

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

Konsep dasar yang menggambarkan teori terkait variabel penelitian seperti *Emotional Intelligence*, *Job Stress*, dan Kinerja Karyawan berfungsi sebagai variabel yang digunakan dalam landasan teori untuk mendukung dan memperkuat penelitian.

2.1.1 *Emotional Intelligence*

Kecerdasan emosional kini semakin berperan penting dalam dunia kerja dan kehidupan sehari-hari. Kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi, memahami perasaan orang lain, serta menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dapat memberikan dampak terhadap efektivitas komunikasi dan kinerja. Dalam lingkungan kerja, kecerdasan emosional tidak hanya membantu individu menghadapi tekanan dan tantangan, tetapi juga mempererat hubungan dengan rekan kerja. Oleh karena itu, memahami serta meningkatkan kecerdasan emosional menjadi faktor kunci dalam meraih keberhasilan, baik secara profesional maupun pribadi.

2.1.1.1 Pengertian *Emotional Intelligence*

Di lingkungan kerja, keterampilan karyawan dalam mengelola emosi dan beradaptasi dengan lingkungan sekitar merupakan faktor krusial yang berpengaruh terhadap kinerja dan produktivitas. Salah satu aspek yang berperan dalam hal ini

adalah *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional, yang memungkinkan individu untuk memahami, mengontrol, dan mengekspresikan emosi dengan baik.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, memotivasi diri, serta mengelola emosi dengan baik dalam hubungan dengan diri sendiri maupun dengan orang lain (Enny, 2019: 108).

Kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ sebagai “bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk mengamati perasaan, baik diri sendiri maupun orang lain, membedakan berbagai emosi, dan memanfaatkan informasi tersebut untuk mengarahkan pemikiran serta tindakan” (Silaen et al., 2021: 126).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri, mengelola tekanan, berkomunikasi secara efektif, serta membangun hubungan yang positif, sehat, dan produktif dengan lingkungan sekitar dan orang lain (Doho et al., 2023: 44).

Berdasarkan berbagai pandangan di atas, kecerdasan emosional dapat disimpulkan pada kemampuan untuk mengenali dan memahami emosi diri sendiri serta orang lain, mengelola emosi secara efektif dalam berbagai kondisi, dan memanfaatkan informasi emosional guna memandu pemikiran, tindakan, serta pengambilan keputusan yang tepat. Selain itu, kecerdasan emosional juga mencakup kemampuan memotivasi diri, mengatasi tekanan dengan baik, berkomunikasi secara jelas dan efektif, serta menjalin hubungan yang positif, harmonis, dan produktif dalam lingkungan sosial maupun profesional.

2.1.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Emotional Intelligence*

Kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan di tempat kerja. Untuk pemahaman yang lebih mendalam, perlu diketahui faktor-faktor yang membentuk kecerdasan emosional serta dampaknya terhadap interaksi dan produktivitas di lingkungan kerja. Kecerdasan emosi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu (Silaen et al., 2021: 136):

1. Faktor *Internal*

Faktor *internal* adalah apa yang ada dalam diri individu yang memengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor *internal* ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan memengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup di dalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir, dan motivasi.

2. Faktor *Eksternal*

Faktor *eksternal* adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor *eksternal* meliputi:

- 1) Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi dan;
- 2) Lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipisahkan.

2.1.1.3 Komponen *Emotional Intelligence*

Agar lebih memahami kecerdasan emosional, penting untuk mengetahui berbagai komponen yang menyusunnya. Masing-masing komponen ini memiliki peran dalam membantu individu mengelola emosi, berinteraksi dengan orang lain, serta meraih kesuksesan di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Kecerdasan emosional terbagi menjadi lima komponen penting yaitu (Silaen et al., 2021: 138-140):

1. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri berarti menyadari perasaan yang dialami seseorang pada suatu waktu tertentu dan menggunakan pemahaman tersebut untuk memandu pengambilan keputusan pribadi. Orang yang lebih percaya pada perasaan mereka cenderung lebih tangguh dalam hidup, karena mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang perasaan mereka yang sejati dalam membuat keputusan terkait masalah pribadi. Kemampuan untuk mengenali emosi diri juga mencakup kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi perasaan mereka sendiri ketika emosi tersebut muncul, yang sering dianggap sebagai dasar dari kecerdasan emosional. Seseorang yang mampu mengenali emosinya dengan baik memiliki kepekaan yang tajam terhadap perasaan sejatinya, sehingga dapat mengambil keputusan yang mantap, seperti dalam memilih sekolah, teman, pekerjaan, atau bahkan pasangan hidup.

