

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini penulis berusaha memaparkan konsep tentang apa yang penulis teliti agar dapat memudahkan dan menguraikan secara rinci tentang variabel-variabel yang diteliti oleh penulis. Dan memudahkan para pembaca memahami apa yang penulis teliti.

2.1.1 Kecerdasan Emosional (EQ)

2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (2006:148) berpendapat bahwa EQ adalah kemampuan untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan juga kemampuan untuk memusatkan perhatian pada hal-hal positif seperti rasa percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang disekeliling. terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional (EQ) yang keseluruhannya diturunkan menjadi dua puluh lima kompetensi.

Stephen P. Robbins (2015:70) mengatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi ini, dan mengatur 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 mereka marah dan bagaimana mengekspresikan dirinya tanpa melanggar norma akan lebih efektif.

Salovey dan Mayer (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.

Menurut Wicaksana Yogi Pranoto (2013) Kecerdasan emosi yang ada pada diri seseorang adalah mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Bila seseorang dapat memotivasi diri sendiri memungkinkan kinerja yang tinggi dalam segala bidang pekerjaan. Kecerdasan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang menghasilkan hasil kinerja yang menonjol.

Dapat disimpulkan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang menilai dan mengendalikan diri sendiri agar dapat mengerjakan tugas dengan baik.

2.1.1.2 Dimensi Kecerdasan Emosional

Kelima dimensi atau komponen tersebut adalah sebagai berikut menurut Goleman (2006:148):

1. Pengenalan diri (Self awareness), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri.
2. Pengendalian diri (self regulation), artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.
3. Motivasi (motivation), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih sasaran atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.

4. Empati (empathy), yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi keempat terdiri dari kompetensi *understanding others*, *developing others*, *customer service*, menciptakan kesempatan melalui pergaulan dengan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok.
5. Keterampilan sosial (*social skills*), artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat *leadership*, kolaborasi dan kooperasi,sertateam building.

2.1.1.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman (2006:148) indikator dari Kecerdasan Emosional adalah sebagai berikut:

1. Pengenalan diri
2. Pengendalian diri
3. Motivasi diri
4. Empati
5. Keterampilan sosial

2.1.2 Stress Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja

Menurut Robbins (2008:793), Stress adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting.

Karyawan yang mengalami stres kerja pada umumnya kinerjanya akan menurun karena karyawan tersebut, mengalami ketegangan pikiran dan kadang-kadang berperilaku aneh, pemarah, dan suka menyendiri, sehingga dengan demikian stres yang dialami oleh karyawan harus diatasi sedini mungkin oleh perusahaan dengan pendekatan kejiwaan dan konseling.

Menurut Robbins dan Judge (2011:368) dikutip dari Isnari (2015), yaitu stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting

Gibson (2017:307) mengemukakan bahwa stres kerja dikonseptualisasi dari beberapa sudut pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respons dan stres sebagai stimulus-respons.

Luthans (2017:307), stress sebagai suatu tanggapan dalam menyesuaikan diri yang dipengaruhi oleh perbedaan individu dan proses psikologis, sebagai konsekuensi dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologis dan fisik seseorang.

Isnari,dkk (2018:157) stres adalah reaksi tubuh terhadap situasi yang tampak sulit dan membuat ketidakseimbangan dalam hidup dan realitas kehidupan setiap hari yang tidak dapat dihindari perubahan yang memerlukan penyesuaian.

