

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga, merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas pokok melaksanakan sebagai urusan pemerintahan lingkup manajemen kepegawaian berdasarkan Peraturan Daerah Kota Sibolga Nomor 23 tahun 2017 tentang Pembentukan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Sibolga. Dalam melaksanakan tugas pokok, Badan Kepegawaian Dearah Kota Sibolga mempunyai fungsi penyusunan kebijakan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah; pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaiap dan pengembangan sumber daya manusia daerah; pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah; pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam hal ini Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga mengemban visi yaitu mewujudkan sibolga sehat, pintar dan makmur, dan misi mewujudkan tata kelola pemerintah yang *good governance* dengan transparan dan akuntabel, serta

memiliki tujuan dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, melalui penyelenggaraan pelayanan manajemen aparatur berkualitas, dengan sasaran meningkatnya kualitas manajemen kepegawaian dan sumber daya manusia Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kota Sibolga. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 menyatakan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) yaitu profesi bagi pegawai negeri sipil dan Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintahan.

Peningkatan kinerja membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional, baik *soft skill* maupun *hard skill*, yang dapat bekerja sesuai tuntutan, beban, dan mencapai tujuan organisasi pada kondisi saat ini dalam melayani kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN). Apabila pegawai tidak memiliki kualitas yang baik, maka dapat mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. Oleh karena itu, sumber daya manusia dalam hal ini menjadi unsur utama didalam memberikan hasil kerja yang baik. Pasalnya, untuk mencapai tujuan dan kinerja organisasi dalam lingkup ini adalah kinerja pegawai sering mendapat sorotan dari berbagai kalangan tentang kurang optimalnya dalam mempertanggung jawabkan hasil kerja. Para pegawai dinilai lamban dan kurang produktif. Sikap dan budaya kerja di kalangan pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga belum berkembang dan belum menjadi kesadaran kolektif. Banyak pegawai yang masih terlambat pada saat masuk kerja dan keluar pada jam kerja tanpa adanya izin pimpinan. Sejatinya, kesadaran akan berdisiplin sangat diperlukan untuk meningkatnya keahliannya sehingga tercapai prestasi kerja yang optimal.

Meningkatnya keahlian diikuti dengan disiplin tinggi, masuk kerja tepat, taat pada peraturan maka tugasnya akan efisien. Adanya pegawai yang tidak masuk kerja tanpa adanya informasi yang jelas berarti tingkat motivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya semakin rendah sehingga berimbas pada kinerja pegawai. Stigma negatif tersebut tak ubahnya seperti balon terpinin, dipencet disini lalu muncul disana. Ini tentu bukan saja perkara menyangkut mental, tetapi juga etos kerja pegawai yang tidak ada saat di jam kantor atau usai hari libur nasional, sehingga hal tersebut menjadi catatan tersendiri bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan dan mengatur strategi kinerja pegawai.

Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga sejatinya memiliki beban kerja besar. Percepatan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pegawai merupakan poin penting pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga. Hal ini harus didukung dengan kompetensi lulusan pendidikan yang sesuai dengan jabatan agar pekerjaan dan jabatan yang diampu tepat sasaran. Akan tetapi, beberapa pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga bekerja tidak sesuai dengan kompetensi pendidikan. Kualitas sumber daya manusia yang tepat dapat menentukan kemampuan dalam menjalankan wewenang dan tanggung jawab, sehingga menimbulkan peningkatan kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga yang profesional akan mampu membawa kemajuan yang signifikan bagi organisasi di era globalisasi ini. Upaya untuk memastikan kinerja pegawai yang optimal, Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga harus mempertimbangkan berbagai metode yang cocok untuk memberikan percepatan pelayanan kepegawaian seperti pengurusan kartu istri

kartu suami, pengurusan pensiun, pemrosesan Aparatur Sipil Negara yang mengikuti pendidikan dan pelatihan, pemrosesan Aparatur Sipil Negara yang mengikuti tugas/ijin belajar, pemrosesan perubahan Nama/NIP bagi Aparatur Sipil Negara yang tidak sesuai dengan Surat Keputusan dengan Ijazah terakhir Aparatur Sipil Negara, pemrosesan kenaikan pangkat, dan proses pengurusan disiplin pegawai. Akan tetapi, pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga dinilai kurang cepat dalam melaksanakan tugas fungsi tersebut, dapat dilihat dari adanya pengusulan Aparatur Sipil Negara dalam perubahan Nama yang tidak sesuai antara Surat Keputusan Pengangkatan Calon Pegawai dengan Surat Keputusan Kenaikan Pangkat yang belum terselesaikan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga adalah motivasi kerja. Pegawai sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi pegawai juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menjadi dan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaannya dalam pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap-sikap pegawai ini dikenal sebagai kepuasan kerja, stres, dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya. Beragam alasan yang melatarbelakangi pegawai kekurangan motivasi dalam bekerja sehingga berpengaruh pada kinerja. Permasalahan ketetapan dan keterlambatan waktu akan mempengaruhi kondisi kerja dan usia pegawai yang hampir mendekati waktu pensiun juga merupakan salah satu penyebab yang dapat menurunkan motivasi kerja pegawai. Hal tersebut yang membuat kinerja dan kondisi kerja di

Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga tidak efektif, sehingga pegawai dianggap terkesan lambat dalam menghadapi kondisi kerja yang tidak efektif. Individu yang termotivasi akan melaksanakan upaya substansi guna menunjang tujuan-tujuan produksi kesatuan kerjanya dan organisasi tempat kerja. Sedangkan, individu yang tidak termotivasi hanya memberi upaya minimum dalam hal bekerja. Serta pegawai akan berprestasi ketika kinerjanya dihargai, sebaliknya jika usahanya tidak dihargai maka dia tidak akan berupaya untuk berprestasi.

Hasil penelitian terdahulu dari Astri Novia et al.(2024) membuat kesimpulan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Komang et al. (2023), menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya penelitian dari Nopran Syaputra, dan Merta Kusuma (2022), membuat kesimpulan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Supriadi dan Sefnedi (2017) dalam penelitiannya menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Syaiful Rachman et al. (2024), membuat kesimpulan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Yunaini et al. (2022), menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu hasil penelitian dari Ahmad Sirri, dan Lisda Aprilia (2024) membuat kesimpulan yang berbeda, yakni motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dari penjelasan penelitian sebelumnya ini jelas masih terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga masih ada kesejangan atau *research gap* yang terjadi. Hal ini yang menjadi salah satu alasan peneliti untuk menguji kembali pengaruh

motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga adalah kecerdasan emosional. Restutanti Borman, dan Westi (2021:140), menyatakan kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiridan bertahan menghadapi frustasi,kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emos, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin. Emosi pada dasarnya merupakan sebuah perasaan yang dimiliki oleh setiap manusia. Oleh karena itu, emosi merupakan bagian dari sumber daya manusia yang sangat penting dan untuk mengelola emosi tersebut dengan maksimal dibutuhkan sebuah formula yang sering disebut dengan kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2020:44) kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali emosi dalam diri sendiri dan diri orang lain secara efektif dapat mengendalikan emosi tersebut dengan baik.