2. Mengelola emosi

Mengelola emosi berarti mengatur perasaan agar dapat diekspresikan dengan tepat. Kemampuan ini juga bergantung pada kesadaran diri. Mengelola emosi

berkaitan dengan kemampuan untuk menenangkan diri, melepaskan kecemasan, kesedihan, atau rasa tersinggung, serta mengatasi dampak yang muncul akibat kegagalan dalam keterampilan emosional dasar. Orang yang kurang terampil dalam hal ini cenderung terus-menerus berjuang dengan perasaan negatif, sementara mereka yang lebih terampil dapat bangkit kembali lebih cepat dari kesulitan dan kemunduran dalam hidup.

3. Memotivasi diri sendiri

Memotivasi diri sendiri adalah kemampuan untuk mengatur emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan, termasuk memberi perhatian, menginspirasi diri, dan mengendalikan diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Motivasi dan emosi pada dasarnya memiliki kesamaan, yaitu keduanya dapat menggerakkan seseorang. Motivasi mendorong individu untuk mencapai tujuan, sementara emosi berfungsi sebagai bahan bakar untuk memotivasi, yang pada gilirannya memengaruhi persepsi dan membentuk tindakan.

4. Mengenali emosi orang lain

Mengenali emosi orang lain atau yang sering disebut empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain, memahami sudut pandang mereka, membangun hubungan saling percaya, dan beradaptasi dengan orang lain atau masyarakat. Individu yang memiliki empati lebih peka dalam menangkap isyarat sosial yang tidak terlihat, yang menunjukkan apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh orang lain.

5. Membina hubungan

Membina hubungan adalah kemampuan untuk mengelola dan mengendalikan emosi dengan baik saat berinteraksi dengan orang lain, membaca situasi dan jaringan sosial dengan cermat, berinteraksi dengan lancar, serta bertindak bijaksana dalam hubungan antar individu. Secara singkat, keterampilan sosial dapat dianggap sebagai seni memengaruhi orang lain.

2.1.1.4 Indikator *Emotional Intelligence*

Untuk menilai sejauh mana seseorang memiliki kecerdasan emosional, penting untuk memahami indikator-indikator yang menggambarkan kemampuan dalam mengelola dan mengekspresikan emosi. Kecerdasan emosional dapat diukur dari berbagai aspek yang ada. Terdapat lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosional yang menjadi indikator, yaitu (Silaen et al., 2021: 141):

1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengenali dan membedakan perasaan, memahami apa yang kita rasakan dan alasan di balik perasaan tersebut, mengetahui penyebab munculnya perasaan itu, serta memahami bagaimana perilaku kita memengaruhi orang lain.

2. Pengaturan Diri

Pengaturan diri adalah kemampuan untuk mengelola emosi dengan cara yang memberikan dampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap suara hati, mampu menunda kepuasan diri hingga tujuan tercapai, serta mampu pulih dari tekanan emosi.

3. Motivasi

Motivasi adalah memanfaatkan dorongan yang paling kuat dalam diri untuk mendorong kita mencapai tujuan, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, serta untuk tetap bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati

Empati adalah kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain, memahami sudut pandang mereka, membangun hubungan saling percaya, dan menyesuaikan diri dengan berbagai macam individu.

5. Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik saat berinteraksi dengan orang lain, serta kemampuan untuk membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat. Keterampilan ini juga mencakup kemampuan berinteraksi dengan lancar, memengaruhi dan memimpin orang lain, berdiskusi dan menyelesaikan konflik, serta bekerja sama dalam tim.

2.1.2 Job Stress

Stres dalam lingkungan kerja menjadi tantangan yang kerap dihadapi oleh karyawan di berbagai sektor. Beban kerja yang berat, tenggat waktu yang sempit, serta tuntutan profesional yang semakin meningkat dapat berdampak pada kesejahteraan fisik dan mental seseorang. Jika tidak ditangani dengan baik, stres kerja dapat menurunkan tingkat produktivitas, mengganggu keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional, serta berpotensi menimbulkan masalah kesehatan. Oleh karena itu, memahami penyebab stres kerja serta menemukan

solusi yang efektif untuk mengelolanya menjadi hal yang krusial bagi setiap individu maupun organisasi.

