

TESIS

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG
DIMEDIASI OLEH STRES KERJA DI PT. NIC
MAKASSAR**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND EMOTIONAL
INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH
WORK STRESS AT PT. NIC MAKASSAR***

**AKHMAD
A012201065**



**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

TESIS

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG
DIMEDIASI OLEH STRES KERJA DI PT. NIC
MAKASSAR**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP AND EMOTIONAL
INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH
WORK STRESS AT PT. NIC MAKASSAR***

sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

disusun dan diajukan oleh

**AKHMAD
A012201065**

Kepada

**MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2022**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRES KERJA DI PT. NIC MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh :

AKHMAD
A012201065

telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin pada tanggal
22 FEBRUARI 2022 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

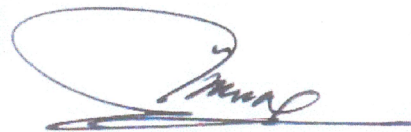
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



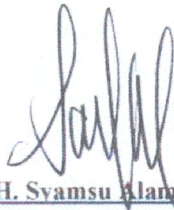
Prof. Dr. H. Djabir Hamzah, MA
Nip. 19470115 197503 1 001



Dr. H. Muhammad Toaha, SE., MBA
Nip. 19601231 198601 1 008

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. H. Svamsu Alam, SE., M. Si., CIPM
Nip. 19600703 199203 1 001



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM
Nip. 19640205 198810 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

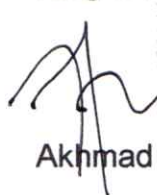
Nama : Akhmad
Nim : A012201065
Program studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh Stres Kerja di PT. NIC Makassar.**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi

Makassar, 24 Februari 2022

Yang Menyatakan,


Akhmad



PRAKATA

Alhamdulillah dan Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkat rahmat dan hidayah_Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian tesis ini yang berjudul ***"Pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja di PT. NIC Makassar"***.

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Magister Manajemen pada Program Studi Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan tesis ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan tugas ini. Oleh karena itu, ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tinggi-Nya penulis sampaikan kepada:

1. Keluarga besar saya terutama istriku Rosnenni, anak-anakku Nabil Akhmad Muyassar, Aqilah Akhmad, Agam Akhmad Syamil, orang tua (almarhum) dan mertua saya, saudara-saudara dan keluarga besar yang telah memberikan yang terbaik berupa dukungan moril, materil dan do'a dalam rangka menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, M.A. selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., CIPM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Ibu Prof. Dr. Hj. Mahlia Muis, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, Ibu Dr. Hj. Halilah, SE., M.Si., Ak., CA., CWM., CRP., CRA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin, dan Bapak Dr. H. Madris, SE., DPS., M.Si., CWM selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Alam, SE., M. Si., CIPM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Prof. Dr. H. Djabir Hamzah, MA, Bapak Dr. H. Muhammad Toaha, SE., MBA, sebagai tim penasihat, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, serta diskusi-diskusi yang telah dilakukan.
6. Bapak Prof. Dr. Sumadi, SE.,M.Si, Ibu Prof. Dr. Ria Mardiana Y, SE., M.Si, Ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si, sebagai tim penguji dan penilai demi kebaikan rancangan penelitian ini.
7. Kepada Angkatan 2020, khususnya kelas A malam dan kelas Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia atas Kerjasama serta senantiasa memberi semangat dan sumbangsih pikiran teman-teman di Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar kepada penulis

selama membina ilmu, semoga kita semua senantiasa diberi kemudahan dalam menempuh Pendidikan selanjutnya.

Tentunya masih banyak lagi pihak-pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala kebaikan, bantuan, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam penulisan ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis dan bukan para pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan proposal penelitian ini. Semoga bantuan dari semua pihak mendapat rahmat dan karunia-Nya. Semoga tulisan ini bermanfaat dan bernilai ibadah bagi semua kalangan. Aamiin. Kiranya apa yang penulis paparkan dalam proposal penelitian ini bisa bermanfaat bagi pembaca.

Terima kasih.

Makassar, Februari 2022

Akhmad

ABSTRAK

AKHMAD. *Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja PT NIC Makassar (dibimbing oleh Djabir Hamzah dan Muhammad Toaha).*

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kepemimpinan, kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja PT NIC Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Populasi sebanyak 315 dan sampel diambil sebanyak 100 karyawan dengan kriteria masa kerja di atas 2 tahun, level jabatan operator-supervisor. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan partial least square (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, ada pengaruh positif dan signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT NIC. *Kedua*, ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT NIC Makassar. *Ketiga*, ada pengaruh negatif signifikan antara stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT NIC. *Keempat*, ada pengaruh negatif kepemimpinan terhadap stres kerja karyawan di PT NIC. *Kelima*, ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja karyawan PT NIC. *Keenam*, ada pengaruh tidak langsung kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan PT NIC. *Ketujuh*, ada pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja karyawan PT NIC.

Kata kunci: Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan, Stres Kerja.



ABSTRACT

AKHMAD. *The Influence of Leadership and Emotional Intelligence on Employees' Performance through Work Stress in PT. NIC Makassar* (supervised by Djabir Hamzah and Muhamad Toaha).

The research aims at investigating the influence of the leadership, emotional intelligence on the employees' performance mediated by the work stress in PT> NIC Makasar.