Hasil penelitian terdahulu yang dari Dahlan Ramdhani (2024), menarik kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Luh Chandra Dewi et al. (2024), membuat kesimpulan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Marlin May Nggiri et al. (2024) menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kinerja. Thea Azalia Lansart et al. (2019) membuat kesimpulan yang sama bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu hasil penelitian dari Restutanti Borman, dan Westi (2021) membuat kesimpulan yang berbeda, yakni kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dari penjelasan penelitian sebelumnya ini jelas masih terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga masih ada kesejangan atau *research gap* yang terjadi. Hal ini yang menjadi salah satu alasan peneliti untuk menguji kembali pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga.

Selain motivasi kerja dan kecerdasan emosional, faktor stres kerja pegawai juga berdampak pada kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga. Marlin May Nggiri et al. (2024:138), dalam penelitiannya menyatakan pegawai yang merasa senang dan cocok bekerja dalam suatu organisasi, akan berupaya menjaga komitmennya pada organisasi tersebut. Sebaliknya, bagi organisasi yang ingin menjaga agar pegawai tetap merasa betah untuk bekerja dengan mereka, maka organisasi tersebut harus memahami dan menghargai aspek-aspek kehidupan pegawai baik dari sisi aspek pekerjaan maupun aspek di luar pekerjaan. Pada umumnya, setiap pegawai pernah mengalami stress dalam bekerja, di mana stres tersebut dapat menyebabkan seseorang menjadi termotivasi lebih kreatif dan inovatif untuk mengelola stres tersebut sebaik mungkin agar mendapatkan keuntungan secara optimal bagi pegawai maupun organisasi. Atau sebaliknya, stres menyebabkan seseorang menjadi kurang bersemangat atau putus

asa, yang berakibat kegagalan dalam beraktivitas. Kecenderungan disini menuju ke arah negatif, yaitu semakin meningkat stres kerja maka kinerja semakin menurun. Stres kerja menyebabkan tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas sehingga berakibat sumber kesadaran atau pengertian individu berkurang. Keadaan ini berpengaruh kuat pada kemampuan pegawai dalam bekerja secara efisien dan efektif. Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga terkadang merasakan stres dalam bekerja yang disebabkan jumlah pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja sebenarnya, masih kurangnya kohesivitas antara anggota kelompok kerja, Kurangnya kesempatan karier yang diberikan kepada pegawai, kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab

Hasil penelitian terdahulu yang dari Dahlan Ramdhani (2024), menarik stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Marlin May Nggiri et al. (2024), membuat kesimpulan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Nawangwulan (2018) menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Nopran Syaputra, dan Merta Kusuma (2022) membuat kesimpulan yang sama bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu hasil penelitian dari Luh Chandra Dewi et al. (2024) membuat kesimpulan yang berbeda, yakni stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja. Dari penjelasan penelitian sebelumnya ini jelas masih terdapat perbedaan hasil penelitian sehingga masih ada kesejangan atau *research gap* yang terjadi. Hal ini

yang menjadi salah satu alasan peneliti untuk menguji kembali pengaruh stres kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga

Berdasarkan pada uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga.**

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses mendefinisikan dan menjelaskan masalah yang akan diteliti, sehingga menjadi jelas dan dapat diukur, sebagai langkah awal dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka beberapa permasalahan dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masih ada beberapa pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga bekerja tidak sesuai dengan kompetensi pendidikan.
2. Masih ada pegawai dinilai kurang cepat dalam melaksanakan tugas dalam pemrosesan kenaikan pangkat, dan proses pengurusan disiplin.
3. Sebagian besar pegawai terkesan lambat dalam menghadapi kondisi kerja yang tidak efektif
4. Jumlah pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja sebenarnya
5. Masih kurangnya kohesivitas antara anggota kelompok kerja
6. Kurangnya kesempatan karir yang diberikan kepada pegawai
7. Kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab pegawai dalam bekerja

1.3. Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, banyak faktor yang teridentifikasi terkait pada variabel penelitian. Oleh karena itu peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya pada masalah motivasi kerja, kecerdasan emosional, stres kerja dan kinerja.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada batasan masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
2. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
3. Apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
4. Apakah ada pengaruh motivasi kerja, kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1.5.1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama dalam implementasi teoritik peningkatan kinerja.

1.5.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga

Menjadi dasar pertimbangan dalam membuat kebijakan di dalam pemerintahan khususnya BKD Kota Sibolga

sebagian komponen dari penelitian sebelumnya. Seperti variabel penelitian, metode penelitian, kasus, dan lain sebagainya.

b. Untuk pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pegawai agar selalu berupaya berkomitmen dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, serta menambah wawasan dan

pengetahuan pegawai tentang bagaimana mengoptimalkan kinerja dalam upaya meningkatkan kinerjanya.

c. Untuk penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan dan memperkaya informasi empiris dalam hal-hal yang diteliti, atau dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teoritis

2.1.1. Kinerja

2.1.1.1. Pengertian Kinerja

Suatu organisasi pastinya menginginkan pegawai yang berkualitas. Hal tersebut dapat dicapai jika organisasi/instansi memperhatikan beberapa hal yang berkaitan dengan kinerja pegawainya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan dengan cara yang sah, tidak melanggar hukum dan bermoral atau etika. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja.

Rerung (2019:54), kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Akan tetapi bagaimana organisasi dapat memotivasi pegawai dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Adhari (2020:77) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan – kegiatan pada pekerjaan

tertentu selama periode waktu tertentu, yang memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan tersebut.

Sutrisno (2020:54) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah perilaku yang dihasilkan pada tugas yang dapat diamati dan dievaluasi, dimana kinerja pegawai adalah kontribusi yang dibuat oleh seorang individu dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sinaga (2020:14) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.

Siagian (2020:65) mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan prestasi kerja yang mencerminkan perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal maka perlu dilakukan pengelolaan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kompensasi, lingkungan kerja dan kepemimpinan

Dessler (2018:77) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan.

Mangkunegara (2019:133) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja baik secara kuantitas maupun secara kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Rivai (2020:87) kinerja pegawai adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai tersebut sesuai dengan peranannya dalam organisasi.

Colquitt (2019:224) mengemukakan kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku pegawai yang berkontribusi secara positif atau negatif untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja memiliki tiga dimensi yaitu : (1) perilaku tugas, (2) perilaku moral, dan (3) perilaku menentang. Perilaku tugas adalah perilaku pegawai yang terlibat secara langsung dalam mentransformasi sumber organisasi dalam kebijakan, pelayanan atau produksi organisasi. Perilaku tugas meliputi tugas rutin dan tugas dalam pembaharuan. Perilaku moral adalah aktivitas dalam bentuk sukarela dari pegawai untuk berkontribusi pada organisasi memperbaiki kualitas secara keseluruhan. Contoh bekerja melampaui tugas formal, berusaha tanpa mengharapkan imbalan, mencintai organisasinya. Sedangkan perilaku menentang adalah perilaku pegawai dengan sengaja menghalangi pencapaian tujuan

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat penulis simpulkan bahwa kinerja pegawai adalah prestasi seorang pegawai baik secara kualitas dan kuantitas dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan diukur dalam periode tertentu.