2.1.2.1 Pengertian *Job Stress*

Di lingkungan kerja, beban dan tuntutan yang besar kerap menjadi tantangan bagi karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Jika tidak ditangani dengan baik, kondisi ini dapat menyebabkan stres kerja, yang dapat berdampak pada kesejahteraan serta performa karyawan di tempat kerja.

Stres kerja diartikan sebagai tekanan atau ketegangan psikologis yang timbul dalam lingkungan kerja, terutama ketika seseorang dihadapkan pada tuntutan yang melampaui kemampuan mereka untuk mengatasinya (Pramono, 2024: 5).

Stres kerja adalah keadaan yang muncul akibat interaksi antara individu dan pekerjaannya, yang ditandai oleh adanya perubahan pada individu tersebut sehingga mereka harus beradaptasi dengan cara yang menyimpang dari fungsi normalnya (Yuli et al., 2018: 2).

Mangkunegara mengemukakan bahwa stres kerja adalah perasaan tertekan atau berada: tekanan yang dirasakan oleh karyawan saat menghadapi tugas-tugas pekerjaan (Vanchapo, 2022: 37).

Berdasarkan berbagai definisi di atas, stres kerja dapat diartikan sebagai kondisi tekanan emosional atau psikologis yang muncul di lingkungan kerja ketika tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan individu untuk menghadapinya. Stres ini terjadi sebagai hasil dari interaksi antara individu dan pekerjaannya, yang

memicu perubahan pada diri individu sehingga mereka perlu beradaptasi dengan cara yang tidak biasa atau di luar fungsi normalnya. Selain itu, stres kerja juga menggambarkan perasaan tertekan atau terbebani yang dialami karyawan saat menjalankan tugas atau tanggung jawab pekerjaan.

2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Job Stress*

Stres kerja dapat timbul akibat berbagai tekanan dan tuntutan yang dihadapi karyawan saat melaksanakan tugas. Untuk memahami lebih lanjut, ada beberapa faktor yang memengaruhi stres kerja diantaranya (Yuli et al., 2018: 18-19):

1. *Stressor* kondisi pekerjaan

Misalnya, beban kerja yang terlalu berat baik secara jumlah maupun tingkat kesulitan, tanggung jawab dalam pengambilan keputusan, risiko terhadap keselamatan fisik, serta jadwal kerja yang menantang.

2. *Stressor* stress peran

Ketidakjelasan dalam pembagian peran, adanya bias terkait perbedaan gender dan stereotip peran gender, serta tindakan pelecehan seksual.

3. *Stressor* faktor interpersonal

Termasuk kinerja yang rendah, minimnya dukungan sosial, persaingan politik di tempat kerja, rasa iri sosial, emosi negatif seperti kemarahan, serta kurangnya perhatian dari manajemen terhadap kebutuhan karyawan.

4. *Stressor* perkembangan karir

Contohnya termasuk promosi jabatan yang tidak sesuai dengan kemampuan, promosi jabatan yang melebihi kemampuan, ketidakpastian dalam pekerjaan, serta ambisi yang berlebihan yang dapat menyebabkan frustrasi.

5. *Stressor* struktur organisasi

Mencakup struktur yang kaku dan kurang mendukung, persaingan politik, pengawasan dan pelatihan yang tidak merata, serta ketidakterlibatan dalam proses pengambilan keputusan.

6. *Stressor* tampilan rumah pekerjaan

Contohnya termasuk menggabungkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi, kurangnya dukungan dari pasangan, konflik dalam pernikahan, dan stres akibat memiliki dua pekerjaan.

2.1.2.3 Jenis-Jenis *Job Stress*

Agar lebih memahami stres kerja, penting untuk mengetahui berbagai jenis stres yang dapat dialami karyawan. Setiap jenis stres tersebut memberikan dampak yang berbeda terhadap kesejahteraan dan kinerja individu di tempat kerja. Ada empat jenis stres diantaranya (Yuli et al., 2018: 4-5):

1. *Eustres* (stres positif)

Merupakan stres yang menghasilkan rangsangan dan semangat, sehingga memberikan dampak positif bagi individu yang mengalaminya. Contohnya meliputi tantangan yang datang dari peningkatan tanggung jawab, tekanan waktu, dan tugas yang memerlukan kualitas tinggi.

2. *Distress*

Stres ini menyebabkan dampak negatif yang dapat membahayakan individu yang mengalaminya, seperti tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi, sehingga meningkatkan kemungkinan seseorang untuk jatuh sakit.