Menurut pandji anoraga (2001:108) dikutip dari Lita (2017) stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam

2.1.2.2 Jenis Stres Kerja

Quick dan Quick (Veithzal, 2017:308) mengategorikan jenis stress menjadi dua, yaitu:

1. Eustress, yaitu hasil dari respons terhadap stress yang bersifat sehat, positif dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat performance yang tinggi.
2. Distress, yaitu hasil dari respons terhadap stress yang bersifat tidak sehat, negatif, dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (absenteeism) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja

Sumber stress atau biasa dikenal dengan faktor-faktor stress kerja merupakan kondisi yang menyebabkan stress dan stress dapat disebabkan oleh satu faktor saja. Namun pada karyawan, stress dapat disebabkan oleh berbagai macam stressor. Menurut Robbins (2008:794), terdapat tiga kategori sumber-sumber stress potensial yaitu:

1. Faktor-faktor lingkungan. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stress di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Perubahan siklus bisnis menciptakan

ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu mengerut, misalnya orang menjadi semakin mencemaskan keamanan mereka. Ketidakpastian politik cenderung menciptakan stress bagi sebagian besar orang. Selain itu, ketidakpastian teknologi juga menjadi salah satu penyebab stress kerja. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman karyawan menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat. Komputer, robot, otomasi dan ragam-ragam lain inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stress

2. Faktor-faktor organisasi. Banyak faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stress. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan sekerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh. Kesemua hal tersebut dapat dikategorikan berdasarkan tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi.
3. Faktor-faktor individual/pribadi merupakan faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama faktor keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang inheren.

2.1.2.4 Dampak Stres Kerja

Menurut Veithzal (2017:316) pengaruh stres kerja ada yang menguntungkan maupun merugikan bagi perusahaan. Namun, pada taraf tertentu pengaruh yang menguntungkan perusahaan di harapkan akan memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya. Reaksi terhadap stres dapat merupakan reaksi bersifat psikitis maupun fisik. Biasanya pekerja atau karyawan yang stres akan menunjukkan perubahan perilaku. Perubahan perilaku terjadi pada diri sendiri manusia sebagai usaha mengatasi stres. Usaha mengatasi stres dapat berupa perilaku melawan stres (flight) atau freeze (berdiam diri).

Dalam kehidupan sehari-hari ketiga reaksi ini biasanya dilakukan secara bergantian, tergantung situasi dan bentuk stres. Perubahan-perubahan ini di tempat kerja merupakan gejala-gejala individu yang mengalami stres antara lain Magiati (Veithzal, 2017:316):

1. Bekerja melewati batas kemampuan.
2. Keterlambatan masuk kerja yang sering.
3. Ketidakhadiran pekerjaan.
4. Kesulitan membuat keputusan.
5. Kesalahan yang sembrono.
6. Kelalaian menyelesaikan pekerjaan,.
7. Lupa akan janji yang telah dibuat dan kegagalan diri sendiri

8. Kesulitan berhubungan dengan orang lain.

9. Kerisauan kesalahan yang dibuat.

2.1.2.5 Indikator Stres Kerja

Menurut Robbins (2008:793) indikator Stres kerja adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan
2. Masalah pribadi
3. Tekanan

2.1.3 Insentif

2.1.3.1 Pengertian Insentif

Menurut Mangkunegara (2007), tujuan pemberian insentif adalah untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan serta mempertahankan karyawan yang berprestasi agar tetap bekerja di perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Utomo (2009), bila kebutuhan karyawan terpenuhi, maka mereka akan mendapat kepuasan yang akhirnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Karena itu sebagai konsekuensinya perusahaan harus mengelola karyawan dengan baik melalui pemberian insentif untuk memotivasi karyawan agar meningkatkan kinerjanya. Sedangkan menurut Hasibuan (2012) menjelaskan insentif adalah balas jasa yang dibayarkan kepada tenaga kerjatertentu yang prestasinya di atas prestasis tandar.

Menurut CHR.Jimmy L. Gaol (2014:334) insentif merupakan bentuk kompensasi yang berkaitan dengan motivasi. Insentif diberikan tergantung dari prestasi atau produksi pegawai ,sedangkan upah merupakan suatu hal yang wajib diberikan oleh perusahaan.

Sedangkan menurut (Burhauddin Yusuf, 2015: 253) Insentif adalah merupakan balas jasa yang diberikan oleh perusahaan yang dapat dinilai dengan uang dan mempunyai kecenderungan diberikan secara tetap. Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan gainsharing, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya.