2.1.1.2.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja pegawai memiliki peranan strategis dalam setiap organisasi karena pencapaian tujuan organisasi sangat bergantung kepada kinerja pegawai. Dengan demikian, tuntutan terhadap pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai sering menjadi pusat perhatian baik bagi pihak praktisi maupun akademisi. Beberapa ahli SDM mengemukakan pendapat yang berbeda tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, misalnya Mangkunegara

(2019:88) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dapat dikelompokkan atas tiga faktor, yaitu :

- 1) Faktor individual yang terdiri dari: a) Kemampuan atau kecerdasan, adalah tingkat kemampuan, kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugas, b) Latar belakang, adalah latar belakang pendidikan dari masing-masing pegawai, dan c) Demografi, adalah lingkungan tempat kerja pegawai
- 2) Faktor psikologis yang terdiri dari :
 - a) Persepsi, adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka,
 - b) *Attitude*. yaitu sikap terhadap objek tertentu yang dapat merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan tetapi sikap tersebut tetapi sikap tersebut disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan sikap objek itu . jadi ,attitude bisa diterjemahkan dengan tepat sebagai sikap dan kesediaan beraksi terhadap suatu hal,
 - c) Kepuasan kerja, merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh pegawai. Kepuasan kerja dapat terwujud apabila harapan pegawai dapat menjadi kenyataan,
 - d) *Personality*, merupakan sesuatu yang sifatnya individual, dalam arti tidak seorang pun mempunyai *personality* yang sama,
 - e) Pembelajaran, *adalah* setiap perubahan perilaku yang relatif permanen, terjadi sebagai hasil dari pengalaman

f) Motivasi kerja, adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya

3) Faktor organisasi yang terdiri dari :

a) Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi, menginspirasi, dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan bersama, baik dalam konteks organisasi maupun kehidupan sehari-hari

b) Penghargaan, yaitu bentuk pengakuan atau imbalan yang diberikan kepada seseorang atau kelompok atas prestasi, kontribusi, atau jasa yang telah mereka berikan.

c) Struktur organisasi, yaitu susunan atau tingkatan yang berisi pembagian peran dan tugas tiap individu dalam suatu organisasi, yang biasanya digambarkan dalam bentuk bagan atau garis hierarki untuk menunjukkan kedudukan dan hubungan antar bagian

d) Karakteristik pekerjaan yaitu deskripsi pekerjaan yang mencakup lima dimensi inti, yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi, umpan balik

Robbins (2020:122) menjelaskan bahwa kinerja dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu :

1) Faktor Individu

Faktor individu merupakan faktor yang ada dalam diri pegawai, misalnya kemampuan fisik, mental, pengetahuan dan keterampilan.

2) Faktor Organisasi

Faktor organisasi merupakan sistem yang dianut oleh organisasi dimana tempat pegawai bekerja, misalnya kepemimpinan, kompensasi, pelatihan, dan tatakelola prganisasi (*corporate governance*).

3) Faktor Lingkungan

Lingkungan kerja yang kondusif akan menciptakan suasana kerja yang harmonis, sementara lingkungan kerja yang tidak kondusif akan dapat menyebabkan terjadinya konflik kerja dan bahkan hubungan yang tidak baik yang mengarahkan pada saling mencuriagai dan tidak percaya antar pekerja (*cynicism/sinisme*).

2.1.1.3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Hasibuan (2020:7) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan pegawainya berdasarkan sasaran, standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Handoko, T. H. (2019:23) mengatakan bahwa penilaian kinerja pegawai dapat diartikan sebagai upaya guna mengadakan pengukuran atas kinerja dari setiap pegawai organisasi. Hal ini dikaitkan dengan tingkat produktivitas dan

efektivitas kerja dari pegawai tersebut dalam menghasilkan karya tertentu, sesuai dengan Job Description (deskripsi tugas) yang diberikan organisasi kepada pegawai yang bersangkutan.

Nur'Aini (2020:15) mengatakan bahwa pada dasarnya penilaian kinerja ini merupakan proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang pegawai.

Winardi (2020:19) mengatakan bahwa penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah suatu proses yang diselenggarakan oleh organisasi untuk mengevaluasi atau melakukan penilaian kinerja individu setiap pegawainya.

Afandi, P. (2018:76) mengatakan bahwa penilaian kinerja berfungsi sebagai alat komunikasi bagi pegawai dalam melihat hasil kerjanya, apakah targetnya tercapai atau tidak sehingga memengaruhi kesuksesan karirnya. Selain itu, standar penilaian kinerja menjadi tanggung jawab organisasi untuk menetapkan suatu standar yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Mondy, Wayne R. (2021:54), penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi seberapa baik pegawai melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pegawai. penilaian kinerja sebagai perangkat yang digunakan untuk mengukur standar yang ditetapkan oleh manajemen sumber daya manusia. Standar sangat diperlukan dalam penilaian kinerja untuk mengidentifikasi secara jelas apa yang seharusnya pegawai ketahui dan apa yang seharusnya dilakukan oleh pegawai dalam bekerja. Dalam implikasi penilaian kinerja menganggap bahwa pegawai memahami apa standar yang digunakan pada

kinerja mereka, serta penyelia memberikan pegawai umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk mendorong pegawai yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik dan meneruskan kinerja yang baik.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

2.1.1.4. Manfaat Penilaian Kinerja

Secara umum penilaian terhadap pegawai, ataupun staf organisasi memiliki berbagai manfaat, baik bagi organisasi maupun bagi pegawai itu sendiri. Bagi pegawai akan menyebabkan terpicunya semangat berkompetensi untuk menjadi lebih baik ke depannya. Salah satunya ditandai dengan peningkatan etos kerja para pegawai itu sendiri. Sementara itu, bagi organisasi akan berdampak pada adanya peningkatan produktivitas organisasi.

Adhari (2020:91) menyebutkan bahwa manfaat penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Evaluasi antar individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk melinai kinerja setiap individu dalam organisasi tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi

2. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi

Penilaian kinerja dalam organisasi ini bermanfaat untuk pengembangan pegawai. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi pegawai yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan

3. Pemeliharaan sistem

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain. Oleh karena itu, sistem dalam organisasi perlu dipelihara dengan baik

4. Dokumentasi penilain kinerja

Pemberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan pegawai di masa yang akan datang. Manfaat penilaian kinerja disini berkaitan dengan keputusan – keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas

Nur'Aini (2020:25) mengatakan bahwa manfaat suatu penilaian kinerja menjadi hal yang sangat penting diantaranya :

- a. Meningkatkan motivasi dalam bekerja
- b. Meningkatkan kepuasan kerja pegawai
- c. Meningkatkan kejelasan standar hasil yang diterapkan mereka
- d. Memberikan umpan balik dari kinerja yang kurang akurat dan konstruktif
- e. Memberikan pengetahuan mengenai kelebihan dan kelemahan yang dimiliki

- f. Membangun kelebihan menjadi kekuatan dalam bekerja
- g. Mengurangi kelemahan semaksimal mungkin
- h. Memberikan kesempatan untuk berkomunikasi kepada atasan yang bertindak sebagai pejabat penilai (yang memberikan penilaian)
- i. Meningkatkan penilaian tentang nilai pribadi
- j. Memberikan kesempatan untuk mendiskusikan permasalahan pekerjaan dan mencari solusi untuk mengatasinya
- k. Meningkatkan pemahaman mengenai apa yang diharapkan oleh organisasi dan hal apa saja yang perlu dilakukan untuk mencapai harapan tersebut
- l. Meningkatkan pandangan yang diperlukan untuk memenuhi cita-cita pegawai
- m. Meningkatkan hubungan yang harmonis dan aktif dengan atasan yang bertindak sebagai pejabat penilai

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat penilaian kinerja adalah memberikan informasi tentang hasil yang diinginkan dari sebuah pekerjaan. Bisa mencegah terdapatnya miskomunikasi berkaitan dengan kualitas kerja yang diinginkan dan menciptakan peningkatan produktivitas pegawai.