The research used the quantitative method. Samples were taken using the purposive sampling technique, out of 315 people, as many as 100 employees were selected as the research samples with the criteria of working period of more than 2 years, the level of Operator-Supervisor position. Data were collected using the questionnaire, observation, and documentation. The data were analysed using the Partial Least Square (PLS).

The research result indicates that: (1) there is the positive and significant influence of the leadership on the employees' performance, (2) there is the positive and significant effect of the emotional intelligence on the employees' performance, (3) there is the negative and significant influence of the work stress on the employees' performance, (4) there is the negative effect of the leadership on the employees' work stress, (5) there is the influence of the emotional intelligence on the employees' work stress, (6) there is the indirect effect of the leadership on the employees' performance through the employees' work stress, (7) there is the indirect influence of the emotional intelligence on the employees' performance through the employees' work stress in PT. NIC Makassar.

Key words: Leadership, emotional intelligence, employee's performance, work stress.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Kinerja Karyawan	15
2.1.2.1 Aspek-aspek Kinerja	17
2.1.2.2 Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan	21
2.1.3 Kepemimpinan	24
2.1.3.1 Fungsi dan Indikator Kepemimpinan	25
2.1.3.2 Kepemimpinan dan kinerja karyawan	27
2.1.4 Kecerdasan Emosional	28
2.1.4.1 Komponen Kecerdasan Emosional	29
2.1.4.2 Kecerdasan Emosional dan Kinerja	31
2.1.5 Stres Kerja	32
2.1.5.1 Indikator dan dimensi stress kerja	33
2.1.5.2 Stres dan Kinerja	36
2.2 Kajian Empiris	38
2.2.1 Penelitian sebelumnya	40
BAB III KERANGKA PEMIKIRAN	46
3.1 Kerangka Konseptual	46
3.2 Hipotesa	47

3.2.1 Pengaruh Kepemimpinan dan kinerja karyawan.....	47
3.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.....	48
3.2.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	49
3.2.4 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Stres Kerja karyawan.....	49
3.2.5 Pengaruh kecerdasan emosional dengan stress kerja.....	51
3.2.6 Pengaruh Kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang Dimediasi oleh stres kerja.....	51
3.2.7 Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja yang dimediasi oleh stres kerja.....	51
BAB IV METODE PENELITIAN	53
4.1 Rencana Penelitian	53
4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	53
4.2.1 Waktu Penelitian	53
4.2.2. Lokasi Pelaksanaan	54
4.3 Populasi dan Sampel	54
4.3.1 Populasi	54
4.3.2 Sampel	54
4.4 Metode Pengumpulan Data	56
4.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	57
4.5.1 Variabel Penelitian	57
4.5.2 Definisi Operasional	57

4.6 Instrumen Penelitian	59
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.8 Teknik Analisis	62
4.9 Pengujian Hipotesa	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
5.1 Gambaran Umum PT. NIC	68
5.2 Gambaran responden	71
5.3 Analisa Data	72
5.3.1 Statistik Inferensial	72
5.3.2 Uji Validitas Konvergen	75
5.3.3 Hasi Uji Validitas Diskiminan	75
5.3.4 Hasil Uji Realibilitas	78
5.4 Inner Model (Model Struktural)	79
5.5 Pengujian Hipotesis	82
5.6 Pembahasan	89
5.6.1 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan	90
5.6.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan...	90
5.6.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	92
5.6.4 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Stres Kerja Karyawan	93
5.6.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja Karyawan.....	94

5.6.6 Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja	95
5.6.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja	96
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	99
6.1 Kesimpulan	99
6.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya	37
Tabel 4.1 Definisi Operasional variable	57
Tabel 5.1. Statistik Deskripsi Sampel	71
Tabel 5.2. Jenis Kelamin & Masa Kerja	71
Tabel 5.3. Uji Validitas Konvergen.....	73
Tabel 5.4 Cross Loading	75
Tabel 5.5 Validitas Diskriminan	77
Tabel 5.6 Hasil Nilai Average Variance Extracted (Ave) dan akar	78
Kuadrat Ave	78
Tabel 5.7 Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	80
Tabel 5.8 Uji Koefisien Determinasi	80
Tabel 5.9 Q^2	81
Tabel 5.10 T-Statistics dan P-Values	82
Tabel 5.11 Hipotesis mediasi	86
Tabel 5.12 Hipotesis mediasi	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kerangka Alur Penelitian	46
Gambar 5.1 Struktur Organisasi	68
Gambar 5.2 Diagram Inner Model	80
Gambar 5.3 Uji Sobel	87
Gambar 5.4 Uji Sobel	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Karyawan adalah salah satu asset penting yang dimiliki perusahaan dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Karyawan adalah sekelompok orang yang ada di dalam perusahaan dengan berbagai latar belakang pendidikan, karakter, suku, budaya, dan lainnya. Karyawan memiliki harapan-harapan yang harus dikenali dan diperhatikan perusahaan agar sejalan dengan harapan perusahaan. Keunikan dari setiap karyawan tersebut, akan menjadi peluang perusahaan untuk memaksimalkan setiap potensi dari karyawan agar berkembang secara maksimal dalam memberikan kontribusi pada pekerjaannya.