Dapat disimpulkan bahwa insentif merupakan uang tambahan diluar gaji tetap yang diberikan kepada karyawan untuk memotivasi agar karyawan lebih produktif dalam mengerjakan tugasnya.

2.1.3.2 Faktor-faktor insentif

Faktor-faktor yang mempengaruhi insentif menurut CHR. Jimmy L. Gaol (2014:336):

1. Kondisi dan kemampuan dari perusahaan.
2. Kemampuan, kreativitas, serta prestasi dari karyawan.
3. Keadaan ekonomi suatu negara.
4. Tingkat produktivitas perusahaan.

2.1.3.3 Indikator Insentif

CHR. Jimmy L. Gaol (2014:336) adapun indikator dari insentif adalah:

1. Kemampuan
2. Kreativitas
3. Prestasi karyawan

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2005:69) menyatakan bahwa “Kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata Job Performance atau Actual Performance (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Armstrong dalam Trihandini, 2005), penilaian kinerja didasarkan pada pengertian knowledge, skill, expertise dan behavior yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik dan analisa lebih luas terhadap attributes dan perilaku individu.

Kinerja merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dari perencanaan kinerja, pemantauan/peninjauan kinerja, penilaian kinerja dan tidak lanjut berupa pemberian penghargaan dan hukuman. Isniar (2018:104).

Menurut Koko Happy Anggriawan (2015) kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau output hasil kerja baik secara kuantitas maupun kualitas yang dicapai karyawan dalam jangka waktu tertentu didalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan kepadanya.

Kinerja didefinisikan sebagai catatan atas apa yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau aktifitas selama periode waktu tertentu. Isniar (2013)

(Bernardin dan Russel 1993:379 dalam Arifa) dikutip dari Isniar (2015) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil dari prestasi kerja yang telah dicapai seorang karyawan sesuai dengan fungsi tugasnya pada periode tertentu.

Pengukuran kinerja merupakan salahsatu faktor penting bagi perusahaan untuk menilai keberhasilan perusahaan dan digunakan sebagai dasar untuk menyusun sistem imbalan dalam perusahaan (secaksuma, 1997). Aspek penting lain dalam pengukuran kinerja perusahaan adalah membantu manajemen dalam mengambil keputusan dan mengevaluasi kinerja manajemen serta unit unit yang terkait dilingkungan organisasi perusahaan (Ciptani,2002) dikutip dari Isniar (2009).

(Bernadin 1993 dalam Trihandini 2006) menjelaskan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaannya, yaitu Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

1. Kualitas Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai dan mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan 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, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

2.1.4.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Bernadin (2006) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Kerja
4. Efektivitas
5. Kemandirian

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Hasil Peneliti Terdahulu

No	Thn/ Sumber jurnal	Judul penelitian / Metode / Populasi	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	2013/ Bambang Prihatin	Analisis Pengaruh Emotional Quotient(EQ) dan Stres Kerja terhadap Performa kerja karyawan. Metode: deskriptif kuantitatif Populasi: 585 Karyawan	Emotional Quotient dan Stres Kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Performa Kerja karyawan, artinya jika karyawan memiliki Emotional Quotient dan Stres Kerja yang tinggi, maka akan memberikan manfaat dan nilai yang positif dalam peningkatan performa kerja karyawan.	Penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel yang sama yaitu kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja karyawan.	Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel

