BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka berisi studi pustaka terhadap buku, artikel, jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Uraian kajian pustaka diarahkan untuk menyusun kerangka pemikiran atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun tinjauan pustaka pada penelitian ini meliputi konsep mengenai kecerdasan emosional, stres kerja dan produktivitas kerja karyawan.

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman (2016:43), kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agara beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Anwar Prabu Mangkunegara (2014:164), 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 frustasi.

Yuyus Suryana dan Kartib Bayu (2011:132) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan cepat suasana hati, tempramen, dan motivasi serta hasrat orang lain, yang merupakan faktor kunci pengaturan diri yang akan menuntun kepada tingkah laku yang tepat.

Berdasarkan definisi-definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah cara seseorang untuk mengontrol emosinya untuk diri sendiri maupun untuk orang lain.

2.1.1.2 Karakteristik Kecerdasan Emosional

Patricia Patton (dalam Anwar Prabu Mangkunegara, 2014:17) mengemukakan ada 8 karakteristik kecerdasan emosional yang perlu dimiliki :

1. Kesabaran
2. Keefektivan
3. Pengendalian dorongan
4. Paradigma
5. Ketetapan hati
6. Pusat jiwa
7. Tempramen
8. Kelengkapan

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2009:267-282), yaitu :

1. Lingkungan keluarga

   Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunyadiidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi.

   Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh : melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2. Lingkungan non keluarga

   Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak

berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain.

Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

2.1.1.4 Dimensi Kecerdasan Emosional

Salovey (dalam Daniel Goleman, 2016:55) membagi kecerdasan emosional dalam 5 dimensi utama :

1. Mengenali emosi sendiri
2. Mengelola emosi
3. Memotivasi diri sendiri
4. Mengenali emosi orang lain
5. Membina hubungan

2.1.1.5 Indikator Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman (dalam Risma, 2012:89) mengadaptasi lima indikator yang tercakup dalam kecerdasan emosional dari model Salovey dan Meyer, yaitu :

1. Kesadaran diri

   Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakan untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Penguasaan diri

   Penguasaan diri adalah menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi diri

   Motivasi diri adalah menggunakan hasrat diri yang paling dalam untuk menggerakan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi.

4. Empati

   Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif merka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

5. Keterampilan Sosial

   Mengenali emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan meneyelesaikan permasalahan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

2.1.1.6 Manfaat Kecerdasan Emosional

Masaong dan Tilomi (2011:75-76) berpendapat bahwa kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi akan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada

peningkatan kualitas hidup yang lebih baik sehingga kehidupan ini dapat memberi nilai yang tak terduga. Berikut ini manfaat dari kecerdasan emosional (EQ) :

1. Mengatasi Stres

   Stres merupakan tekanan yang timbul akibat beban hidup dan dapat dialami oleh siapa saja. Toleransi terhadap stres merupakan kemampuan untuk bertahan terhadap peristiwa buruk dan situasi penuh tekanan. Orang yang cerdas secara emosional mampu menghadapi kesulitan hidup dengan kepala tegak, tegar, dan tidak hanyut oleh emosi yang kuat.

2. Mengendalikan Dorongan Hati (Menahan Diri)

   Merupakan karakteristik emosi untuk menunda kesenangan sesaat untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Mengendalikan dorongan hati merupakan salah satu seni bersabar dan menukar rasa sakit atau kesulitan saat ini dengan kesenangan yang jauh lebih besar di masa yang akan datang.

3. Mengelola Suasana Hati

   Merupakan kemampuan emosional yang meliputi kecakapan untuk tetap tenang dalam suasana apapun, menghilangkan gelisah yang timbul, mengatasi kesedihan atau berdamai dengan sesuatu yang menjengkelkan. Aristoteles mengatakan bahwa marah itu mudah akan tetapi untuk marah kepada orang yang tepat, tingkat yang tepat, waktu, tujuan dengan cara yang tepat hanya bisa dilakukan oleh orang-orang yang cerdas secara emosi.