Keberhasilan perusahaan pada dasarnya ditopang oleh kepemimpinan yang efektif. Siagian (2001:145) mengungkapkan bahwa pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu menunjukkan jalan yang dapat ditempuh oleh bawahan sehingga gerak dari posisi sekarang ke posisi yang diinginkan di masa yang akan datang dapat berlangsung lancar sehingga produktivitas dapat tercapai. Seorang pemimpin dalam organisasi menjadi tonggak keberhasilan dalam pencapaian tujuan organisasi. Kepemimpinan yang dijalankan ini sedikit banyak juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai organisasi yang bersangkutan. Artinya kepemimpinan ini merupakan faktor

dalam mempengaruhi penampilan dan aktivitas bawahan dalam pencapaian kerjanya.

Penelitian Suprpta, Sintaasih, Riana (2015), menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepemimpinan maka kinerja karyawan akan meningkat. Sejalan dengan penelitian Gede dan Piartini (2018), bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Goleman (2011) mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Dalam pernyataan tersebut menunjukkan bahwa di dalam lingkungan kerja, aspek kecerdasan emosional akan memberikan pengaruh terhadap kesuksesan karyawan dalam pekerjaannya.

Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat,

membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2005:513) memiliki lima komponen yang secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri; pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi; motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi; empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain.

Karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan selalu dihadapkan dengan berbagai tantangan-tantangan yang tentu saja jika tidak dikelola dengan baik maka akan menimbulkan stress. Menurut Adi (2000) Stres dapat bersifat positif maupun negatif. Stres yang bersifat positif disebut "*eustres*" yakni mendorong manusia untuk lebih dapat berprestasi, lebih tertantang untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapinya, meningkatkan kinerja dan lain-lain. Sebaliknya, stres yang berlebihan dan bersifat merugikan disebut "*distress*" menimbulkan berbagai macam gejala yang umumnya merugikan kinerja karyawan. Gejala-gejala "*distress*" melibatkan baik kesehatan fisik maupun psikis. Beberapa contoh gejala "*distress*" antara lain adalah gairah kerja menurun, sering membolos atau tidak masuk kerja, tekanan darah tinggi, gangguan pada alat pencernaan, dan lain sebagainya.

Hasil penelitian Rosidah (2003) menunjukkan bahwa ada korelasi negatif antara stres kerja dengan kinerja pada karyawan, yang berarti semakin tinggi stres kerja maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Adi (2000) yang dipublikasikan dalam jurnalnya yang menunjukkan bahwa stres kerja yang sangat tinggi dapat berakibat negatif terhadap kinerja. Stres merupakan suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi-kondisi tersebut dapat ditimbulkan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan di luar diri individu.

Tuntutan akan kinerja karyawan yang tinggi memang sudah menjadi bagian dari semua perusahaan. Namun fakta yang ada memperlihatkan bahwa belum semua karyawan memiliki kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan. Masih banyak terdapat karyawan yang memiliki kinerja yang rendah.

PT. NIC adalah singkatan dari PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk, adalah perusahaan nasional dan memiliki beberapa cabang di daerah termasuk di Kota Makassar. PT. NIC adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri makanan dengan Brand produk "Sariroti". Untuk menjalankan operasionalnya di cabang dipimpin oleh Branch Manager Operational dengan membawahi departemen *Human Resource, Finance & Accounting, Production, Quality Control, Supply Chain Management* dan fungsi *sales distribution*. Peran manager sebagai *leader* di masing-masing departemen akan

memberikan dampak penting bagi perkembangan masing-masing timnya dalam mencapai tujuan departemen. Sesuai Hasibuan (2007: 170) Kepemimpinan adalah cara seseorang memimpin mempengaruhi perilaku bawahannya agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Hasil Penilaian Kinerja karyawan PT. NIC tahun 2020 dan 2021 menunjukkan bahwa sekitar 8% karyawan memiliki nilai kinerja yang sangat rendah, artinya karyawan tersebut tidak mencapai standar kerja atau target yang telah direncanakan. Kebanyakan Karyawan yang memiliki kinerja rendah secara umum lebih banyak karena faktor yang terkait dengan absensi yang tinggi, ketidakmampuan bekerjasama dengan atasan atau tim kerja. Sesuai pendapat Mathis & Jackson (2012), kinerja karyawan adalah hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan yang dapat memengaruhi seberapa banyak kontribusi yang telah diberikan karyawan kepada organisasi perusahaan.

PT. NIC yang menghasilkan produk roti dengan waktu *expired date* produk sekitar satu (1) minggu saja. Hal ini, akan berpengaruh pada pola kerja yang harus menuntut kecepatan, ketepatan dan kualitas (waktu, produk dan layanan) yang dimulai dari penyediaan bahan baku, proses, distribusi dan sampai di konsumen. Jika ada satu bagian proses yang bermasalah akan berdampak pada keterlambatan dan masa *expired date* produk semakin dekat. Kondisi ini akan menuntut semua yang terlibat harus bekerja secara cepat dan

tepat. Karyawan tidak hanya dituntut untuk cerdas secara intelektual, tetapi bagaimana karyawan memiliki kemampuan *soft skill* seperti keterampilan emosional ataupun kemampuan mengelola stres yang dihadapi, termasuk bagaimana peran kepemimpinan atasan dalam mendorong karyawan dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi agar tetap berkinerja baik.