3. *Hyperstress*

Stres ini memiliki dampak yang sangat besar bagi penderitanya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif, stres ini tetap membatasi kemampuan individu untuk beradaptasi. Salah satu contohnya adalah stres yang ditimbulkan oleh serangan teroris.

4. *Hypostress*

Stres yang muncul akibat kurangnya rangsangan, seperti stres yang disebabkan oleh rasa bosan atau pekerjaan yang monoton.

2.1.2.4 Indikator *Job Stress*

Untuk memahami dampak stres kerja terhadap karyawan, penting untuk mengenali indikator-indikator yang menunjukkan sejauh mana stres tersebut mempengaruhi kesejahteraan dan kinerja mereka. Indikator-indikator dari stres kerja adalah (Djauhar et al., 2022):

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

Merupakan gaya manajemen pada organisasi, beberapa pihak didalamnya dapat membuat iklim organisasi yang melibatkan ketegangan, kekuatan, dan kecemasan.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menjadi elemen utama dalam menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Setiap individu berkontribusi dalam pencapaian target serta menjaga tingkat produktivitas organisasi. Berbagai faktor, seperti suasana kerja, motivasi, beban tugas, dan kesejahteraan karyawan, dapat memengaruhi kualitas kinerja yang dicapai. Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang strategi yang efektif guna meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan bisnis dapat tercapai secara maksimal.

2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Untuk memperoleh hasil yang maksimal, karyawan perlu didukung dengan keterampilan yang memadai, motivasi yang kuat, serta lingkungan kerja yang kondusif. Oleh karena itu, memahami kinerja karyawan sangat penting dalam menilai tingkat efektivitas dan produktivitas individu di tempat kerja.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Soelistya et al., 2021: 2).

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dalam sebuah organisasi, di mana setiap pihak memiliki wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi tersebut secara legal, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan norma moral dan etika (Naninsih et al., 2023: 255).

Kinerja adalah hasil yang diperoleh seseorang dalam menjalankan tugas yang diberikan, yang dinilai berdasarkan kualitas, kuantitas, serta tingkat efektivitasnya (Indrastuti, 2020: 107).

Berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh individu atau kelompok dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Penilaian kinerja didasarkan pada aspek kualitas, kuantitas, serta efektivitas, dan harus dilaksanakan sesuai dengan aturan, norma, serta etika yang berlaku dalam organisasi. Kinerja yang optimal akan berperan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berhubungan, baik yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan kerja. Untuk memahami lebih dalam, terdapat beberapa faktor yang menentukan pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi, yaitu (Soelistya et al., 2021: 97-98):

1. Faktor individu

Secara psikologis, individu yang sehat adalah mereka yang memiliki keselarasan tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisik (jasmani). Dengan keselarasan yang baik antara keduanya, individu tersebut dapat memiliki konsentrasi diri yang optimal. Konsentrasi yang baik ini menjadi modal utama bagi individu untuk mengelola dan memanfaatkan potensi diri secara maksimal dalam menjalankan aktivitas atau pekerjaan sehari-hari guna mencapai tujuan organisasi.

2. Faktor lingkungan organisasi

Faktor lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat berperan penting dalam mendukung individu untuk mencapai kinerja yang baik. Faktor-faktor tersebut meliputi deskripsi pekerjaan yang jelas, wewenang yang cukup, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, suasana kerja yang penuh rasa saling menghormati dan dinamis, peluang untuk berkembang dalam karier, serta fasilitas kerja yang memadai.

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa baik faktor individu maupun faktor lingkungan organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja

karyawan. Ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja seorang karyawan, di antaranya:

1. Faktor kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan meliputi potensi kemampuan (*IQ*) dan kemampuan yang terwujud dalam bentuk pendidikan. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlian yang dimilikinya.

2. Faktor motivasi

Motivasi muncul dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi adalah keadaan yang mendorong karyawan untuk fokus dan berusaha mencapai tujuan kerja.

3. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merujuk pada segala hal yang ada di sekitar dan melibatkan karyawan di kantor. Kondisi lingkungan kerja sebagian besar dipengaruhi dan dibentuk oleh pemimpin perusahaan atau organisasi, sehingga suasana kerja yang tercipta sangat bergantung pada pola yang ditetapkan oleh pimpinan.

2.1.3.3 Pengukuran Kinerja Karyawan

Ada enam kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, di antaranya (Nurfitriani, 2022: 10-11):

1. Kualitas kerja dapat dinilai berdasarkan pandangan karyawan terhadap hasil pekerjaan yang mereka capai serta sejauh mana kesempurnaan tugas sesuai dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan.