4. Dapat Memotivasi Diri

   Orang yang mampu memotivasi diri sendiri akan cenderung sangat produktif dan efektif dalam hal apapun yang dihadapi. Ada begitu banyak

cara dalam memotivasi diri sendiri antara lain dengan banyak membaca buku atau artikel-artikel positif, tetap fokus pada impian, mengevaluasi diri, dan terus melakukan intropeksi diri.

5. Memiliki Kemampuan Sosial

   Orang yang cerdas secara emosi mampu menjalin hubungan sosial dengan siapa saja. Seseorang yang memiliki kemampuan sosial dapat bergaul, menyenangkan, dan tenggang rasa terhadap orang lain.

6. Mampu Memahami Orang Lain

   Menyadari dan menghargai orang lain adalah hal terpenting dalam kecerdasan emosi. Hal ini disebut dengan empati. Keuntungan yang didapatkan dari memahami orang lain adalah kita lebih banyak pilihan tentang cara bersikap dan memiliki peluang lebih baik untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan orang lain.

2.1.2 Stres Kerja

2.1.2.1 Definisi Stres Kerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2014:179) mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan.

Sunyoto (2012:61) menyatakan bahwa stres mempunyai arti berbeda-beda bagi masing-masing individu. Kemampuan setiap orang beraneka ragam dalam mengatasi jumlah, intensitas, jenis dan lamanya stres. Orang lebih mudah membicarakan ketegangan daripada stres. Stres merupakan sesuatu yang

menyangkut interaksi antara individu dan lingkungan yaitu interaksi antara stimulasi dan respons, dengan demikian stres kerja (*job stress*) adalah konsekuensi setiap tindakan dan situasi lingkungan yang menimbulkan tuntutan psikologis dan fisik secara berlebihan pada seseorang. Stres bukanlah sesuatu yang aneh atau yang tidak berkaitan dengan keadaan normal yang terjadi pada orang yang normal atau tidak semua stres bersifat negatif. Stres kerja yang dialami oleh karyawan akibat lingkungan yang dihadapinya akan mempengaruhi kinerja dan kepuasaan kerjanya.

Robbins (2003:318) stres kerja merupakan kondisi dinamis seorang individu yang dihadapkan dengan kesempatan, keterbatasan atau tuntutan sesuai dengan harapan dan hasil yang ingin dicapai di dalam kondisi yang penting dan tidak menentu.

Berdasarkan definisi-definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi dimana seorang karyawan sedang merasa terbebani atau tertekan oleh pekerjaannya.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Banyak hal yang akan menimbulkan stres di tempat kerja, seperti yang dikemukakan oleh T. Hani Handoko (2012:200), ada dua kategori penyebab stres, yaitu *on the job* dan *off the job*. *On the job* yang berarti stres yang terjadi didalam kondisi/lingkungan pekerjaan. Seperti yang diungkapkan oleh T. Hani Handoko (2012:201) mengenai kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi para karyawan diantaranya :

1. Beban kerja yang berlebihan
2. Tekanan atau desakan waktu
3. Kualitas supervisi yang jelek
4. Iklim politis yang tidak aman
5. Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
6. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung jawab
7. Kemenduaan peranan *(role ambiguity)*
8. Frustasi
9. Konflik antar pribadi dan kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan
11. Berbagai bentuk perubahan

Stres selain disebabkan oleh pekerjaan, dapat juga disebabkan oleh kondisi diluar kerja yang disebut *off the job.* Seperti yang diungkapkan oleh T. Hani Handoko (2012:201) tentang penyebab-penyebab stres *off the job,* antara lain :

1. Kekatan finansial
2. Masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak
3. Masalah-masalah fisik
4. Masalah-masalah perkawinan
5. Perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal
6. Masalah-masalah pribadi lainnya, seperti kematian sanak saudara

2.1.2.3 Dimensi Stres Kerja

Stres kerja dapat diukur dari berbagai dimensi, tetapi dalam penelitian ini stres kerja akan diukur dari 3 dimensi Michael et al. (2009), yaitu :

1. Beban kerja

   Adanya ketidaksesuaian antara peran yang diharapkan, jumlah waktu, dan sumber daya yang tersedia untuk memenuhi persyaratan tersebut. Beban kerja berkaitan dengan banyaknya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, ketersediaan waktu, serta ketersediaan sumber daya. Apabila proporsi ketiganya tidak seimbang, kemungkinan besar tugas tersebut tidak bisa diselesaikan dengan baik. Ketidakseimbangan ini bisa menyebabkan seseorang mengalami stres.