Berdasarkan kondisi tersebut, bagaimana peran atasan sebagai pemimpin mendorong karyawan dalam pekerjaannya, bagaimana kualitas pribadi karyawan terkait kemampuan empati, memahami orang lain, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan perannya tanpa menimbulkan masalah menjadi sangat penting agar karyawan tetap memiliki kinerja yang baik. Dari alur pemikiran di atas penulis tertarik menulis tesis dengan judul : **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja karyawan melalui Stres Kerja di PT. NIC di Makassar”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dari latar belakang di atas, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kepemimpinan atasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar ?.
2. Apakah tingkat kecerdasan emosional karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar ?.

3. Apakah tingkat stres berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar ?.
4. Apakah Kepemimpinan berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di PT. NIC ?.
5. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap stres kerja karyawan di PT. NIC makassar ?.
6. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di PT. NIC makassar ?.
7. Apakah Kecerdasan emosional berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di PT. NIC makassar ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar.
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar.
3. Untuk menganalisis pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar.
4. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap stres kerja Karyawan di PT. NIC makassar.

5. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja karyawan di PT. NIC makassar.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di PT. NIC makassar ?.
7. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di PT. NIC makassar ?.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran untuk mendukung perkembangan penelitian ini khususnya mengenai pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja pada PT. NIC Makassar.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi PT. NIC

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam program-program pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan PT. NIC makassar.

2. Bagi Universitas

Dapat dijadikan bahan kajian keilmuan, referensi penelitian untuk perbandingan penelitian-peneitian sebelumnya atau referensi untuk penelitian selanjutnya dan sebagai sumber-sumber kepustakaan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stess kerja di PT. NIC bagi masyarakat secara umum.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian.

Bagian ini memaparkan keluasan cakupan penelitian. Keluasan cakupan penelitian dapat dibatasi dengan pembatasan lokasi (kancah) penelitian, membatasi banyaknya variable yang akan dikaji dan membatasi subjek penelitian.

1. Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. NIC makassar.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di PT. NIC Makassar.

Penelitian ini berisikan tentang keterkaitan antara tiga variabel yaitu variabel independen, variabel dependen dan variable mediasi. Kepemimpinan dan kecerdasan emosional sebagai variabel independen; kinerja karyawan sebagai variabel dependen dan stres kerja sebagai variabel mediasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti membagi ke dalam enam bab dapat dilihat melalui uraian di bawah ini:

Bab pertama pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan sistematika penulisan.

Bab kedua tinjauan Pustaka yang membahas tinjauan teori dan konsep, tinjauan empiris, hubungan keterkaitan antar variable.

Bab ketiga kerangka pemikiran dan hipotesis yang berisikan kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab keempat metode penelitian yang meliputi rancangan penelitian, dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, teknik analisis data.

Bab kelima hasil dan pembahasan yang berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai pengaruh kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi stres kerja di PT. NIC Makassar.

Bab keenam yaitu kesimpulan dan saran yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hamali (2018, 2), manajemen sumber daya manusia adalah merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Menurut Ricardianto (2018, 15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat maksimal.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut (Hamali 2018, 6) yaitu:

a. Perencanaan.

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi

dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepimimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

d. Pengendalian.

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan/atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan kerja.

e. Pengembangan.

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

g. Pengintegrasian.

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

h. Pemeliharaan.

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit terwujudnya tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma social.

j. Pemberhentian.

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.2 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Rivai (2004:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Nurlaila (2010:71) mengatakan bahwa performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. (Luthans, 2005:165), kinerja

adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan.

Mangkunegara (2002:68) mengatakan bahwa kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Secara umum dapat dikatakan bahwa kinerja (*performance*) merupakan wujud atau keberhasilan pekerjaan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Hasil atau kinerja yang dicapai tidak hanya terbatas dalam ukuran kuantitas, namun juga kualitas.

Simanjuntak (2005:1) mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Menurut Pradana, Sunuharyo, dan Hamid (2013:12), kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dapat dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu. Menurut Lomanjaya, Laudi, dan Kartika (2014), kinerja karyawan adalah prestasi atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Poluakan (2016:1061), kinerja karyawan menunjukkan pada kemampuan karyawan dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang karyawan masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

Berdasarkan definisi kinerja karyawan yang telah dikemukakan para ahli dapat disimpulkan bahwa kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh karyawan selama periode waktu tertentu berdasarkan pekerjaan masing-masing yang telah ditentukan perusahaan.

2.1.2.1 Aspek-Aspek Kinerja

Menurut Furtwangler (2002:45), aspek-aspek yang terdapat dalam kinerja meliputi:

1. Kecepatan.

Kecepatan sangat penting bagi keunggulan bersaing perusahaan.

Kecepatan terkait dengan unsur-unsur:

- a. Tindakan karyawan mengindikasikan pemahaman mengenai derajat kepentingan kecepatan dalam lingkungan persaingan.
- b. Karyawan melakukan pekerjaan dengan bagus.
- c. Karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal.
- d. Karyawan mencari cara untuk menyelesaikan pekerjaan rutin dengan cepat.

2. Kualitas.

Kualitas sangat penting dalam mendukung keunggulan bersaing perusahaan. mengenai kualitas dapat dilihat dari beberapa unsur berikut:

- a. Karyawan bangga terhadap pekerjaannya.
- b. Karyawan melakukan pekerjaannya dengan benar sejak awal.
- c. Karyawan mencari cara-cara untuk memperbaiki kualitas pekerjaannya.

