> <p>Sampel : purposive sampling dengan 80 karyawan PT. Taman Sengkaling</p>	Studi ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan perilaku kewarganegaraan organisasi terhadap kinerja karyawan	<p>Persamaan : Sama-sama meneliti pengaruh kecerdasan emosional</p> <p>Perbedaan : Penulis tidak meneliti organizational commitment dan organizational citizenship behavior, tempat penelitian</p>
4.	Putri, D. M., & Sahri, S. (2021).	<p>Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stes Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Laju Perdana Indah Di Oku Timur</p> <p>Metode : deskriptif kuantitatif</p> <p>sampel : 150 Karyawan PT Laju Perdana Indah Di Oku Timur</p>	Secara simultan atau bersama - sama ada pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stes kerja terhadap Kinerja Kerja Karyawan	<p>Persamaan : Sama-sama meneliti tentang kecerdasan emosional dan stres kerja</p> <p>Perbedaan : Perbedaan tempat penelitian dan jumlah sampel</p>
No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan

5.	Ramadani, L., & Hadya, R. (2023).	<p>Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Padang</p> <p>Metode: Analisis Regresi Linear Berganda</p> <p>Sampel : Populasi 37 orang dan sampel 37 orang</p>	Hasil dari Penelitian menunjukkan Variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Padang, Variabel Stress Kerja berpengaruh signifikan	<p>Persamaan : sama-sama meneliti kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja</p> <p>Perbedaan : Tempat penelitian dan jumlah sampel</p>
6.	Daniel, C. O. (2019).	<p>Judul : Effects of job stress on employee's performance</p> <p>Metode : Stratified sampling</p> <p>Sampel : 106 responden</p>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stres mempunyai dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Ada banyak faktor stres yang dialami karyawan, dan penyelidikan membuktikan pengaruhnya stress mempengaruhi kinerja secara negatif.	<p>Persamaan : peneliti terdahulu dan penulis akan meneliti tentang stres kerja</p> <p>Perbedaan : Tempat penelitian, metode penelitian, dan jumlah sampel</p>
No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
7.	Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti, H. (2019).	<p>Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep</p> <p>Metode : analisis deskriptif dan analisis statistik</p> <p>Sampel : Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan pada bagian Departemen Sumber Daya Manusia PT. Semen Tonasa sebanyak 72 responden</p>	Ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan	<p>Persamaan : Penulis dan peneliti terdahulu sama-sama meneliti kecerdasan emosional</p> <p>Perbedaan : Perbedaan pada tempat penelitian dan jumlah responden</p>
8.	Rizki, V. L., Titisari, P., & Prihatini, D. (2019).	<p>Judul : <i>The role of emotional intelligence and organizational commitment in increasing OCB and employee performance.</i></p>	Hasil penelitian ini adalah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB), kecerdasan	<p>Persamaan : Penulis dan peneliti terdahulu sama-sama meneliti kecerdasan emosional sebagai variabel bebas</p>

		<p>Metode : Kuantitatif, Analisis jalur</p> <p>Sampel : Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PT. Panin Dubai Syariah Bank Area Surabaya as sebanyak 60 pegawai, terdiri dari 40 pegawai Kantor Cabang Utama Panin Dubai Syariah Bank HR Muhammad Surabaya dan 20 karyawan PT Cabang Pembantu Panin Dubai Syariah Bank Ngagel Kantor Surabaya</p>	<p>emosional dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, OCB berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui OCB pada PT. Panin Dubai Syariah Bank di Surabaya.</p>	<p>Perbedaan : Peneliti tidak meneliti organizational commitment, jumlah responden yang berbeda dan penulis tidak memakai ocb sebagai variabel terikat</p>
No.	Penulis/Tahun	Judul Penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/Persamaan
9.	Buulolo, F. (2021).	<p>Judul : Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan</p> <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Sampel : 31 responden</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan, pimpinan hendaknya lebih dapat berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan atau pekerjaan kelompok serta memberikan motivasi kepada pegawai agar segala pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.</p>	<p>Persamaan : Sama – sama meneliti tentang stres kerja</p> <p>Perbedaan : Tidak ada variabel kecerdasan emosional, tempat penelitian, jumlah sampel</p>
10.	Ekhsan, M., & Septian, B. (2021).	<p>Judul : Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan</p> <p>Metode : Kuantitatif</p> <p>Sampel : karyawan yang berkerja bagian PPIC PT Cabinindo Putra berjumlah 61 orang.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara konflik kerja dengan kinerja karyawan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompensasi dengan kinerja karyawan</p>	<p>Persamaan : Sama-sama meneliti tentang stres kerja</p> <p>Perbedaan : Variabel konflik kerja dan kompensasi, tempat penelitian, jumlah sampel</p>