2. Konflik peran

   Konflik peran merujuk pada perbedaan konsep antara karyawan yang bersangkutan dengan atasannya mengenai tugas-tugas yang perludilakukan. Konflik peran secara umum dapat didefinisikan sebagai terjadinya dua atau lebih tekanan secara simultan sehingga pemenuhanterhadap salah satu tuntutan akan membuat pemenuhan terhadap tuntutan. yang lain menjadi sulit House dan Rizzo, Kahn et al., Pandey dan Kumar (dalam Mansoor et al., 2011).

   Konflik peran berkaitan dengan perbedaan konsep antara pekerja dan supervisor (atau atasan) mengenai konten dari pentingnya tugas-tugas pekerjaan yang dibutuhkan. Inilah yang bisa menyebabkan konflik, adanya

pertentangan antara komitmen terhadap beberapa supervisor (atasan) dan nilai-nilai individu yang berkaitan dengan persyaratan organisasi.

3. Ambiguitas peran

   Ambiguitas peran berkaitan dengan ketidak jelasan tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang karyawan. Hal ini terjadi salah satunya karena *job description* tidak diberikan oleh atasan secara jelas, sehingga karyawan kurang mengetahui peran apa yang harus dia lakukan serta tujuan yang hendak dicapai dari perannya tersebut.

2.1.2.4 Indikator Stres Kerja

Indikator-indikator dari stress kerja menurut Stephen P. Robbins (2006: 796-797) yaitu :

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.

2.1.2.5 Manfaat Stres Kerja

Rice (dalam Anies, 2005:123) pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri pegawai maupun instansi. Pada diri pegawai konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustasi dan sebagainya. Konsekuensi pada pegawai ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, tetapi dapat meluas ke aktivitas lain di luar pekerjaan. Seperti tidak dapat tidur dengan tenang, selera makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi, dan sebagainya. Tetapi di sisi lain, stres juga dapat bersifat positif bagi individu dimana pegawai yang mampu mengatasi dan mengubah stres menjadi motivasi (dorongan) agar lebih maju dimana prestasi kerjanya meningkat, lebih cekatan dalam bekerja, lebih teliti, dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan memuaskan.

Bagi organisasi atau instansi, konsekuensi negatif yang timbul dari stres kerja bersifat tidak langsung adalah meningkatnya tingkat absensi, menurunnya produktivitas, dan secara psikologis dapat menurunkan komitmen organisasi hingga *turnover*. Sedangkan dampak positif stres terhadap organisasi atau perusahaan adalah dimana produktivitas perusahaan meningkat, daya saing perusahaan yang meningkat, kualitas output yang baik, tingkat absensi pegawai

menurun, kepuasan pegawai menigkat sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi atau instansi.

Pengelolaan stres dalam organisasi atau instansi sangatlah penting dimana pegawai maupun instansi akan mengalami dampak dari stres tersebut. Pengelolaan stres yang baik akan berpengaruh positif bagi organisasi atau instansi maupun pegawai. Sedangkan pengelolaan stres yang buruk akan berdampak negatif bagi instansi atau organisasi maupun pegawai.

2.1.3 Produktivitas Kerja Karyawan

2.1.3.1 Definisi Produktivitas Kerja

Robbins dan Judge (2013:28) mengemukakan bahwa *productivity is if an organization achives its goals by transforming inputs into outputs at the lowest cost*. Produktivitas adalah posisi dimana sebuah organisasi mencapai tujuannya dengan cara mengubah input menjadi output pada biaya terendah.