3. Layanan.

Manfaat kecepatan dan kualitas akan berpengaruh kepada layanan. Hal ini dapat dilihat melalui hal-hal berikut:

- a. Tindakan karyawan dapat mengindikasikan pemahaman pentingnya melayani kepada para pelanggan.
- b. Karyawan menunjukkan keinginannya untuk melayani orang lain dengan baik.
- c. Karyawan merespon pelanggan dengan tepat waktu.
- d. Karyawan memberikan lebih daripada yang diminta oleh pelanggan.

4. Nilai.

Pemahaman mengenai nilai sangat penting dalam keputusan pembelian, penetapan sasaran, menyusun prioritas dan efektivitas kerja. Sedikitnya ada dua hal yang tercakup dalam aspek nilai yaitu:

- a. Tindakan karyawan mengindikasikan pemahaman mengenai konsep nilai.
- b. Nilai merupakan sesuatu yang dipertimbangkan oleh karyawan dalam pengambilan keputusan.

5. Keterampilan interpersonal.

Keterampilan interpersonal meliputi:

- a. Karyawan menunjukkan perhatian pada perasaan orang lain.
- b. Karyawan menggunakan bahasa yang memberi semangat kepada orang lain.
- c. Karyawan bersedia membantu orang lain.
- d. Karyawan dengan tulus merayakan keberhasilan orang lain.

6. Mental untuk sukses.

Hal ini mencakup unsur-unsur:

- a. Karyawan memiliki sikap *can do* (yakin bahwa ia dapat melakukan apapun).
- b. Karyawan mencari cara untuk menambah pengetahuan-pengetahuannya.
- c. Karyawan mencari cara untuk memperbanyak pengalamannya.
- d. Karyawan realistis dalam mengukur kemampuannya.

7. Terbuka untuk berubah.

Kondisi ini terkait dengan hal-hal berikut:

- a. Karyawan bersedia menerima perubahan.
- b. Karyawan mencari cara baru untuk menyelesaikan tugas lama.
- c. Tindakan karyawan mengindikasikan sifat ingin tahu.
- d. Karyawan memandang perannya sebagai peran.

8. Kreativitas.

- a. Karyawan menunjukkan kreativitas dalam pemecahan masalah.
- b. Karyawan menunjukkan kemampuan untuk melihat hubungan antara masalah-masalah yang kelihatannya tidak berkaitan.
- c. Karyawan dapat mengambil konsep abstrak dan mengembangkannya menjadi konsep yang dapat diterapkan.
- d. Karyawan menerapkan kreativitasnya pada pekerjaan sehari-hari.

9. Keterampilan berkomunikasi.

- a. Karyawan menampilkan gagasan logis dalam bahasa yang mudah dipahami oleh orang lain.
- b. Karyawan menyatakan ketidaksetujuannya tanpa menciptakan konflik.
- c. Karyawan menulis dengan menggunakan kata-kata yang jelas dan tepat.
- d. Karyawan menggunakan bahasa yang bernada optimis.

10. Inisiatif.

- a. Karyawan selalu bersedia membantu orang lain jika pekerjaannya telah selesai.
- b. Karyawan ingin selalu terlibat dalam proyek baru.
- c. Karyawan selalu berusaha mengembangkan keterampilannya diluar.
- d. Karyawan menjadi sumber gagasan untuk perbaikan kinerja.

11. Perencanaan Organisasi.

- a. Karyawan selalu membuat jadwal personal.
- b. Karyawan bekerja berdasarkan jadwal tersebut.

- c. Karyawan selalu memutuskan dahulu pendekatan yang akan digunakan pada tugasnya sebelum memulainya.

2.1.2.2 Dimensi-Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Maamari dan Saheb (2018:634) kinerja karyawan adalah blok bangunan dari sebuah organisasi, karena kemajuan organisasi adalah upaya kolektif semua anggotanya. Tujuan utama dari setiap organisasi adalah untuk memaksimalkan produktivitas, mengurangi perputaran karyawan dan meningkatkan retensi karyawan sehingga manajer perlu fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di tempat kerja.

Pengukuran kinerja karyawan menurut Dharma (2003:355), pertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas

Pengukuran kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kuantitas kerja yang diselesaikan dalam waktu tertentu. Sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan suatu pekerjaan dalam jumlah tertentu sebagai hasil dari pekerjaannya.

2. Kualitas

Penilaian seorang karyawan adalah dengan melihat kualitas kerja yang dilakukan sesuai dengan yang diharapkan. Penyelesaian bukan hanya terlihat dari penyelesaian tapi dilihat dari kecakapan dan juga hasil.

3. Ketepatan waktu

Yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan secara tepat waktu sesuai target yang diberikan.

Menurut Mangkunegara (2011:67), indikator dari kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Kuantitas Kerja (Quantity).

Menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi keluaran atau hasil tugas tugas rutinitas dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas itu sendiri. Semakin baik kuantitas kerja dalam memenuhi target akan mempercepat dalam pencapaian tujuan.

2. Kualitas Kerja (Quality).

Hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, ketelitian dan keterampilan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

3. Tanggung Jawab.

Menyatakan kemampuan karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya.

4. Kerja Sama.

Menyatakan kemampuan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan pekerjaannya.

5. Inisiatif.

Yakni bersemangat dalam menyelesaikan tugasnya, serta kemampuan dalam membuat suatu keputusan yang baik tanpa adanya pengarahan terlebih dahulu.