2.1.1.4. Indikator Kinerja

Siagian (2020:67) menyatakan bahwa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas kerja

Kualitas kerja dilihat dari pemahaman tentang lingkup pekerjaan uraian tanggung jawab serta wewenang yang diemban

2) Kuantitas kerja

Kuantitas kerja ditunjukkan melalui hasil dan kecepatan dalam melaksanakan pekerjaan

3) Konsistensi Kerja.

Konsistensi dilihat dari usaha untuk selalu mengembangkan kemampuan dan aktualisasi diri, memahami dan mengikuti instruksi yang diberikan, mempunyai inisiatif, kejujuran, kecerdasan, dan kehati-hatian

4) Sikap kerja.

Sikap kerja ini menunjukkan bagaimana pegawai bersikap dalam melaksanakan pekerjaan. Dengan sikap yang baik dalam melaksanakan pekerjaan tentunya akan memperoleh hasil pekerjaan yang maksimal.

5) Kerja sama

Kemampuan pegawai dalam bekerja secara tim, tanpa adanya konflik dan saling menghargai.

6) Kecakapan

Terkait dengan unsur-unsur seperti kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan strategi dan kemampuan mencari cara untuk menyelesaikan pekerjaan rutin dengan lebih cepat.

2.1.2. Motivasi Kerja

2.1.2.1. Pengertian Motivasi Kerja

Mondy, Wayne R. (2021:66), motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu kekuatan untuk

mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen, yaitu: arah perilaku kerja (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (sebagai kuat usaha individu dalam bekerja). Motivasi meliputi perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan.

Winardi (2020:54) motivasi diartikan sebagai faktor-faktor yang mengarahkan dan mendorong perilaku atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan yang dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras atau lemah. Faktor-faktor itu sering kali disebut dengan motivasi, sebagai tujuan yang diinginkan mendorong orang berperilaku tertentu.

Sutrisno (2019:66) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu.

Rivai (2020:77) mendefinisikan motivasi kerja adalah dorongan upaya dan keinginan yang di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan prilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam lingkup pekerjaannya.

Hasibuan (2020:65) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak, yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan

Siagian (2020:76) mendefinisikan motivasi kerja sebagai daya dorong bagi seseorang untuk memberikan kontribusi yang sebesar-besarnya demi keberhasilan

organisasi mencapai tujuannya, dengan pengertian bahwa tercapainya tujuan organisasi berarti tercapai pula tujuan pribadi para anggota organisasi yang bersangkutan.

Dessler (2018:112) mendefinisikan motivasi kerja adalah keadaan dalam diri seseorang yang terdorong oleh keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

Dari beberapa pendapat tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan kerja yang timbul pada diri seorang pegawai untuk melakukan pekerjaan atau kegiatan tertentu, sehingga motivasi mempunyai peranan penting dalam organisasi.

2.1.2.2. Teori-Teori Motivasi

Menurut Hasibuan (2020:152) teori-teori motivasi adalah sebagai berikut

- a. Teori Kepuasan (*Content Theory*) yang memusatkan pada kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak serta berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada factor-fakto kebutuhan dan kepuasan individu yang menyebabkan bertindak serta berperilaku dengan cara tertentu. Teori ini memusatkan perhatian pada factor-faktor dalam diri orang yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan perilakunya.
- b. Teori Motivasi Proses (*Prosess Theory*) yang memusatkan pada bagaimana-nya motivasi. Teori motivasi proses pada dasarnya menjawab pertanyaan bagaimana menguatkan, mengarahkan, memelihara, dan menghentikan perilaku individu-individu agar setiap individu bekerja sesuai dengan keinginan manajer.

- c. Teori Pengukuhan (*Reinforcement Theory*) yang menitik beratkan pada cara dimana perilaku dielajari. Teori ini mendasarkan sebab dan akibat dari perilaku dengan pemberian kompensasi, Misalnya ; promosi tergantung dari prestasi yang selalu dapat dipertanyakan.

2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi

Mangkunegara (2020:77) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu :

- a. Gaya kepemimpinan.
Kepemimpinan dengan gaya otoriter membuat pekerja menjadi tertekan dan acuh tak acuh dalam bekerja.
- b. Sifat dan Kondisi Individu.
Faktor individu sangat menentukan motivasi seseorang dalam bekerja. Individu yang memiliki sifat sulit percaya terhadap orang lain, atau akan cenderung menganggap buruk dari tindakan orang lain (sinisme) cenderung memiliki motivasi kerja yang rendah. Kondisi individu seperti kecerdasan dan kemampuan merupakan faktor penting dalam membentuk motivasi kerja. Individu yang memiliki kecerdasan emosional dan intelektual cenderung selalu memiliki motivasi kerja yang tinggi.
- c. Situasi kerja, lingkungan kerja, jarak tempuh dan fasilitas yang tersedia membangkitkan motivasi, jika persyaratan terpenuhi.
Akan tetapi jika persyaratan tersebut tidak diperhatikan dapat menekan motivasi. Orang dapat bekerja dengan baik jika faktor pendukungnya

terpenuhi. Sebaliknya, pekerja dapat menjadi stres dalam bekerja jika faktor pendukung yang dia kehendaki tidak tersedia.

Sedangkan Robbins (2020:87) mengemukakan bahwa terdapat 3 (tiga) variabel yang mempengaruhi motivasi seseorang dalam bekerja, yaitu :

a. Sifat-Sifat Individual.

Sifat individual meliputi kepentingan setiap individu, sikap, kebutuhan atau harapan yang berbeda pada setiap individu. Perbedaan-perbedaan tersebut membuat derajat motivasi di dalam diri pekerja menjadi bervariasi satu dengan lainnya. Seorang pekerja yang menginginkan prestasi kerja yang tinggi, misalnya cenderung akan terdorong untuk melakukan pekerjaan yang dapat meningkatkan taraf hidupnya. Sebaliknya, seseorang yang dimotivasi oleh uang akan cenderung memilih pekerjaan yang imbalannya besar.

b. Sifat-Sifat Pekerjaan.

Sifat pekerjaan meliputi tugas-tugas yang harus dilaksanakan, termasuk tanggung jawab yang harus diemban dan kepuasan yang muncul kemudian. Pekerjaan yang banyak membutuhkan tanggungjawab dan bersifat menantang dapat meningkatkan derajat motivasi kerja.

c. Lingkungan Kerja dan Situasi Kerja Pegawai.

Lingkungan kerja yang kurang kondusif akan menyebabkan pekerja merasa stres dalam bekerja. Tingkat stres kerja yang tinggi akan menyebabkan pekerja kurang termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Selanjutnya lingkungan kerja yang tidak baik dapat

menciptakan suasana saling mencurigai antar pegawai sehingga sesama pegawai akan sulit percaya satu sama lain, atau akan cenderung berpandangan buruk kepada pegawai lain, sehingga tercipta sinisme organisasi.