Schluer (dalam Rabica Juwita, 2012:5) menyatakan bahwa *productivity is defined as measuresi inficators of output of an individual, group or organization in relationship to (divided by) inputs or resources, used by the individual, group or organization for the creation of the outputs.* Produktivitas adalah alat ukur atau penunjuk hasil yang dicapai individu, kelompok atau organisasi dalam hubungannya dengan masukan atau sumber daya yang digunakan oleh individu, kelompok atau organisasi untuk menciptakan hasil tertentu.

Sedarmayanti (2001:57) produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan

sumber daya secara efisien. Oleh karena itu produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluaran dan masukkan dalam satuan waktu tertentu.

Dari definisi-definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah hasil bagi antara output dengan input.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Balai Pengembangan Produktivitas Daerah (dalam Sedarmayanti, 2014:249) mengemukakan bahwa terdapat 6 faktor yang dapat menentukan produktivitas tenaga kerja, yaitu :

1. Sikap kerja, seperti ketersediaan untuk bekerja secara bergiliran *(shift work),* dapat menerima tambahan tugas dan bekerja dalam satu *shift.*
2. Tingkat keterampilan yang ditentukan oleh pendidikan, latihan dalam manajemen dan supervisi serta keterampilan dalam teknik industri.
3. Hubungan antar tenaga kerja dan pimpinan organisasi, tercermin dalam usaha bersama anatara pimpinan organisasi dan tenaga kerja untuk meningkatkan produktivitas melalui lingkaran pengawasan mutu dan panitia mengenai kinerja unggul.
4. Manajemen produktivitas, yaitu manajemen yang efesiensi mengenai sumber daya dan sistem kerja untuk mencapai peningkatan produktivitas.
5. Efesiensi tenaga kerja seperti perencanaan tenaga kerja dan tambahan tugas.
6. Kewirausahaan, yang tercermin dalam pengambilan resiko, kreativitas dalam berusaha dan berada pada jalur yang benar dalam berusaha.

2.1.3.3 Dimensi Produktivitas Kerja

Sedarmayanti (2009:58) produktivitas memiliki dua dimensi produktivitas kinerja yakni :

1. Efektivitas

   Efektivitas yang mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

2. Efisiensi

   Efisiensi yang berkaitan dengan upaya membandingkan input (masukan) dengan realisasi pengguanaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut terlaksana.

2.1.3.4 Indikator Produktivitas Kerja

Indikator produktivitas menurut Sedarmayanti (2001:79) yang dikembangkan dan dimodifikasi dari pemikiran yang disampaikan oleh Gilmore dan Erich Fromm tentang individu yang produktif, yaitu :

1. Tindakan Konstruktif
2. Percaya diri sendiri
3. Bertanggung jawab
4. Memiliki rasa cinta terhadap pekerjaan
5. Mempunyai pandangan kedepan
6. Mampu mengatasi persoalan dan dapat meneyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah

7. Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungannya (kreatif, *imaganative*, dan inovatif)
8. Memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya

2.1.3.5 Pengukuran Produktivitas Kerja

Sedarmayanti (2014:232) pengukuran produktivitas dapat dilakukan dalam bentuk perbandingan yang dibedakan dalam :

1. Perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.
2. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (tugas perorangan, seksi, proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti itu menunjukan pencapaian relatif.
3. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan target dan ini yang terbaik untuk memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan.

Dalam menyusun perbandingan ini, perlu mempertimbangkan tingkat daftar susunan dan perbandingan pengukuran produktivitas.