2. Kuantitas kerja dapat diukur berdasarkan pandangan karyawan terhadap jumlah tugas yang diberikan beserta hasil yang diperoleh.
3. Ketepatan waktu diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan tepat waktu hingga menghasilkan output.
4. Efektivitas penggunaan sumber daya organisasi (seperti tenaga kerja, dana, teknologi, dan bahan baku) dioptimalkan untuk meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya tersebut. Selain itu, efektivitas kerja karyawan juga mencakup penilaian terhadap pemanfaatan waktu dalam melaksanakan tugas, serta efektivitas dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi.
5. Kemandirian adalah sejauh mana seseorang mampu melaksanakan tugas kerjanya tanpa perlu meminta bantuan, arahan, atau pengawasan dari orang lain.
6. Komitmen kerja adalah sejauh mana karyawan memiliki dedikasi terhadap instansi dan tanggung jawab terhadap organisasi.

2.1.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Untuk mengevaluasi sejauh mana karyawan berhasil mencapai tujuan organisasi, penting untuk memahami indikator-indikator yang mencerminkan kinerja mereka. Ada beberapa indikator kinerja, antara lain sebagai berikut (Nurfitriani, 2022: 16):

1. Kualitas (mutu), yaitu pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menilai kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.

2. Kuantitas (jumlah), yaitu kinerja dapat dilihat dari jumlah atau kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang.
3. Waktu (jangka waktu), yaitu untuk jenis pekerjaan tertentu, diberikan batasan waktu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.
4. Penekanan biaya, yaitu biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan harus sudah dianggarkan sebelum aktivitas tersebut dilaksanakan.
5. Pengawasan, yaitu hampir semua jenis pekerjaan memerlukan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang sedang berjalan.
6. Hubungan antar karyawan, yaitu penilaian kinerja sering kali berkaitan dengan kerjasama atau keharmonisan antara karyawan dan antara karyawan dengan pimpinan.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Anggraini et al., 2024. “Pengaruh Stres Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT Tunas Madukara Indah 2 Di Desa	Variabel Independen: Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Kompensasi Variabel Intervening: Kecerdasan Emosional Objek Penelitian: PT Tunas Madukara	Hasil uji menunjukkan stres kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jamasy (Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah, Volume 4, Nomer 4, ISSN: 2809-7580, https://ojs.un

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Sedayu Kecamatan Sapuran Kabupaten Wonosobo).”		Indah 2 Di Desa Sedayu Kecamatan Sapuran Kabupaten Wonosobo	Sementara stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kecerdasan emosional.	siq.ac.id/index.php/jamasy/article/view/8072
2	Mutmainah et al., 2023. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PTPN XI PG. Gending Kabupaten Probolinggo.”	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Objek Penelitian: PTPN XI PG. Gending Kabupaten Probolinggo	Kecerdasan emosional dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, namun secara parsial hanya kecerdasan emosional yang memiliki pengaruh signifikan, sedangkan stres kerja tidak.	JUMAD: <i>Journal Management, Accounting, & Digital Business</i> , Vol. 1 No. 2, ISSN: 2986-8726, https://doi.org/10.51747/jumad.v1i2.1367
3	Ratmawati, & Nugroho, 2021. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan Bagian Unit Kartu	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Intervening: Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Objek Penelitian: Karyawan Bagian Unit Kartu Kredit Bank X	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja, berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan	Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Volume 23, No. 2, e-ISSN: 2549-5003, https://ejournal.pnl.ac.id/ekonis/article/view/2359

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Kredit Bank X Regional Surabaya)."		Regional Surabaya	stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan.	
4	Pradnyani et al., 2023. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Self Efficacy Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sari Dharma Mnadiri Denpasar."	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Self Efficacy Objek Penelitian: PT. Sari Dharma Mnadiri Di Denpasar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, stres kerja, dan self-efficacy secara parsial dan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata, Vol. 3, No. 7, e-ISSN: 2774-7085, https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/widyamrita/article/view/3805
5	Nopianto et al., 2020. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rsud Bengkulu Tengah."	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Kompetensi Objek Penelitian: Karyawan Rsud Bengkulu Tengah	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di RSUD Bengkulu Tengah. Stres kerja juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kecerdasan	<i>Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (JMMIB)</i> , Vol. 1, No. 1, e-ISSN 2723-424X, http://jurnal.imsi.or.id/index.php/jmmib/article/download/10/10