No	Thn/ Sumber jurnal	Judul penelitian / Metode / Populasi	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	2013/ Wicaksana yogi pranoto	Pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan Metode: Kuesioner Populasi: 60 karyawan	Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 16 menunjukkan bahwa : (1) kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan, (2) stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini dengan penelitian penulis menggunakan variabel yang sama yaitu kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja karyawan	Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel
3	2013/ Saina Nur	Konflik, stres kerja dan kepuasan kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. Metode: metode survey Populasi: 105 karyawan	Konflik, Stres Kerja dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel yang sama yaitu stres kerja dan kinerja karyawan	Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel
4	2015/ Koko Happy Anggriawan Djamhur Hamid M. Djudi Mukzam	Pengaruh insentif dan motivasi terhadap kinerja karyawan Metode: observasi Populasi: 104 Karyawan	Secara keseluruhan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja karyawan secara bersamaan dan secara parsial.	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel yang sama yaitu insentif dan kinerja karyawan	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel
5	2015/ Iha Haryani Hatta dan	Budaya organisasi, insentif, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan	Hasil penelitian menemukan adanya pengaruh yang signifikan antarbudaya organisasi dan insentif terhadap	Penelitian ini dengan penulis sama-sama menggunakan	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel

No	Thn/ Sumber jurnal	Judul penelitian / Metode / Populasi	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Widarto Rachbini	Metode: Structural Equation Mode Populasi: 211 karyawan	kepuasan kerja dan kinerja karyawan, serta pengaruh yang signifikan antarakepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.	4 variabel	yang berbeda yaitu budaya organisasi kerja dan kepuasan kerja
6	2015/ Haedar1, Muh. Ikbal2, Gunair3	Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan. Metode: analistis regresi Populasi: 24 Karyawan	Dengan hasil analisa yang telah dilakukan penelitian ini menyimpulkan bahwa terbukti terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara insentif terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel yang sama yaitu insentif dan kinerja	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel
7	2016/ Agustina hanafi, Johan gunady oni	Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan administrasi perkantoran rumah sakit rk charitas palembang Metode: kuesioner wawancara personal Populasi: 50 karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi tidak mempengaruhi Kinerja Kerja staf administrasi kantor Rumah Sakit RK Charitas. Namun, Kecerdasan Emosional memberi pengaruh pada Kinerja Kerja staf administrasi kantor Rumah Sakit RK Charitas.	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel
8	2016/ Rani Setyanin grum Hamidah Nayati Utami Ika Ruhana	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Metode: kuantitatif Populasi: 47 karyawan	Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap variabel kinerja karyawan	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel saja sedangkan penelitian penulis menggunakan 4 variabel
9.	2017/ Maziah	Pengaruh pemberian insentif terhadap kinerja karyawan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di PT. BNI Syariah Makassar bahwa pemberian insentif	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 2 variabel yang sama yaitu insentif	Penelitian terdahulu menggunakan 2 variabel saja sedangkan penelitian penulis

No	Thn/ Sumber jurnal	Judul penelitian / Metode / Populasi	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Metode: observasi, kuesioner dan dokumentas Populasi: 93 karyawan	berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.	dan kinerja karyawan	menggunakan 4 variabel
10	2017/ Arif Firdaus	Pengaruh pemberian insentif, kompetensi dan beban kerja terhadap disiplin kerja karyawan Metode: sensus Populasi: 77 Karyawan	Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa pemberian insentif, kompetensi dan biaya kerja secara parsial dan simultan memiliki pengaruh terhadap kedisiplinan karyawan pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pekanbaru	Penelitian ini dengan penulis menggunakan 1 variabel yang sama yaitu insentif	Penelitian terdahulu menggunakan 3 variabel yang berbeda dengan penulis yaitu kompetensi, beban kerja dan disiplin kerja

2.2 Kerangka Pemikiran

Perusahaan dapat dikatakan maju karena memiliki faktor pendukung, salah satunya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. dengan SDM yang baik maka organisasi tersebut dapat dengan mudah mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut. Untuk menciptakan SDM yang baik diperlukan adanya kinerja karyawan yang terlatih dan terdidik.

Dengan terciptanya kinerja karyawan yang baik pekerjaan yang mereka kerjakan akan berdampak pada perusahaan itu sendiri. Maka dapat dikatakan kinerja karyawan sangatlah penting bagi sebuah organisasi untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang telah mereka buat sebelumnya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja, kualitas, kuantitas atau output yang dapat dicapai oleh seorang karyawan yang mampu mengerjakan tugasnya dengan baik dan memenuhi apa yang diharapkan organisasi. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kecerdasan emosional, stres kerja dan insentif.