Menurut Dessler (2017:333), manajer menggunakan tiga dasar dimensi dalam menilai kinerja karyawan, yaitu:

1. Manajer dapat menilai hingga sejauh mana karyawan mencapai sasaran numeriknya. Misalnya sasaran perusahaan secara menyeluruh untuk mengurangi biaya sebesar 10 persen harus diterjemahkan menjadi sasaran mengenai bagaimana karyawan atau tim secara individual akan memangkas biaya.
2. Manajer menggunakan formulir dengan dimensi pekerjaan dasar (seperti kualitas dan kuantitas). Formulir penilaian seorang instruktur dapat meliputi kriteria seperti instruktur telah mempersiapkan diri dengan baik. Asumsinya adalah bahwa “siap” merupakan standar pedoman untuk “apa yang seharusnya”.
3. Untuk menilai karyawan berdasarkan pada penguasaan mereka terhadap kompetensi (umumnya keterampilan, pengetahuan, dan atau perilaku pribadi) yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Ketepatan waktu, berkaitan dengan tingkatan aktivitas yang diselesaikan dengan waktu yang lebih cepat dari yang ditentukan dan memaksimalkan waktu yang ada untuk aktivitas lain. Kebutuhan pengawasan, seperti tingkat kesediaan karyawan untuk melaksanakan tugas tanpa harus menunggu

perintah atasan dan tingkat kesesuaian hasil kerja dengan standar perusahaan tanpa ada pengawasan dari atasan. Hubungan antar perseorangan, tingkat seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerjasama antara karyawan satu dengan karyawan lain dan juga pada bawahan.

2.1.3 Kepemimpinan

Pemimpin memiliki peran penting dalam mendorong timnya untuk berkinerja baik. Berkaitan dengan hal tersebut Robbins (2003) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran. Dari pendapat Robbins di atas, maka jelaslah bahwa kepemimpinan seseorang akan dihargai oleh bawahannya (para pegawai) jika pemimpin tersebut dapat menghargai apa yang telah dikerjakan oleh pegawainya. Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan.

Menurut Hasibuan (2014), Pemimpin adalah seseorang dengan wewenang kepemimpinannya mengarahkan bawahannya untuk mengerjakan sebagian dari pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan lebih mendasarkan pada sebuah iktikad untuk melakukan peran dalam mempengaruhi dan mengarahkan secara efektif agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik. Rivai dan Mulyadi (2011:23) menjelaskan kepemimpinan

adalah proses untuk mempengaruhi orang lain baik dalam organisasi maupun di luar organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu situasi dan kondisi tertentu.

2.1.3.1 Fungsi dan Indikator Kepemimpinan.

Fungsi kepemimpinan menurut Nawawi dan Martini (2006:74), sebagai berikut :

1. Fungsi Instruktif.

Fungsi ini berlangsung dan bersifat komunikasi satu arah. Pemimpin sebagai pengambil keputusan berfungsi memerintahkan perintahnya pada orang-orang yang dipimpin.

2. Fungsi Konsultatif.

Pemimpin memerlukan bahan pertimbangan, yang mengharuskan berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpin.

4. Fungsi Partisipasi.

Pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam keikutsertaan mengambil keputusan maupun dalam pelaksanaannya.

5. Fungsi Delegasi.

Fungsi ini mengharuskan pemimpin memilih-milih tugas pokok organisasi dan mengevaluasi yang dapat dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang-orang yang dipercayainya.

Sutrisno (2012:219-220) mengatakan bahwa peranan kepemimpinan tersebut dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu :

1. Peranan yang bersifat pribadi, yaitu dalam menjalankan kepemimpinannya seorang pemimpin (manajer) mutlak perlu berinteraksi dan berkomunikasi dengan karyawan para bawahannya.
2. Peranan kepemimpinan dalam pengambilan keputusan yaitu seorang pemimpin harus mampu mengkaji terus menerus situasi yang dihadapi oleh organisasi untuk mencari dan menemukan peluang yang dapat dimanfaatkan.
3. Peranan kepemimpinan yang bersifat informasi, yaitu seorang pemimpin harus berani menerima informasi sebagai asset organisasi yang sifatnya kritis, karena dewasa ini dan dimasa akan datang sukar membayangkan adanya kegiatan organisasi yang dapat terlaksana dengan efektif dan efisien.

Menurut Tohardi (2010:222), indikator gaya kepemimpinan sebagai berikut:

1. Pengarahan.

Pemimpin memberikan pengarahan yang jelas dan dapat dimengerti oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan. Hal ini meliputi pemahaman karyawan terhadap perintah atau instruksi yang diberikan pimpinan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan perintah atau instruksi yang telah diberikan.

2. Komunikasi.

Komunikasi sebagai cara yang dilakukan pimpinan dalam proses pekerjaan sehingga karyawan mau bekerjasama. Hal ini meliputi kemampuan menciptakan komunikasi antara karyawan dan pimpinan dengan baik, serta kerjasama yang tercipta antar pimpinan dengan karyawan dapat terjalin hubungan baik untuk mencegah kesalahpahaman dalam proses pekerjaan.

3. Pengambilan Keputusan.

Pimpinan memberikan wewenang dan tanggungjawab dalam pengambilan keputusan pada karyawannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini meliputi pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan harus didasarkan pada aturan-aturan yang berlaku diperusahaan dan kondisi yang terjadi pada saat itu.