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				emosional, kompetensi, dan stres kerja secara bersama-sama memengaruhi variabel kinerja karyawan.	
6	Putri & Sahri, 2021. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Laju Perdana Indah Di Oku Timur.”	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Objek Penelitian: Pt Laju Perdana Indah Di Oku Timur	Hasil penelitian menunjukkan secara simultan atau bersama - sama ada pengaruh Kecerdasan Emosional (X ₁) dan Stres kerja (X ₂) terhadap Kinerja Kerja Karyawan(Y).	Jurnal Kompetitif, Vol. 10, No. 2, e-ISSN: 2721-3765, http://dx.doi.org/10.52333%2Fkompetitif.v10i2.827
7	Ningrum & Agung, 2021, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. METRO.”	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Dukungan Organisasi Objek Penelitian: Karyawan CV. METRO	Kecerdasan emosional, stres kerja, dan dukungan organisasi secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di CV. Metro.	Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Vol.19, No.2, ISSN: 2085-2215, https://ejournal.unsa.ac.id/index.php/smootting/article/view/679
8	Ali et al., 2024. “Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja	Variabel Independen: Stres Kerja	Variabel Independen: Konflik Kerja	Stres kerja memiliki pengaruh negatif	<i>Journal Innovation, Theory &</i>

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Intervening Kecerdasan Emosional (Studi Pada PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan).”	Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Intervening: Kecerdasan Emosional Objek Penelitian: PT. BPR Sejahtera Artha Sembada Kabupaten Pekalongan	dan signifikan terhadap kinerja karyawan, konflik kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	<i>Practice Management</i> , Vol. 3 No. 1, e-ISSN: 2963-7309, https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/jitpm/article/view/1345/1379
9	Nur, 2023. “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan WIFT INDONESIA Di CV. WIJAYA FAMILY TASIKMALAYA.”	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Objek Penelitian: WIFT INDONESIA CV. WIJAYA FAMILY TASIKMALAY A	Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja secara parsial dan simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di WIFT Indonesia (CV. Wijaya Family Tasikmalaya).	JIMBE (Jurnal Ilmu Manajemen, Bisnis dan Ekonomi), Vol. 1, No.2, e-ISSN: 2987-7156, https://malabipublisher.com/index.php/JIMBE/article/view/54
10	Dewianawati et al., 2022. “Pengaruh Kecerdasan	Variabel Independen:	Variabel Independen: Kompetensi,	Kecerdasan emosional, kompetensi,	Jurnal Teknologi dan

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Emosional, Kompetensi, Komunikasi Dan Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.”	Kecerdasan Emosional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Komunikasi, Dan Disiplin Kerja	komunikasi, dan disiplin kerja memiliki pengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan.	Manajemen Industri Terapan (JTMIT), Vol. 1, No. 3, E-ISSN: 2829-0038, https://doi.org/10.55826/tmit.v1i111.47 .
11	Febrina et al., 2021. “The Impact of Organizational Culture and Emotional Intelligence on Employee Performance: An Empirical Study from Indonesia.	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Budaya Organisasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	<i>Journal of Asian Finance, Economics and Business</i> , Volume 8, Number 11, e-ISSN: 2288-4645, https://koreascience.kr/article/JAKO202130254037996.page
12	Junita et al., 2022. “The Effect of Organizational Culture and Emotional Intelligence on Employee Performance of Bri Bank Kalimalang	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Budaya Organisasi Variabel Intervening: Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan, baik	<i>International Journal of Advances in Engineering and Management</i> (IJAEM), Volume 4, Nomor 4,

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	<i>Branch Office through Job Satisfaction.”</i>			secara langsung maupun melalui kepuasan kerja sebagai perantara.	ISSN: 2395-5252, doi: 10.35629/52-52-040412551264.
13	Priyotomo, 2024. “ <i>The Influence of Organizational Culture and Work Stress on Employee Performance in PT Setia Sejahtera Perkasa.</i> ”	Variabel Independen: Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Budaya Organisasi Objek Penelitian: PT Setia Sejahtera Perkasa	Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel stres kerja terhadap kinerja karyawan PT Setia Sejahtera Perkasa dengan nilai thitung > t-tabel yaitu 8,151 > 2,013 dan nilai signifikansi = 0,000 yang berada di bawah 0,05.	ASIK: Jurnal Administrasi, Bisnis, Ilmu Manajemen, & Kependidikan, Vol. 2, No. 2, ISSN: 2986-0334, https://doi.org/10.59639/asik.v2i2.58
14	Asmini, & Haerani, 2022. “ <i>The Effect of Job Stress, Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance.</i> ”	Variabel Independen: Stres Kerja Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel stres kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.	<i>Point of View Research Management</i> , Vol. 3, No. 3, ISSN: 2722-791X, https://journal.accountingpointofview.id/index.php/POVREMA/article/view/216