2.1.2.4. Jenis Motivasi

Menurut Hasibuan (2020:150) ada dua jenis motivasi, yaitu :

1. Motivasi positif

Manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja.

2. Motivasi negative

Manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut mendapat hukuman, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Kebijaksanaan yang ideal adalah menggunakan kedua motivasi tersebut dengan waktu dan proporsi yang tepat, sesuai pertimbangan kondisi dan situasi yang ada. Dengan demikian akan dicapai hasil yang diharapkan

2.1.2.5. Indikator Motivasi

Menurut Winardi (2020:57) motivasi kerja memiliki indikator sebagai berikut :

a. Gaji (*salary*).

Bagi pegawai, gaji merupakan faktor penting untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dan keluarganya. Gaji selain berfungsi memenuhi kebutuhan pokok bagi setiap pegawai juga dimaksudkan untuk menjadi daya dorong bagi pegawai agar dapat bekerja dengan penuh semangat.

b. Supervisi.

Supervisi yang efektif akan membantu peningkatan produktivitas pekerja melalui penyelenggaraan kerja yang baik, juga pemberian petunjuk petunjuk yang nyata sesuai standar kerja, dan perlengkapan pembekalan yang memadai serta dukungan-dukungan lainnya. Tanggung jawab utama seorang supervisor adalah mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengkoordinasikan sistem kerja pada unit kerjanya secara efektif.

c. Hubungan kerja.

Untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, haruslah didukung oleh suasana kerja atau hubungan kerja yang harmonis yaitu terciptanya hubungan yang akrab, penuh kekeluargaan dan saling mendukung baik hubungan antara sesama pegawai atau antara pegawai dengan atasan. Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu membutuhkan hubungan dengan orang lain, baik di tempat kerja maupun di luar lingkungan kerja.

d. Pengakuan atau penghargaan (*recognition*).

Setiap manusia mempunyai kebutuhan terhadap rasa ingin dihargai. Pengakuan terhadap prestasi merupakan alat motivasi yang cukup ampuh, bahkan bisa melebihi kepuasan yang bersumber dari pemberian kompensasi.

Seseorang yang memperoleh pengakuan atau penghargaan akan dapat meningkatkan semangat kerjanya

e. Keberhasilan (*achievement*).

Setiap orang tentu menginginkan keberhasilan dalam setiap kegiatan/tugas yang dilaksanakan. Pencapaian prestasi atau keberhasilan (*achievement*) dalam melakukan suatu pekerjaan akan menggerakkan yang bersangkutan untuk melakukan tugas-tugas berikutnya. Dengan demikian prestasi yang dicapai dalam pekerjaan akan menimbulkan sikap positif, yang selalu ingin melakukan pekerjaan dengan penuh tantangan. Seseorang yang memiliki keinginan berprestasi sebagai suatu kebutuhan dapat mendorongnya untuk mencapai sasaran. Kebutuhan berprestasi biasanya dikaitkan dengan sikap positif dan keberanian mengambil resiko yang diperhitungkan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

2.1.3. Kecerdasan Emosional

2.1.3.1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Semua emosi, pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur-angsur oleh evolusi akar kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya “bergerak menjauh” menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosinya. Sedangkan emosi menurut kamus bahasa Inggris Oxford adalah setiap kegiatan atau

pergolakan pikiran, perasaan, nafsu atau setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap, emosi merujuk kepada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi dapat dikelompokkan sebagai suatu rasa amarah, sedih, takut, jengkel, malu dan lain-lain

Ketika seseorang dengan IQ tinggi juga memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, yang dapat diperoleh dari pengalaman serta kualifikasi pendidikan formal, maka mereka cenderung memiliki berbagai keterampilan. Atas dasar inilah, orang yang memiliki IQ tinggi sering dianggap cocok menjadi pemimpin. Namun, belakangan ini, pembicaraan tentang kecerdasan emosional juga mengemuka; intinya menunjukkan bahwa inteligensia saja tak cukup. Anda harus pandai mengelola emosi dengan baik. Kemampuan emosional memungkinkan seseorang tidak hanya memproses hal-hal yang sarat dengan muatan informasi secara efektif, namun mereka juga menggunakan informasi tersebut untuk mengatur dunia sosial organisasi untuk mendapatkan kemakmuran. Berikut ini beberapa pengertian yang kemukakan oleh para ahli

Menurut Hendriani, W. (2018:55), seseorang yang pertama mengungkapkan adanya kecerdasan selain akademis yang dapat berpengaruh pada keberhasilan seseorang adalah kecerdasan emosional.

Menurut Goleman (2020:66) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol emosi secara efisien untuk mengelola individu sendiri dan akan berpengaruh positif terhadap hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengontrol diri, merasakan, dan

motivasi untuk diri sendiri. Kemampuan tersebut adalah salah satu cara untuk mengontrol emosional secara positif dan negative.

Hasibuan (2020:25) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan dalam mengontrol emosi, yaitu kemampuan ketika stres, kemampuan mengontrol amarah, semangat tinggi, dan kemampuan dalam menjalin hubungan dengan orang lain.

Mangkunegara (2019:34) kecerdasan emosional adalah salah satu kemampuan individu dalam menerima, menilai, mengontrol emosi, mengontrol perasaan, pada dirinya dan orang lain yang ada di sekitarnya. Dalam hal ini, emosi mengacu pada perasaan dan tentang hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan pada diri seseorang untuk mengontrol diri sendiri, keahliannya untuk mewujudkan visi dan misi organisasi. memotivasi diri sendiri, dan mengontrol emosi baik itu negatif maupun positif, serta bagaimana cara untuk mendorong semangat kerja dengan memberikan EI menggambarkan kemampuan individu untuk mengelola emosi di samping proses kognitif sebagai sarana untuk memotivasi diri mereka sendiri sehubungan dengan tujuan distal dan proksimal.

Menurut Cascio, Wayne F . (2018:33) menyatakan kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja. Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidak pastian.

Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional adalah sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain, atau kecerdasan emosional adalah kemampuan mengendalikan, menilai, memahami emosi dan memotivasi diri sendiri dan orang lain secara teratur.

2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman, D. (2020:69), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

a. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Pristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

b. Lingkungan non keluarga

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

2.1.3.3. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Aspek-aspek kecerdasan emosional seseorang menurut Goleman, D. (2020:70) adalah sebagai berikut :

- a. Kecakapan pribadi, yaitu kemampuan mengelola diri sendiri.
- b. Kecakapan sosial, yaitu kemampuan menangani suatu hubungan.
- c. Keterampilan social, yaitu kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

Menurut Hendriani, W. (2018:92) menyatakan bahwa kecerdasan emosional mempunyai aspek- aspek sebagai berikut :

- a. Rasa aman yaitu memiliki keyakinan penuh bahwa yang memiliki kemuliaan dan yang menghendaki kegagalan adalah Tuhan. Rasa aman tersebut diwujudkan seseorang dalam entuk bersyukur ketika mendapat nikmat dan akan bersabar ketika mendapat ujian.
- b. Kepercayaan diri yaitu kemampuan untuk mengendalikan serta menjaga keyakinan diri untuk membuat perubahan.
- c. Integritas yaitu bekerja secara total, sepenuh hati, dan dengan semangat yang tinggi.
- d. Kebijaksanaan yaitu mampu mengambil keputusan dengan akurat dan tidak gegabah.
- e. Mempunyai motivasi tinggi yaitu seseorang mempunyai semangat yang tinggi untuk berjuang dan meraih masa depan