Sumber : Data Diolah 2023

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan dari kajian pustaka serta beberapa hasil penelitian yang sudah dipaparkan. Untuk menjelaskan bagaimana pola hubungan antar variabel yang diteliti dan bagaimana konsep teori sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan sementara (Hipotesis Sementara). Kerangka pemikiran adalah model konseptual akan tentang teori yang berhubungan satu dengan yang lain terhadap berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Peran seorang karyawan tentunya sangat penting untuk keberhasilan sebuah perusahaan. Karyawan merupakan sumber daya manusia yang pada hakikatnya memegang peranan penting dalam proses operasionalisasi perusahaan. Pada kondisi seperti ini karyawan dihadapkan dengan pekerjaan sehari-hari yang dikendalikan oleh emosi atau perasaan. Pada PT Len Industri (Persero) Bandung karyawan masih belum dapat mengekspresikan emosinya di perusahaan karena perbedaan karakter yang dimiliki oleh setiap karyawan. Karakter karyawan di PT Len Industri (Persero) cenderung memiliki karakter yang tertutup. Hal tersebut membuat karyawan mengalami rasa khawatir yang berlebih, pesimis dan tidak percaya diri saat dihadapkan dengan tugas-tugas yang diberikan. Maka dari itu, karyawan harus memiliki Kecerdasan emosional yang baik agar terhindar dari hal tersebut. Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang dalam memahami dan mengontrol perasaan diri sendiri maupun mengangani hubungan dengan orang lain di tempat kerja.

Selain itu, mengingat pentingnya masalah yang ada diatas menimbulkan stres kerja yang dialami oleh karyawan. Karyawan PT Len Industri (Persero) Bandung

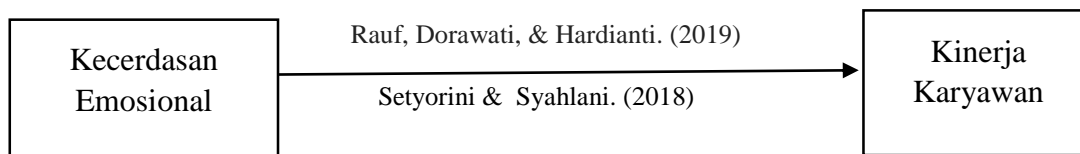
dihadapkan oleh pekerjaan yang begitu banyak karena adanya perubahan organisasi yang terjadi. Perubahan tersebut menuntut perusahaan untuk bertransformasi di berbagai bidang sehingga membuat tidak efektifnya proses rotasi/mutasi karyawan terhadap tupoksi unit kerja. Stres kerja adalah adalah suatu perasaan tertekan yang dialami oleh seorang karyawan yang dapat mempengaruhi perilaku dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja yang dialami karyawan tersebut dapat mengurangi kinerja karyawan.

Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk mencapai tujuan perusahaan dengan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal. Pada PT Len Industri (Persero) Bandung, sebagian karyawan sudah memahami dengan baik apa yang harus saya lakukan untuk menjaga kualitas kerja. Manun, masih adanya sebagian karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, hal ini disebabkan karena adanya karyawan yang sering menunda pekerjaan sehingga membuat pekerjaan tersebut menjadi menumpuk dan akan membuat tidak tercapainya target kerja yang sudah ditentukan.

2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Rauf, Dorawati, dan Hardianti (2019) pada penelitiannya di PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep.

Selain itu, pada penelitian Setyorini dan Syahlani (2018) Terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Hotel Pitagiri Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung akan menghasilkan kinerja yang tinggi.

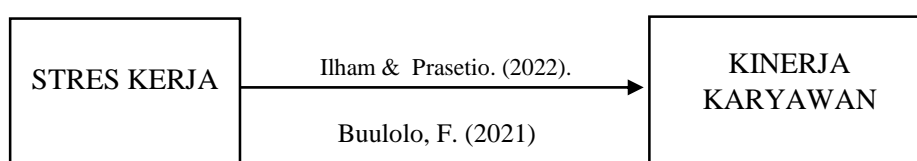


Gambar 2. 1
Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian Ilham dan Prasetyo (2022). memperoleh hasil yang menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3. Berdasarkan hasil penelitian ini, pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Area 3 adalah cukup kuat. Hal ini berarti bahwa semakin besar stres kerja yang dirasakan oleh karyawan maka semakin besar pula tingkat kinerja karyawan.

Selain itu, pada penelitian Buulolo, F. (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan, pimpinan hendaknya lebih dapat berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan atau pekerjaan kelompok serta memberikan motivasi kepada pegawai agar segala pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.