2.1.4 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 variabel penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhamad Toyib Daulay (2009) Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Sinar Inti Berkah Sejahtera Medan	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan pada PT. Sinar Inti Bekah Sejahtera Medan.	Menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel X dan produktivitas kerja sebagai variabel Y.	Periode waktu penelitian dan objek penelitian dan tidak ada variabel stres kerja.
2.	Gadis Wisudawati Yunia Putri dan Abdul Rohim Tualeka (2014) Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Tingkat Produktivitas Tenaga Kerja Di CV. "X"	Terdapat hubungan yang bermakna antara stres kerja dengan tingkat produktivitas kerja. Stres kerja terbanyak dialami oleh responden dengan tingkat produktivitas tinggi.	Menggunakan stres kerja sebagai variabel X dan produktivitas kerja sebagai variabel Y.	Periode waktu penelitian dan objek penelitian dan tidak ada variabel kecerdasan emosional.
3.	Frengky Sanjaya (2012) Peran Kecerdasan Emosi Pada Stres Kerja di PT. Summit Oto Finance Kudus	Hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil dari analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres	Menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel X.	Periode waktu penelitian dan objek penelitian dan menggunakan variabel Stres Kerja sebagai Y.

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		kerja terhadap kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja.		
4.	Christien A. Karambat, Eka Afnan T dan Noormijati (2011) Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional (Studi pada Perawat Unit Rawat Inap RS Panti Waluya Malang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja mempengaruhi positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, sedangkan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Selain itu kecerdasan emosional dan stress kerja berpengaruh	Menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel X1 dan stres kerja sebagai variabel X2.	Periode waktu penelitian dan objek penelitian dan tidak ada variabel produktivitas kerja.
5.	Madiha Sahdat, Syed Imran Sajjad, Muhammad Umar Farooq dan Kashif ur Rehman (2011) *Emotional Intelligence and Organizational Productiviy: A*	Setelah meninjau literatur telah menganalisa bahwa kecerdasan emosional berkorelasi positif dengan kepuasan kerja dan produktivitas. hubungan yang sukses antara administrasi yang tinggi membantu dalam	Menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel X dan produktivitas perja sebagai variabel Y.	Periode waktu penelitian dan objek penelitian dan tidak ada variabel stres kerja.

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Conceptual Study.	meningkatkan kinerja karyawan dan produktivitas organisasi.		
6.	Semih Soran, M. Onur Balkan dan M. Emin Serin (2014) *Job Stress and Perfromance : The Mediating Effect of Emotional Intelligence*	Temuannya menunjukkan bahwa, stres kerja dan kecerdasan emosional berkorelasi dengan kinerja. Selain itu, kecerdasan emosional memiliki efek mediasi dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja.	Menggunakan Stres Kerja sebagai variabel X.	Periode waktu penelitian dan objek penelitian dan menggunakan kecerdasan emosional sebagai variable Y.

2.2 Kerangka Pemikiran

Masalah dalam dunia kerja bukanlah hal yang tabu lagi, rasanya mungkin sudah menjadi hal yang lumrah dan mungkin bahkan sudah menjadi makanan sehari-hari para karyawan. Dalam menghadapi hari-hari di dunia kerja tentu saja kita harus siap dengan segala risiko dan konsekuensi yang akan dihadapi. Keterampilan fisik *(hard skill competency)* saja rasanya tidak cukup, ada keterampilan lainnya yang dapat ikut menunjangnya, yaitu *soft skill competency.*

Kemampuan *soft skill competency* khususnya kecerdasan emosi juga ikut mengambil peran penting dalam kesiapan kita di dunia kerja, karena kecerdasan emosi (EQ) merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan

perasaan orang lain juga mengelolanya dengan baik. Salovey (dalam Daniel Goleman, 2016:55) membagi kecerdasan emosional menjadi lima dimensi :

1. Mengenali emosi sendiri
2. Mengelola emosi
3. Memotivasi diri sendiri
4. Mengenali emosi orang lain
5. Membina hubungan

Pengelolaan kecerdasan emosional ini wajib rasanya untuk dimiliki seorang karyawan, karena jika seorang karyawan tersebut dapat mengelola emosinya dengan baik maka ia dapat mampu mengerjakan setiap beban-beban pekerjaan yang dipinggulnya setiap hari dengan baik. Jika tidak, yang didapatkan oleh karyawan tersebut adalah stres dalam bekerja. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang dialami oleh karyawan saat bekerja. Michael et al. (2009) membagi stres kerja dalam tiga dimensi, yaitu :