2.1.2.4. Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman, D. (2020:72), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu :

a. Kesadaran diri

Yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidak mampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi

b. Pengaturan diri

Yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.

c. Motivasi

Yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan

ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

d. Mengenali emosi orang lain (*empaty*)

Yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seseorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

e. Keterampilan sosial

Yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi

2.1.4. Stres Kerja

2.1.4.1. Pengertian Stres Kerja

Stres menunjukkan adanya tekanan atau kekuatan pada tubuh. Dalam psikologi, stres digunakan untuk menunjukkan suatu tekanan atau tuntutan yang dialami individu atau organisme agar ia beradaptasi atau menyesuaikan diri. Setiap pegawai merasakan tingkat stres yang berbeda-beda tergantung pada bagaimana pegawai tersebut merespons masalah yang dihadapi. Salah satu kondisi timbulnya stres disebabkan ketika seseorang melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan hati nuraninya namun hati nuraninya tidak sanggup untuk menolaknya, sehingga di sini timbul pertentangan diri yang kuat atau kontra dengan batinnya. Berikut ini beberapa pengertian stres kerja menurut para ahli :

Hasibuan (2020:125) berpendapat stres kerja mempunyai pengaruh dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja artinya semakin banyak stres yang berkurang, semakin besar pula semakin meningkatkan kinerja pegawai. Stres kerja adalah diukur berdasarkan kondisi kerja, peran, faktor interpersonal, pengembangan karir dan struktur organisasi.

Hardani Widhiastuti (2020:66) stres kerja adalah perasaan stres yang dihadapi pegawai di tempat kerja. Pekerjaan ini dapat dilihat melalui sindrom stres, termasuk perasaan tidak stabil, kesehatan yang buruk, seperti kesepian, sulit tidur, merokok berlebihan, ketidakmampuan untuk beristirahat, kecemasan, stres, kecemasan, tekanan darah tinggi dan masalah pencernaan.

Menurut Robbins (2020:368) stres kerja adalah suatu kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.

Menurut Siagian (2020:9) manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

Hendriani, W. (2018:77) mendefinisikan stres adalah suatu keadaan yang menekan diri dan jiwa seseorang di luar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi maka ini akan berdampak pada kesehatannya. Stres tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stres timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa itu terjadi di luar dari kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidak seimbangan fisik dan *psikis*, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang pegawai.

2.1.4.2. Jenis-Jenis Stres Kerja

Dalam dunia yang serba cepat dan kompetitif, stres tidak bisa kita hindari, Stres merupakan respon alami tubuh kita terhadap situasi tertentu. Stres bisa datang dari berbagai sumber, seperti jadwal kerja yang sibuk, hilangnya orang yang dicintai atau hubungan yang bermasalah. Terlepas dari sumber stres, stres selalu dapat dikelola dengan perubahan gaya hidup, dan perubahan dalam cara kita memandang stressor tertentu. Menurut Siagian (2020:15), mengungkapkan ada empat jenis stres, yaitu sebagai berikut :

a. *Eustres atau good stress*

Merupakan stres yang menimbulkan stimulus dan kegairahan, sehingga memiliki efek yang bermanfaat bagi individu yang mengalaminya. Contohnya seperti, tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.

b. *Distres*

Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti: tuntutan yang tidak menyenangkan atau berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.

c. *Hyperstres*

Yaitu stres yang berdampak luar biasa bagi yang mengalaminya. Meskipun dapat bersifat positif atau negatif tetapi stres ini tetap saja membuat individu dibatasi dengan kemampuan adaptasinya. Contoh adalah stres akibat serangan teroris.

d. *Hypostres*

Merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

2.1.4.3. Faktor Penyebab Stres Kerja

Menurut Siagian (2020:25), stres kerja dapat disebabkan oleh faktor faktor tertentu yaitu sebagai berikut :

a. Beban kerja

Beban kerja setiap pegawai berbeda-beda sesuai dengan posisi dan tanggung jawab masing-masing di perusahaan. Jika seorang pegawai merasakan beban kerja yang diterimanya di luar batas kemampuannya dapat menimbulkan stres kepada pegawai yang bersangkutan.

b. Waktu penyelesaian kerja

Waktu penyelesaian pekerjaan yang terlalu singkat, dapat menimbulkan pikiran, sikap, dan perilaku pegawai menjadi tidak fokus. Semakin lebih mendekati pada jatuh tempo, maka akan semakin stres pegawai tersebut.

c. Pengawasan kerja

Jenis pengawasan yang terlalu ketat dari atasan terhadap bawahan dapat menimbulkan pegawai tersebut menjadi tertekan, sehingga merasa tidak nyaman dalam melaksanakan tugas. Sebaliknya tanpa adanya pengawasan

juga dapat menimbulkan stres kerja karena pegawai merasa tidak diperhatikan oleh atasannya.

d. Suasana kerja yang tidak nyaman

Suasana di tempat kerja yang tidak nyaman terutama yang menyangkut hubungan atasan dengan bawahan, atau hubungan antar pegawai, termasuk hubungan pihak manajemen dengan pemilik perusahaan dapat menimbulkan stres bagi pegawai yang harus melaksanakan berbagai tugas sehari-hari di tengah-tengah suasana yang tidak harmonis tersebut.

e. Perbedaan nilai

Nilai-nilai yang diakui dan dipaksakan oleh pimpinan kepada pegawai akan memicu stres bagi pegawai yang memiliki nilai-nilai yang berbedadengan pimpinan.

f. Tidak tersedianya staf atau media konsultasi

Saat pegawai merasakan stres ada baiknya untuk berkonsultasi kepada ahlinya. Jika di perusahaan tidak ada tenaga ahli tersebut atau tidak adanya media untuk berbagi rasa stres dan mencari solusi atas kondisi yang dihadapi maka tingkat stres pegawai dapat memuncak menjadi suatu depresi berat.

g. Sanksi dari perusahaan

Sanksi yang diberikan perusahaan kepada pegawai dapat memicu stres pegawai yang bersangkutan. Sanksi yang dirasakan terlalu berat oleh pegawai atau sanksi yang diberikan tanpa alasan yang jelas atau dengan alasan yang tidak dapat diterima oleh pegawai yang menerima sanksi tersebut akan

menimbulkan stres. Demikian juga sanksi yang diberikan secara berbeda kepada beberapa pegawai yang melakukan kesalahan yang sama.

h. Lingkungan kerja di perusahaan

Banyak lingkungan kerja yang dapat membuat stres pegawai antara lain tempat kerja terlalu bising, suhu udara terlalu dingin atau panas, lingkungan yang terlalu kotor sehingga berbau tidak sedap dan kondisi kerja yang berbahaya.

i. Kondisi fisik dan kesehatan pegawai

Kondisi fisik pegawai yang terlalu lelah, merasa haus atau lapar, atau sedang kurang sehat dapat mempermudah terjadinya stres kerja.