Kecerdasan emosional adalah kondisi dimana kita dapat mengendalikan diri sendiri dan orang lain serta dapat memberi motivasi kepada orang lain. Kecerdasan emosional sangatlah penting di dalam sebuah organisasi karena dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik, tentu dapat menciptakan hubungan kerja yang baik dan membuat para pegawai merasa nyaman dan puas atas pekerjaan mereka sendiri.

Stress Kerja semakin tinggi terjadi di suatu perusahaan akan menurunkan kinerja yang berdampak pada Kinerja yang didapatkan oleh pegawai. Terjadinya Stress Kerja dapat berdampak buruk juga bagi suatu perusahaan terutama melanda seorang pegawai, jadi sangat diperhatikan stress setiap pegawai. Begitu pula dengan konflik yang di dapat setiap pegawai, semakin banyak konflik yang dapat semakin mengurangi kinerja pegawai.

Dengan adanya insentif kerja yang tinggi pada karyawan akan membuat karyawan dalam perusahaan menjadi senang dan merasakan nyaman dalam bekerja dan mampu memberikan kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.2.1 Hubungan Emotional Quotient terhadap kinerja Karyawan

menurut Bambang Prihatin (2013):

Penelitian ini dilakukan hanya untuk menunjukkan apakah Emotional Quotient memiliki pengaruh terhadap Performa Kerja. Dalam hasil pengujian Hipotesis Parsial, dapat diketahui jika variabel Emotional Quotient (EQ) memiliki pengaruh positif yang dominan terhadap Performa Kerja Karyawan, Hal ini terjadi karena di dalam lingkungan kerja diperlukan sumber daya manusia yang memiliki EQ yang tinggi, sehingga dalam melakukan proses rekrutment, pihak perusahaan

akan lebih menitikberatkan dalam proses penilaian psikologis calon karyawan baru. Hal ini sejalan dengan pendapat Cooper dan Swaf (2003:4) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengetahui yang orang lain rasakan, termasuk cara yang tepat untuk menangani masalah. Orang yang dimaksud disini meliputi atasan, rekan kerja, bawahan, dan juga pelanggan.