1. Beban kerja
2. Konflik peran
3. Ambiguitas peran

Stres dalam bekerja pun dapat mempengaruhi produktivitas, dalam kondisi stres mayoritas karyawan akan berdampak buruk pada produktivitas ataupun sebaliknya. Produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai *(output)* dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan *(input).* Jika dalam satuan matematis maka, jika hasil yang dicapai atau outoput = O dan peran sumber

daya manusia atau input = I, maka produktivitas adalah O/I*100%. Sedarmayanti (2009:58) membagi produktivitas kerja dalam dua dimensi yaitu :

1. Efektivitas
2. Efesiensi

Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan maka dibuatlah suatu kerangka pemikiran. Kecerdasan emosional dan stres kerja sebagai variabel bebas (variabel independen), sedangkan produktivitas kerja karyawan adalah vaiabel terikat (variabel dependen).

2.2.1 Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Stres Kerja

Stres dalam bekerja adalah perihal yang wajar dalam sebuah dunia kerja, di saat seperti itulah peranan kecerdasan emosional dibutuhkan, karena dengan dapatnya seorang karyawan untuk mengontrol emosinya maka stres dalam bekerjapun akan berkurang.

Hal ini diperkuat oleh hasil dari penelitian oleh Frengky Sanjaya (2012:162) bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stres kerja karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin rendah. Kecerdasan emosi ditemukan memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut berarti, apabila tingkat kecerdasan emosi karyawan tinggi, maka pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan akan berkurang.

Anwar Prabu Mangkunegara (2014:182) mengemukakan bahwa adanya program pengembangan manajemen stres melalui kecerdasan emosional yang dapat dilakukan dengan cara mengelola hubugan anda dengan orang lain, mengelola lingkungan, mengelola gaya hidup dan mengelolal sikap dan reaksi-reaksi anda.

2.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Kerja

Kecerdasan emosional sangat membantu dalam peningkatan produktivitas kerja, karena seperti yang kita ketahui bahwa pada dasarnya emosi itu adalah sebuah dorongan bagi seseorang untuk mengambil tindakan dan kecerdasan emosional sendiri adalah sebuah cara kita untuk mengontrol emosi pada diri kita sendiri dan pada orang lain. Dengan mengenali kecerdasan emosi kita tentu saja kita dapat mengambil tindakan-tindakan yang positif dalam pekerjaan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja.

Ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Toyib Daulay (2009:118) Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan.