2.1.4.4. Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Dessler (2018:139) ada beberapa faktor penyebab stres yang berkaitan dengan individu yaitu kondisi organisasi, tuntutan sosial dan keluarga, dan karakteristik kepribadian. Dari sisi organisasi, yang menjadi sumber stres adalah :

1. Pekerjaan itu sendiri (*Intrinsic to the job*) yaitu beban pekerjaan yang terlalu sedikit atau terlalu berat, kondisi lingkungan fisik yang jelek, tekanan waktu.
2. Peran dalam (*Role in the organization*) yaitu apakah pegawai merasakan *conflict role, role of ambiguity*, besarnya tanggungjawab, partisipasi dalam organisasi, dan pengambilan keputusan.
3. Perkembangan karir (*Career development*) yaitu apakah pegawai merasakan *overpromotion, underpromotion*, kurangnya rasa aman dalam pekerjaan.

4. Hubungan dalam organisasi (*Relations within the organization*) yaitu sejauh mana hubungan yang kurang baik antara pegawai - pimpinan, pegawai-pegawai, atau antar pimpinan sendiri.
5. Keberadaan organisasi (*Being in the organization*) meliputi konsultasi yang kurang efektif, hambatan dalam perilaku, dan politik dalam organisasi.
6. Hubungan organisasi dengan pihak luar (*Organization Interface with the outside*) bagaimana kesesuaian antara tuntutan keluarga vs tuntutan organisasi dan antara minat pribadi vs kebijakan organisasi.

Menurut Handoko (2020:205) menyebutkan ada dua kategori penyebab stres yaitu *on-the-job* dan *off-the-job*. Penyebab stres kerja *on-the-job* adalah sebagai berikut :

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. Frustrasi
9. Konflik antar pribadi dan antar kelompok
10. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan pegawai
11. Berbagai bentuk perubahan.

Robbins (2020:211), menyebutkan bahwa penyebab stres (*stressor*) terdiri atas empat hal utama, yaitu :

a. *Extra organizational stressors*

Yang terdiri atas perubahan sosial/teknologi, keluarga, relokasi, keadaan ekonomi dan keuangan, ras dan kelas, serta keadaan komunitas/tempat tinggal.

b. *Organizational stressors*

Yang terdiri atas kebijakan organisasi, struktur organisasi, keadaan fisik dalam organisasi, dan proses yang terjadi dalam organisasi.

c. *Group Stressors*

Yang terdiri atas kurangnya kebersamaan dalam grup, kurangnya dukungan sosial, serta adanya konflik intraindividu, interpersonal, dan intergrup.

d. *Individual Stressors*

Yang terjadi atas terjadinya konflik dan ketidakjelasan peran, serta disposisi individu, seperti pola kepribadian tipe A, control personal, learned helplessness, self-efficacy, dan daya tahan psikologis.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2019:157) menyebutkan penyebab stres kerja antara lain :

1. Beban kerja yang dirasakan terlalu berat
2. Waktu kerja yang mendesak
3. Kualitas pengawasan kerja yang rendah
4. Iklim kerja yang tidak sehat
5. Otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab
6. Konflik kerja

7. Perbedaan nilai antara pegawai dengan pemimpin yang frustrasi dalam kerja.

2.1.4.5. Indikator Stres Kerja

Dunia pekerjaan dan kehidupan yang penuh dengan tuntutan dan tekanan dapat menyebabkan seseorang mengalami stres. Beberapa indikator stres kerja yang mungkin dapat dialami oleh pegawai diantaranya adalah tuntutan pekerjaan yang sering memaksa pegawai bekerja diluar dari kemampuannya, adanya pencapaian-pencapaian yang belum diraih oleh pegawai, persaingan yang ketat, beban pekerjaan yang terlalu berat, dan lingkungan kerja yang kurang nyaman dapat memicu stres kerja pada pegawai. Robbins (2020:369), indikator stres kerja terdiri dari :

1. Tuntutan tugas, merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang seperti kondisi kerja, dan 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 intansi 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

Stres kerja dapat mempengaruhi keadaan fisik dan psikologis seseorang.

Hal ini dapat membuat seseorang menjadi cemas, mudah marah, kehilangan semangat bekerja yang dapat menghambat kreativitasnya

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Ringkasan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Ahmad Sirri, Lisda Aprilia (2024)	Pengaruh Motivasi, Kompensasi, Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aja Mega Perkasa	- Motivasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja - Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Astri Novia, Asita Rahmadhayanti, Ahmad Ramadhan Simatupang, Tengku Ahmad Helmi, Eddi Suprayitno, (2024)	<i>The Influence of Workload, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance at the Lubuk Pakam Pratama Tax Services Office</i>	- Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
3	Dahlan Ramdhani, Pepri Sulistiani Muningsih (2024)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Kaos Kaki pada Pt Kahatex Cijerah Kota Cimahi Jawa Barat	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
4	Komang Dibia Suwardewa, I Wayan Widnyana, I Wayan Sukadana (2023)	Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bali	- Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
5	Luh Chandra Dewi, I Made Sumada, Nyoman Diah Utari Dewi (2024)	Pengaruh Work Family Conflict, Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Terhadap Kinerja PNS Perempuan di Kantor	- Work Family Conflict berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja - Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap

		Camat Kuta Selatan Kabupaten Badung	kinerja - Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja
6	Marlin May Nggiri, Kristina Sedyastuti, Arien Anjar Puspitosari (2024)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Cukai Type Madya Cukai Kota Malang	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
7	Nawangwulan (2018)	Pengaruh Kelelahan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Surveyor Dan Inspektur Di Perusahaan Jasa Sertifikasi	- Kelelahan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
8	Nopran Syaputra, Merta Kusuma (2022)	Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Agung Automall Bengkulu	- Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
9	Poakita, A. F., Koleangan, R., & Ogi, I. (2019)	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Esta Group Jaya	- Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
10	Restutanti Borman, Westi (2021)	<i>The Influence of Emotional Intelligence, Work Culture and Personality on Employee Performance at PT. Palu Main Partner (PMU)</i>	- Kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja - Kemampuan mental berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Budaya kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
11	Supriadi dan Sefnedi (2017)	<i>The effect of emotional intelligence and organizational cynicism on job performance : The role of motivation as</i>	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Sinisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi berpengaruh positif dan

		<i>mediator</i>	signifikan terhadap kinerja
12	Syaiful Rachman, Lia Iriani Lubis, Nurhasanah Nurhasanah, Ismed Iskandar, Nur M Ridha Tarigan, Nilawati Nasti (2024)	<i>The Influence Of Employee Remuneration, Work Motivation, And Work Discipline On Employee Performance In The Langkat Regional Development Planning Agency</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Remunerasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
13	Thea Azalia Lansart, Bernhard Tewal, Lucky O.H Dotulong (2019)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi Dan Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	<ul style="list-style-type: none"> - Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Keadilan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
14	Yunaini, Agus Supriono, Alfi Hidayati, Ansyari (2020)	Pengaruh Kematangan Emosional, Kualitas Kehidupan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Batubara	<ul style="list-style-type: none"> - Kematangan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

Sumber : Data diolah peneliti (2025)

2.3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan suatu bentuk kerangka berpikir yang dapat digunakan sebagai pendekatan dalam memecahkan masalah. Biasanya kerangka penelitian ini menggunakan pendekatan ilmiah dan memperlihatkan hubungan antar variabel dalam proses analisisnya, Ghazali, I. (2019:88). Dalam membuat kerangka konseptual didalam penelitian ini, peneliti menggunakan artikel penelitian terdahulu dan teori yang relevan dengan topik yang dibahas, atau

kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antar konsep yang diukur atau diamati dalam penelitian. Kerangka konseptual harus dapat menunjukkan hubungan antar variabel yang diteliti. Kerangka konseptual bertujuan agar penelitian ini dapat terarah secara sistimatis dalam suatu alur metode penelitian yang baik, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang akan dicapai. Kerangka konseptual penelitian ini secara komprehensif perlu dibangun dengan mendasarkan kepada fakta masalah yang ada, keterkaitan variabel-variabel secara teoritis, kajian penelitian-penelitian sebelumnya, metodologi, metode analisis dan dengan keselarasan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

2.3.1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan seringkali tidak memperhatikan hal ini, kecuali apabila kondisi kinerja sudah sangat buruk. Terlalu sering pemerintah lengah dalam hal ini, tanpa disadari ini menjadi penyebab prioritas terjadinya kelemahan di instansi pemerintahan. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penilaian kinerja mempunyai peranan penting dalam peningkatan motivasi ditempat kerja.