4. Memotivasi.

Memberikan bimbingan, dorongan dan pengawasan kepada bawahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini meliputi memahami perilaku dan karakteristik karyawan, serta tingkat kebutuhan karyawan yang berbeda-beda.

2.1.3.2 Kepemimpinan dan kinerja

Menurut Hasibuan (2007: 170) Kepemimpinan adalah cara seseorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahannya agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan suatu organisasi juga tidak terlepas dari kualitas pemimpinnya. Pemimpin yang

berkualitas itu mampu memanfaatkan sumberdaya yang ada, memiliki kemampuan untuk mengarahkan kegiatan bawahan, mengantisipasi segala perubahan yang terjadi secara tiba-tiba dapat mengoreksi segala kelemahan-kelemahan yang ada, sanggup membawa organisasi kepada tujuan yang telah disepakati dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Peran pemimpin akan sangat diperlukan oleh karyawan agar mencapai kinerja yang baik.

Penelitian Suprpta, Sintaasih, Riana (2015), menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepemimpinan maka kinerja karyawan akan meningkat. Sejalan dengan penelitian Gede dan Piartini (2018), bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPR se-Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar.

2.1.4 Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosi pertama kali berasal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan membagi dalam tiga bidang kecerdasan yaitu: (1) kecerdasan abstrak, seperti: kemampuan memahami dan memanipulasi simbol verbal dan matematika, (2) kecerdasan kongkrit, yaitu kemampuan memahami dan memanipulasi objek, dan (3) kecerdasan sosial, yaitu kemampuan berhubungan dengan orang lain (Goleman, 1995). Kecerdasan sosial menurut Thorndike yang dikutip Goleman (1995) adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk

bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan, meliputi: kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal. Kecerdasan intrapersonal adalah kemampuan untuk mengelola diri sendiri, sedangkan kecerdasan interpersonal adalah kemampuan memahami orang lain.

Konsep kecerdasan emosi berkembang menjadi istilah emosi yang dikemukakan oleh Mayer dan Salovey (1993) memberikan definisi emosi yang merupakan kompilasi dari 4 macam ketrampilan yaitu: 1) mengidentifikasi emosi (*identifying emotions*), yaitu kemampuan mengenali dan merasakan perasaannya, 2) menggunakan emosi untuk memfasilitasi pikiran (*using emotion to facilitate thought*) yaitu kemampuan mengekspresikan emosi dan kemudian memberi alasan dengan emosinya, 3) memahami emosi (*understanding emotions*) yaitu kemampuan emosi secara kompleks dan rangkaian emosi serta bagaimana emosi berpindah dari satu tahap ke tahap lainnya, dan 4) mengelola emosi (*managing emotions*) yaitu kemampuan untuk mengelola emosi diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain.

Goleman (2000) memberi pengertian kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain.

2.1.4.1 Komponen Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2000), terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional yang keseluruhannya diturunkan menjadi dua puluh

lima kompetensi. Apabila kita menguasai cukup enam atau lebih kompetensi yang menyebar pada kelima dimensi (EQ) tersebut, akan membuat seseorang menjadi professional yang andal. Kelima dimensi atau komponen tersebut adalah:

- a. Pengenalan diri (*Self awareness*), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri.
- b. Pengendalian diri (*self regulation*), artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.
- c. Motivasi (*Motivation*), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.
- d. Empati (*empathy*), yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi keempat terdiri dari kompetensi kemampuan memahami orang lain, mengembangkan orang lain, pelayanan pelanggan, menciptakan kesempatan-kesempatan melalui pergaulan dengan berbagai

macam orang, membaca hubungan antar keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok.

- e. Keterampilan social (*social skills*) artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat leadership, kolaborasi dan kooperasi, serta team building.

2.1.4.2 Kecerdasan Emosional dan Kinerja

Menurut Cooper dan Sawaf (1999), berbagai penelitian membuktikan bahwa kecerdasan emosional menyumbang persentase yang lebih besar dalam kemajuan dan keberhasilan masa depan seseorang, dibandingkan dengan kecerdasan intelektual yang biasanya diukur dengan *Intelligent Quotient (IQ)*.

Yen, Tjahjoanggoro, & Atmadji (2003) penelitian mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja Multi Level Marketing, menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja Multi Level Marketing. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi prestasi kerja distributor tersebut dan sebaliknya.

Rangriz dan Mehrabi (2010) serta Rangarajan dan Jayamala (2014), dalam penelitiannya menemukan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa

karyawan yang mampu mengelola emosinya dengan baik akan cenderung memiliki hasil kerja yang tinggi. Hasil Penelitian Pratama dan Suhaeni (2017), terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional memberikan kontribusi sebesar 59,9% terhadap kinerja karyawan.

Abdillah dan Rahmat (2013) dalam penelitiannya dengan menggunakan personil Polri sebagai responden juga menemukan hasil yang sama yaitu tinggi atau rendahnya hasil kerja personil Polri baik secara kualitas maupun kuantitas disebabkan oleh tinggi atau rendahnya perasaan tertekan yang dialami personil Polri dalam menghadapi pekerjaan. Selanjutnya, tinggi rendahnya perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan disebabkan oleh tinggi atau rendahnya kemampuan personil Polri dalam mengelola emosinya.