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
15	Utami et al., 2023. “The Effect Of Emotional Intelligence And Organizational Culture On Employee Performance In Maybank Bandar Lampung.”	Variabel Independen: Kecerdasan Emosional Variabel Dependen: Kinerja Karyawan	Variabel Independen: Budaya Organisasi Objek Penelitian: Maybank Bandar Lampung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.	Jurnal Ekonomi, Vol. 12, No. 03, ISSN: 2721-9879, https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/2368

2.2 Kerangka Pemikiran

Pabrik Dua Lengkeng merupakan UMKM yang bergerak di sektor pengolahan makanan tradisional dengan memproduksi aneka makanan khas, seperti Teng-teng, kue koya, dan keripik kaca. Terjadi fenomena penurunan kinerja yang cukup signifikan pada karyawan di bagian produksi Teng-teng di Pabrik Dua Lengkeng, yang ditandai dengan hasil produksi yang tidak stabil atau cenderung mengalami fluktuasi. Agar kinerja dapat mencapai tingkat optimal, organisasi atau perusahaan perlu merancang strategi yang mampu meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu caranya adalah dengan mengelola kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan, sehingga mereka dapat menjaga konsistensi dalam kualitas, kuantitas, efektivitas, dan ketepatan waktu dalam bekerja.

Kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ ialah “bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk mengamati perasaan, baik

diri sendiri maupun orang lain, membedakan berbagai emosi, dan memanfaatkan informasi tersebut untuk mengarahkan pemikiran serta tindakan” (Silaen et al., 2021: 126). Pada lingkungan kerja karyawan produksi, khususnya di bagian Teng-teng di Pabrik Dua Lengkeng, kecerdasan emosional memiliki peran krusial dalam mengatasi tekanan kerja, membangun hubungan harmonis dengan rekan kerja, dan meningkatkan produktivitas. Mengingat tuntutan fisik dan mental yang tinggi dalam proses produksi, diperlukan karyawan yang mampu mengelola emosi, menjaga konsentrasi, serta berkolaborasi secara efektif guna mencapai target produksi secara maksimal. Kecerdasan emosional berperan penting dalam kehidupan pribadi dan profesional, memengaruhi kinerja serta kualitas melalui kemampuan mengelola emosi, berinteraksi, dan menghadapi tantangan emosional. Hal ini dapat dinilai melalui berbagai dimensi yang mendukung keseimbangan emosional dan efektivitas sosial.

Terdapat lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosional yang berfungsi sebagai indikator utama untuk menilai tingkat kecerdasan emosional seseorang (Silaen et al., 2021: 141). Kecakapan-kecakapan tersebut antara lain meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kelima kecakapan ini saling mendukung dalam membentuk kecerdasan emosional yang penting untuk kinerja individu di berbagai aspek kehidupan. Hal ini sesuai dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irfan et al., (2021), Anna Noviana, (2018), Razi et al., (2024), dan Eka & Sugiarto, (2022) yang meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

dengan hasil temuan yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian dari pengelola sumber daya manusia adalah stres kerja. Stres kerja diartikan sebagai tekanan atau ketegangan psikologis yang timbul dalam lingkungan kerja, terutama ketika seseorang dihadapkan pada tuntutan yang melampaui kemampuan mereka untuk mengatasinya (Pramono, 2024: 5). Stres kerja pada karyawan produksi, khususnya di bagian teng-teng di Pabrik Dua Lengkeng, bisa terjadi karena pekerjaan yang monoton, tekanan untuk mencapai target, serta tuntutan fisik yang cukup tinggi. Jika tidak dikelola dengan baik, stres ini dapat berdampak negatif, seperti menurunnya produktivitas, meningkatnya kesalahan kerja, hingga memengaruhi kesehatan karyawan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, sementara karyawan juga perlu memiliki cara yang efektif dalam mengatasi stres agar tetap bisa bekerja dengan baik. Stres kerja merupakan masalah yang sering dihadapi oleh banyak karyawan di berbagai sektor, dan dapat memengaruhi kinerja serta kesejahteraan mereka. Untuk itu, penting bagi organisasi untuk memahami berbagai faktor yang dapat menyebabkan stres di tempat kerja.