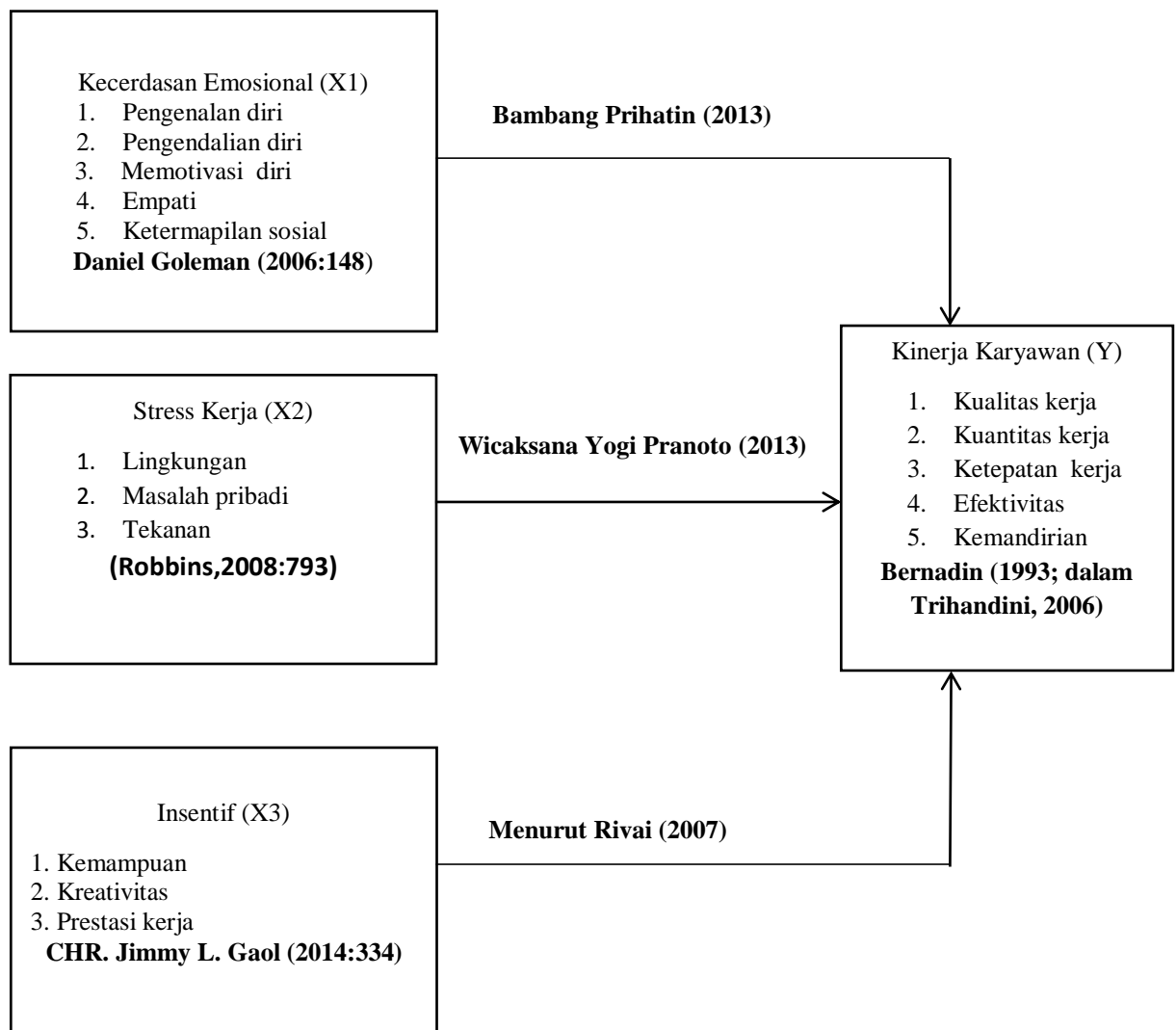
2.2.2 Hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Wicaksana Yogi Pranoto (2013) hal yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja. Stres kerja dapat membuat seorang karyawan dapat meduakan pekerjaannya. Stres yang dialami seseorang bisa dari dalam perusahaan atau luar perusahaan. Masalah stres kerja didalam organisasi menjadi gejala yang penting diamati sejak mulai timbulnya tuntutan untuk efisien didalam pekerjaan. Hal ini sejalan dengan Rosidah (2003) dalam temuannya yang menunjukan ada korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja pada karyawan, yang berarti semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

2.2.3 Hubungan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Rivai (2007) insentif secara sengaja diberikan kepada para karyawan agar di dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga produktivitas dan kinerjanya meningkat. Pemberian insentif di dalam suatu perusahaan memegang peranan penting karena diyakini akan dapat mengatasi berbagai permasalahan ditempat kerja yang semakin kompleks seperti rendahnya kinerja dan tidak adanya tambahan pendapatan bagi karyawan selain gaji. Koko happy (2013) Insentif ini adalah alat

yang menggunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi”. Jadi pemberian insentif merupakan sarana yang dapat menimbulkan semangat kerja dari dalam diri seorang karyawan yang lebih besar dari sebelumnya untuk lebih berprestasi lagi bagi peningkatan kinerjanya.



Gambar 2.1 paradigma penelitian

2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Berdasarkan uraian-uraian tersebut, maka penulis menyajikan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis Utama

H1 : Kecerdasan emosional, stres kerja, dan insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sub Hipotesis

H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

H3 : Stress kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

H4 : Insentif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karena .