

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam perkembangan zaman ini, perusahaan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki kinerja profesional untuk menunjang perkembangan perusahaan tersebut. Oleh karena itu setiap individu diharapkan memiliki ketrampilan dan bakat yang mampu menunjang kinerjanya. Ini juga merupakan permasalahan bagi pemerintahan untuk memberikan pelatihan kerja yang mendidik setiap individu untuk dapat berkompetisi mencari pekerjaan. Perusahaan swasta maupun perusahaan negeri menjadi sarana bagi masyarakat umum untuk mencari pekerjaan. Oleh karena itu perusahaan pastinya juga membutuhkan sumber daya manusia yang kinerjanya layak untuk dipekerjakan. Kinerja menjadi sangat penting untuk menunjang perkembangan suatu perusahaan di setiap negara di dalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat.

Bumi Putera adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan asuransi jiwa. Asuransi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Salah satu tujuan dibentuknya Bumi Putera adalah mencakupi kebutuhan masyarakat akan asuransi, sebagai kesenjangan serta kesejahteraan hidup, sedang tujuan lainnya adalah jaminan di masa tua. Bumi Putera dikelola oleh sumber daya manusia yang professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan

konsep bisnis yang sehat. Banyaknya pesaing membuat persaingan menjadi sangat ketat. Dalam kondisi seperti ini perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang tinggi pada seluruh karyawan agar bisa bertahan. Bumi Putera memiliki beberapa agen yang tersebar di setiap daerah yang bertujuan untuk memperluas koneksi serta untuk menarik minat masyarakat akan kebutuhan asuransi dan supaya mau menjadi konsumen Bumi Putera. Bumi putera memiliki strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara memberikan target dan kinerja yang tinggi. Peningkatan kinerja diharapkan akan meningkatkan motivasi karyawan, namun pada kenyataannya karyawan justru mengalami stres kerja yang menyebabkan tekanan dan sering tidak mencapai target yang diharapkan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Mangkunegara (2008) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Malayu Hasibuan (2006) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Dari beberapa faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Diantaranya faktor internal antara lain: kemampuan intelektualitas, kecerdasan emosi, stres kerja, motivasi karyawan. Faktor

eksternal meliputi: lingkungan kerja, kompensasi dan sistem manajemen yang terdapat di perusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal. Untuk mencapai target kerja yang optimal hendaknya karyawan memiliki kecerdasan emosi untuk mengelola kinerjanya dengan baik. Kinerja karyawan akan terlihat baik jika karyawan tidak mengalami stres dalam bekerja, untuk itu karyawan harus selalu semangat dan membutuhkan semangat dari berbagai pihak, semangat kerja karyawan dapat dihasilkan dengan pemberian motivasi serta rekan kerja dalam satu perusahaan yang mendukung pekerjaannya. Stres adalah ketegangan atau tekanan emosional yang dialami seseorang yang sedang menghadapi tuntutan yang sangat besar, hambatan-hambatan, dan adanya kesempatan yang sangat penting yang dapat mempengaruhi emosi, pikiran dan kondisi fisik seseorang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja menurut Mangkunegara (2008) antara lain adalah beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan kerja yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

Beberapa faktor di atas memberikan pemahaman bahwa stres kerja yang dialami oleh karyawan ternyata dapat membawa dampak yang cukup besar bagi kinerjanya. Karena itu perlu dipahami sumber stres yang potensial dalam suatu perusahaan agar dapat diupayakan pencegahan yang diperlukan. Karyawan yang

memiliki kemampuan untuk mengelola stres mempunyai pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan (Hsieh dkk., Leka dkk., Wetsel Dkk., dalam Ismail dkk, 2009).

Timbulnya stres kerja yang menyebabkan tekanan atau ketegangan yang bersumber dari beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, konflik kerja, perbedaan nilai antara karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja dapat menyebabkan rendahnya kinerja pada perusahaan tempat dia bekerja. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi mampu menguasai dan mengelola diri sendiri dan mampu membina hubungan yang baik terhadap karyawan yang lain di perusahaan tersebut, maka kemungkinan lebih besar kinerja yang dihasilkan karyawan lebih baik.

Kecerdasan emosi adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk menerima, menilai, mengelola serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Hal ini sependapat dengan (Harmoko (2005) dalam Bachri, 2014) yang mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Jelas bila seorang individu mempunyai kecerdasan emosi tinggi dapat hidup lebih bahagia dan sukses karena percaya diri serta mampu menguasai emosi atau mempunyai kesehatan mental yang baik. Karyawan yang bisa mengontrol dan mengelola stres dengan baik adalah karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi.

Kecerdasan emosi berpengaruh pada perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi dalam diri orang tersebut, termasuk dalam lingkungan kerjanya, dengan memiliki kecerdasan emosi seseorang dapat memotivasi diri, tidak mudah frustrasi, dan yang terpenting adalah mampu mengendalikan stres (Goleman, dalam Wu 2011).

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh stres kerja, dan kecerdasan emosi. Dimana faktor yang satu tidak dapat dikatakan lebih dominan dari faktor lain. Hal ini karena masing-masing faktor mempunyai karakteristik yang berbeda dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu dengan adanya pengukuran pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dengan kecerdasan emosi sebagai moderating, diharapkan penelitian ini mampu memberikan informasi yang menyeluruh mengenai kinerja perusahaan. Adanya informasi tersebut, manajemen dapat melakukan tindakan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Penelitian ini berdasarkan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Frengky Sanjaya (2012) yang berjudul Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosi Sebagai Moderating.

## **B. Rumusan Masalah**

Stres kerja yang tinggi akibat beban kerja yang dirasakan terlalu berat dan waktu kerja yang mendesak dapat mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan dalam perusahaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan tidak memuaskan. Karyawan yang

memiliki stres dalam pekerjaannya dikarenakan adanya tekanan dan gangguan dari dalam maupun dari luar perusahaan dapat mempengaruhi kinerjanya, sehingga hasil yang didapat tidak memuaskan. Oleh karena itu diharapkan karyawan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, karena dengan adanya kecerdasan emosi karyawan bisa mengendalikan stres dan mengelola diri agar kinerja diperusahaan jadi lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah kecerdasan emosi memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kecerdasan emosi terhadap hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.

### **D. Manfaat**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi praktik  
Memberikan informasi tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi stres kerja, kinerja karyawan dan kecerdasan emosi.

## 2. Bagi teori

Untuk memperkaya penelitian di bidang stres kerja, kinerja karyawan dan kecerdasan emosi.