Terdapat beberapa indikator yang dapat menunjukkan adanya stres kerja (Djauhar et al., 2022). Indikator-indikator tersebut meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi, struktur organisasi, dan kepemimpinan organisasi. Kelima indikator ini saling berhubungan dan berdampak pada kesejahteraan emosional karyawan, sehingga organisasi perlu mengelolanya untuk

menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Bila tidak dikelola dengan baik, stres kerja dapat mengurangi produktivitas, meningkatkan tingkat absensi, dan menimbulkan masalah kesehatan fisik serta mental. Hal ini sejalan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nopianto et al., (2020), dan Ali et al., (2024) yang menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Keberhasilan dalam pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan atau organisasi dapat dilihat dari kinerja karyawan yang optimal. Ketika karyawan menunjukkan kinerja yang baik, perusahaan atau organisasi akan lebih mudah dan cepat mencapai visi yang telah ditetapkan. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Soelistya et al., 2021: 2). Kinerja karyawan menggambarkan sejauh mana seorang pekerja mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Kinerja yang optimal tidak hanya bergantung pada keahlian teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh motivasi serta kemampuan dalam menghadapi tekanan. Dalam konteks karyawan produksi, khususnya di bagian teng-teng di Pabrik Dua Lengkeng, kinerja sangat bergantung pada daya tahan fisik, ketekunan, dan ketelitian dalam bekerja. Pekerjaan yang bersifat repetitif dan tuntutan target produksi mengharuskan karyawan untuk tetap fokus serta mampu bekerja sama dengan tim. Oleh karena itu, selain dukungan dari perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, karyawan juga

perlu menjaga keseimbangan antara keterampilan, kesehatan fisik, dan kondisi mental agar dapat bekerja dengan maksimal.

Penilaian kinerja individu dan organisasi memerlukan indikator yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi, di mana kinerja optimal dipengaruhi oleh hasil akhir serta faktor-faktor dalam proses pencapaiannya. Ada beberapa indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi suatu organisasi atau perusahaan (Nurfitriani, 2022: 16). Indikator-indikator ini meliputi kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya, pengawasan, dan hubungan antar karyawan. Kelima indikator ini saling terhubung dan memiliki peran yang signifikan dalam mengevaluasi serta meningkatkan kinerja individu dan tim dalam suatu organisasi. Aspek seperti kualitas, kuantitas, waktu, penekanan biaya, pengawasan, dan hubungan antar karyawan tidak hanya mencerminkan cara pekerjaan dilakukan, tetapi juga membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Kecerdasan emosional dan stres kerja memiliki keterkaitan yang kuat, terutama bagi karyawan di bagian produksi. Kecerdasan emosional berperan penting dalam membantu karyawan produksi mengelola stres kerja secara efektif. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu menghadapi tekanan, menjaga komunikasi yang baik, serta bekerja dengan lebih tenang dan efisien dalam lingkungan yang menuntut daya tahan fisik dan kerja sama tim. Sebaliknya, karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah lebih rentan terhadap tekanan kerja, kesulitan dalam mengontrol emosi, serta menghadapi tantangan dalam menyelesaikan tugas di bawah tekanan.

Kondisi ini dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas kerja mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Khodir & Nurwidawati (2023) serta Ratmawati & Nugroho (2021), yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja.

Ketika pegawai dapat menjaga emosinya tetap positif, mereka tidak hanya mampu mengurangi dampak buruk dari stres, tetapi juga menjadikannya sebagai sumber motivasi untuk menjalankan tugas dengan lebih baik. Kecerdasan emosional yang tinggi memungkinkan pegawai untuk mengenali dan memahami perasaan mereka, mengelola reaksi emosional, serta menghadapinya dengan cara yang lebih konstruktif. Sebaliknya, pegawai yang kesulitan mengelola emosinya lebih rentan terhadap stres kerja, yang dapat berdampak negatif pada efektivitas dan kinerja mereka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Nur, (2023) dan Putri & Sahri, (2021) yang menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama, kecerdasan emosional (X_1) dan stres kerja (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kerja karyawan (Y).

2.3 Hipotesis

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian secara umum yaitu sebagai berikut: **“Terdapat Pengaruh *Emotional Intelligence* dan *Job Stress* Terhadap Kinerja Karyawan Pada Karyawan Bagian Produksi Teng-teng Pabrik Dua Lengkeng”.**