Motivasi merupakan masalah yang sangat penting dalam setiap usaha sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka pencapaian suatu tujuan tertentu dan merupakan sentral dalam dunia psikologi. Motivasi merupakan inti dari sifat biologis, kognitif, dan aturan-aturan sosial. Hal lain yang lebih penting

adalah motivasi memiliki nilai sangat tinggi dalam kehidupan manusia. Individu dapat digerakkan untuk melakukan suatu tindakan, yang disebabkan faktor-faktor yang berbeda. Individu akan termotivasi karena mereka dapat menilai suatu kegiatan, atau adanya paksaan yang kuat dari luar.

Hasil penelitian terdahulu dari Astri Novia et al.(2024) membuat kesimpulan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Komang et al. (2023), menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya penelitian dari Nopran Syaputra, dan Merta Kusuma (2022), membuat kesimpulan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Supriadi dan Sefnedi (2017) dalam penelitiannya menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Syaiful Rachman et al. (2024), membuat kesimpulan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Yunaini et al. (2022), menyatakan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu hasil penelitian dari Ahmad Sirri, dan Lisda Aprilia (2024) membuat kesimpulan yang berbeda, yakni motivasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja

2.3.2. Pengaruh Kecerdasan Emosioanal Terhadap Kinerja Pegawai

Kecerdasan adalah sebuah kekuatan yang bersifat non material dan bukan spiritual. Ia sangat diperlukan oleh manusia dan sejumlah akhlak lainnya guna dijadikan sebagai alat bantu di dalam menjalani kehidupannya dialam dunia. Kecerdasan itu dapat dibentuk melalui penyentuhan, pemolesan sampai dengan perekayasaan oleh sistem-sistem yang memang selaras untuk hal tersebut. Sebab

pada awalnya kecerdasan merupakan sebuah potensi yang tersembunyi, tersimpan pada sejumlah unsur perangkat yang ada pada diri manusia. Salah satu yang memiliki kemampuan untuk dapat melakukan pemberdayaan menjadikan bermanfaat kecerdasan yang ada pada diri manusia. Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan akan memberikan produktivitas yang baik untuk instansi. Kecerdasan emosional adalah kemampuan belajar berdasarkan pada kecerdasan emosional yang menghasilkan kinerja ditempat kerja.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dahlan Ramdhani (2024), menarik kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Luh Chandra Dewi et al. (2024), membuat kesimpulan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Marlin May Nggiri et al. (2024) menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Thea Azalia Lansart et al. (2019) membuat kesimpulan yang sama bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu hasil penelitian dari Restutanti Borman, dan Westi (2021) membuat kesimpulan yang berbeda, yakni kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja

2.3.3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

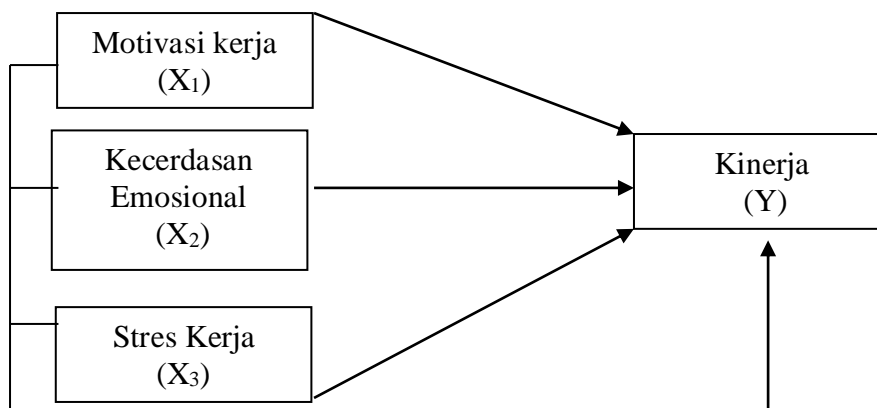
Stres kerja memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres kerja yang berada pada tingkat optimal akan menstimulus seseorang untuk bereaksi dan meningkatkan kemampuan. Namun sebaliknya,

semakin tinggi tingkat stres yang dialami maka pegawai merasa terbebani dan kehilangan fokus dalam bekerja. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan kinerja dan target-target organisasi tidak dapat dicapai. Oleh sebab itu organisasi harus mampu mengubah stres yang berdampak negatif menjadi dampak yang positif terhadap kinerja. Tanggung jawab mengelola stres ini tidak hanya dibebankan kepada organisasi, tetapi juga individu pegawai agar tercipta keseimbangan. Stres pada tingkat rendah dapat mengakibatkan kinerja pegawai rendah karena pegawai merasa tidak ada tantangan untuk bekerja lebih keras. Stres pada tingkat optimal dapat merangsang pegawai untuk bekerja dengan efektif dan efisien serta dapat meningkatkan antusiasme dan profesionalisme. Stres pada tingkat tinggi juga dapat mengakibatkan kinerja pegawai rendah karena pegawai merasa tertekan dan tidak mampu melaksanakan tugas

Hasil penelitian terdahulu yang dari Dahlan Ramdhani (2024), menarik stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Marlin May Nggiri et al. (2024), membuat kesimpulan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian dari Nawangwulan (2018) menyatakan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Nopran Syaputra, dan Merta Kusuma (2022) membuat kesimpulan yang sama bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara itu hasil penelitian dari Luh Chandra Dewi et al. (2024) membuat kesimpulan yang berbeda, yakni stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori di atas bahwa beberapa hasil penelitian menunjukkan sinkronisasi antara teori dengan kenyataan di lapangan.

Didukung dengan fenomena yang terjadi disini peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan variabel yang tergambar pada kerangka konseptual dibawah ini.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2022:77), hipotesis adalah merupakan solusi sementara dari rumusan masalah berdasarkan definisi, disebutkan sementara karena solusi yang diberikan hanya didasarkan pada ide-ide yang tepat dan bukan data empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data lapangan, atau hipotesis adalah jawaban sementara dari rumusan masalah atau pertanyaan penelitian yang diajukan dalam suatu penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H₀ : Motivasi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
 H₁ : Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
2. H₀ : Kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga

- H₂ : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
3. H₀ : Stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
- H₃ : Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
4. H₀ : Motivasi kerja, kecerdasan emosional dan stres kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga
- H₄ : Motivasi kerja, kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kota Sibolga