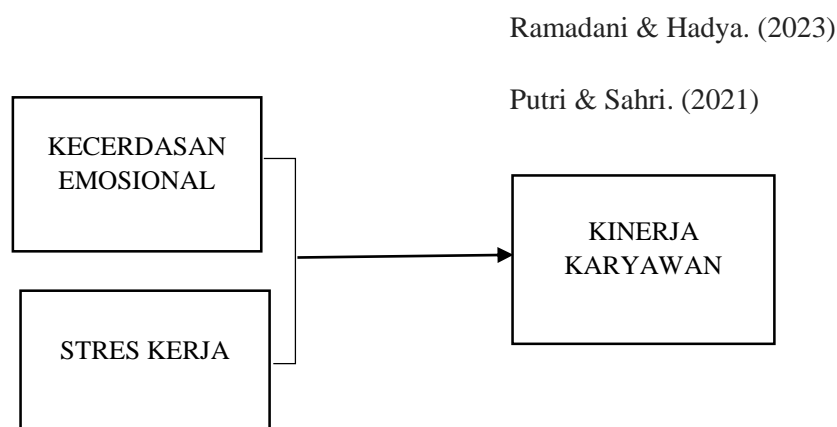


Gambar 2. 2
Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

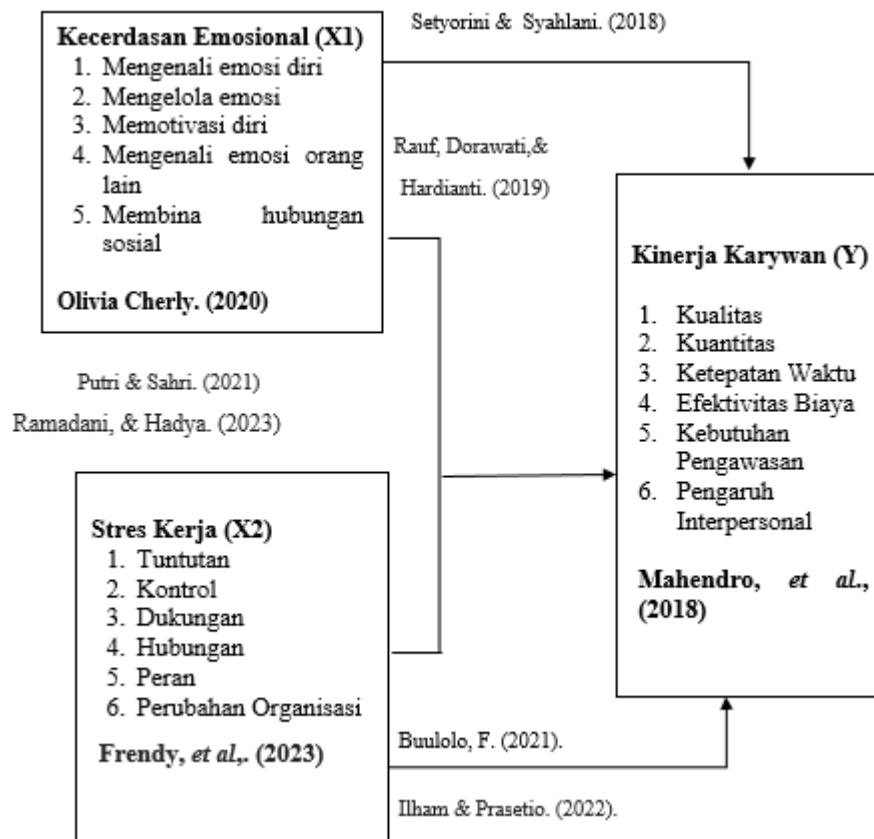
Hasil penelitian Putri dan Sahri (2021) menunjukkan secara simultan atau bersama - sama ada pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres kerja terhadap Kinerja Kerja Karyawan. Kecerdasan emosional dan stres kerja saling berkaitan dikarenakan ketika pegawai harus mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya sebagai motivasi dirinya sendiri untuk melaksanakan tugasnya dengan baik.

Selain itu, Hasil dari Penelitian Ramadani dan Hadya (2023) menunjukan Variabel Kecerdasan Emosional dan Stress Kerja berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Cabang Padang.



Gambar 2. 3
Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.4 Paradigma Penelitian



Gambar 2. 4
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kajian dan Studi Pustaka pada kerangka pemikiran maka, dengan demikian terbentuklah hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis ini masih anggapan sementara yang mungkin benar atau juga salah, sehingga dapat dianggap sebagai suatu kesimpulan yang sifatnya juga sementara sedangkan, penerimaan atau penolakan terhadap pendapat sementara tersebut tergantung pada hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpul dan diambil suatu kesimpulan. Adapun hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Untuk hipotesis pertama tidak dilakukan uji hipotesis karena bersifat deskriptif, yaitu untuk mengetahui gambaran tentang Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Divisi *Human Capital* dan *General Affairs* di PT Len Industri (Persero) Bandung.

H2: Kecerdasan Emosional berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Human Capital* dan *General Affairs* di PT Len Industri (Persero) Bandung.

H3: Stres Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Human Capital* dan *General Affairs* di PT Len Industri (Persero) Bandung.

H4: Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan Divisi *Human Capital* dan *General Affairs* di PT Len Industri (Persero) Bandung.