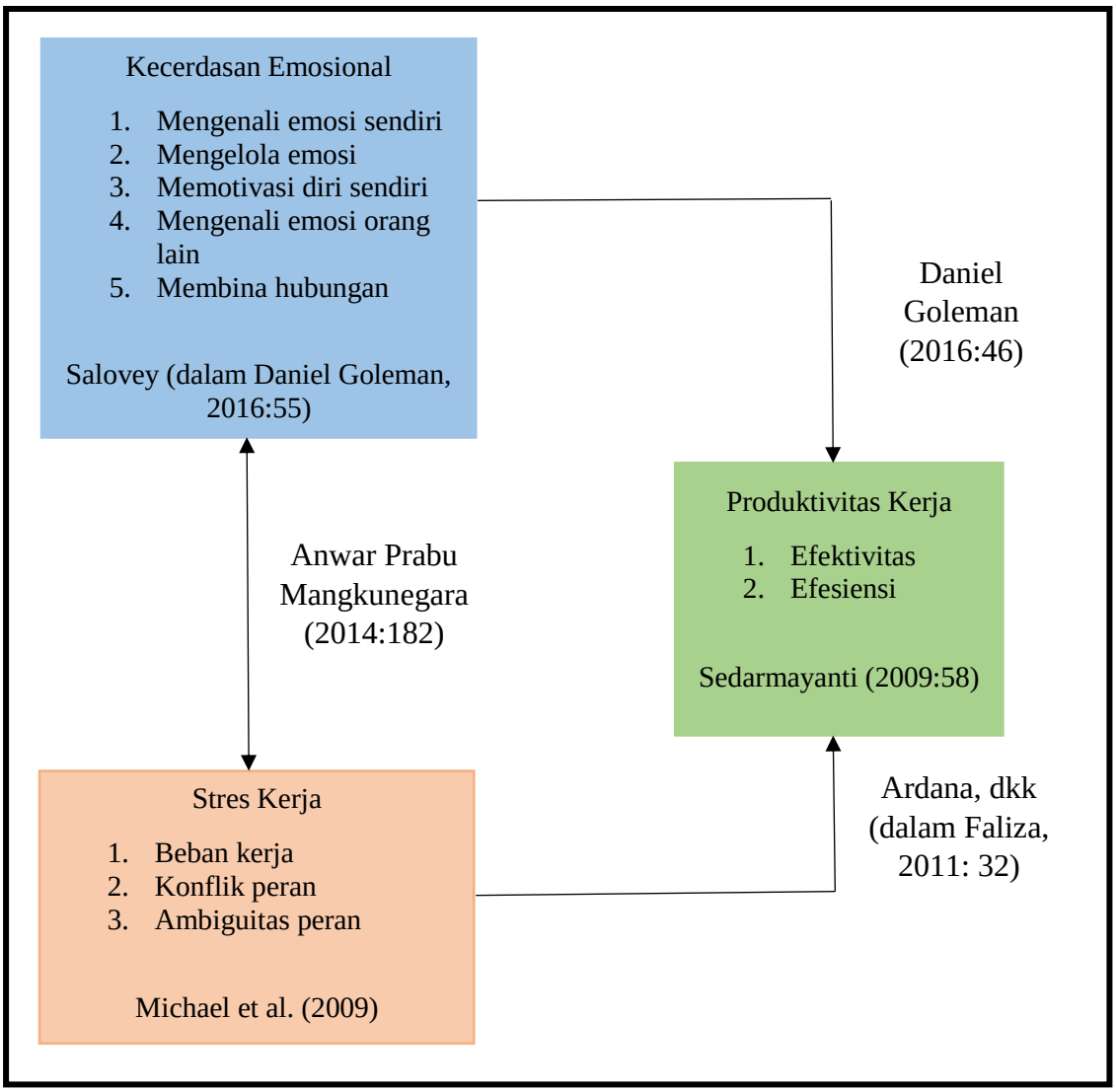
Daniel Goleman (2016:46) mengatakan bahwa orang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik kemungkinan besar akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan, menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas mereka.

2.2.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja

Seperti yang kita ketahuin bahwa stres mempengaruhi seseorang dalam bekerja, baik itu dalam hal positif maupun negatif, yang tentunya berpengaruh pada produktivitas kerjanya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Gadis Wisudawati Yunia Putri dan Abdul Rohim Tualeka (2014:153) bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara stres kerja dengan tingkat produktivitas kerja. Stres kerja terbanyak dialami oleh responden dengan tingkat produktivitas tinggi.

Ardana, dkk (dalam Faliza, 2011: 32) menyatakan bahwa salah satu alasan mengapa stres perlu untuk dipahami adalah stres berhubungan erat dengan produktvitas. Karyawan yang mengalami stres kerja tidak dapat bekerja secara optimal sehingga akan memberi dampak yang negatif pada hasil kerjanya atau dengan kata lain karyawan tidak dapat mengoptimalkan hasil kerjanya.



Gambar 2.1

Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Pengertian hipotesis penelitian menurut Sugiyono (2012:159) diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Secara statistik hipotesis diartikan sebagai pertanyaan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik).

Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan variabel yang akan diuji sebenarnya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan.

Berdasarkan tujuan penelitian dan landasan teori dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis yang diajurkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.
2. Stres kerja berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.
3. Kecerdasan emosional berhubungan kuat terhadap stres kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bandung.