2.1.5 Stres kerja

Menurut Handoko (2001: 200), stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Mangkunegara (2015) mengartikan stres kerja sebagai suatu kondisi dimana karyawan merasakan sebuah tekanan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, rasa cemas berlebih, tegang, gugup dan gangguan lainnya.

Hasibuan (2014) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang mengakibatkan tidak seimbangnya keadaan psikologis karyawan yang dapat mempengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri. Stres kerja terjadi karena adanya tuntutan dan tekanan yang berlebih dari tugas yang diberikan oleh perusahaan. Semakin tinggi stres kerja karyawan maka semakin buruk juga dampaknya terhadap kinerja seorang karyawan dan dapat menghambat pencapaian tujuan dan perkembangan perusahaan.

Stres adalah suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan karena adanya kondisi-kondisi yang mempengaruhi dirinya. Kondisi-kondisi tersebut dapat ditimbulkan dari dalam diri individu maupun dari lingkungan di luar diri individu.

2.1.5.1 Indikator dan Dimensi Stres Kerja

Menurut Handoko (2008), adapun beberapa Indikator dari stres kerja yaitu:

1. Beban kerja berlebihan.

Setiap karyawan memiliki standar kemampuan dan tenaga yang terbatas. untuk memberikan kualitas kerja yang baik diperlukan waktu penyelesaian yang cukup dan sesuai, tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat. karyawan dengan beban kerja yang berlebih cenderung akan merasa bekerja dibawah tekanan dan akan merasa kelelahan hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya stres kerja. Karyawan yang merasakan stres kerja cenderung sulit untuk fokus terhadap pekerjaan.

2. Tekanan atau desakan waktu.

Setiap karyawan membutuhkan waktu untuk bisa melakukan proses penyesuaian terhadap pekerjaan yang di berikan. Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal di butuhkan waktu yang cukup. Bekerja dibawah tekanan waktu akan menyebabkan karyawan merasakan kegelisan dan kecemasan. Secara tidak langsung hal tersebut dapat mengganggu pikiran dan konsentrasi kerja yang dapat membuat karyawan mengalami stres kerja.

3. Kualitas supervisi yang jelek

Untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan pemimpin yang dapat memberi contoh dan memberikan perlakuan yang baik terhadap karyawannya. Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan otoriter akan terkesan kaku dan memberikan tugas secara dikte dan tidak menerima masukan atau saran dari karyawannya. Hal tersebut dapat mendorong terjadinya stres kerja dimana karyawan akan merasa bekerja dibawah tekanan dan jika dihadapkan dengan kesulitan karyawan cenderung akan merasa sungkan dan takut untuk bertanya. Pimpinan yang buruk lebih berfokus terhadap hasil yang didapatkan tanpa memandang proses untuk menyelesaikannya.

Menurut Hasibuan (2014), terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja diantaranya adalah :

1. Beban kerja yang sulit dan berlebihan.

Beban kerja yang melebihi standar kemampuan seorang karyawan akan mendorong terjadinya stres kerja, karena karyawan dihadapkan dengan

kondisi kerja yang menekan dirinya untuk dapat menyelesaikan tugas – tugas yang sebenarnya tidak sesuai dengan kemampuannya. Hal tersebut membuat tenaga dan pikirannya terkuras lebih banyak dari pekerjaan pada kondisi normalnya.

2. Tekanan dan sikap pimpinan yang kurang adil dan wajar.

Pimpinan mempunyai kewajiban untuk mengatur dan memerintah bawahannya. Pimpinan yang banyak menekan, menuntut dan tidak memiliki hubungan yang baik dengan bawahannya akan menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Karyawan akan merasakan tertekan, takut dan gelisah jika hasil kerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pimpinan.

3. Waktu dan peralatan kerja yang kurang memadai.

Waktu dan peralatan kerja merupakan aspek penunjang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, jika aspek tersebut terdapat masalah maka hal tersebut akan mendorong karyawan mengalami stres kerja.

4. Konflik antara pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja.

Rekan kerja dan pimpinan di tempat kerja merupakan aspek sosial yang dapat mempengaruhi nyaman atau tidaknya seseorang berada dalam lingkungan tersebut. Hubungan sosial yang tidak baik akan menyebabkan seorang individu merasa tidak nyaman, jika hal tersebut di biarkan begitu saja maka akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

5. Balas jasa yang terlalu rendah.

Setiap pekerjaan memiliki resiko dan tanggung jawab yang berbeda – beda. Di balik pekerjaan yang beresiko tinggi terdapat harapan seorang karyawan untuk mendapatkan imbalan yang tinggi juga atau sesuai dengan apa yang di kerjakannya. Upah merupakan refleksi atau cara perusahaan menghargai karyawannya, dengan upah yang sesuai dan adil sesuai dengan beban kerja yang ditanggung akan membuat karyawan merasa dihargai oleh perusahaan. Upah yang tidak sesuai membuat karyawan merasakan stres karena usaha yang diberikanya tidak setimpal dengan balas jasa yang diberikan perusahaan.

6. Masalah-masalah keluarga seperti anak, istri, mertua, dan lain- lain.

Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi, kondisi emosinya cenderung tidak stabil dan sulit untuk fokus terhadap satu hal karena pemikiranya terbagi – bagi. Seorang karyawan yang memiliki masalah pribadi dan dihadapkan dengan pekerjaan yang berat akan menyebabkan terjadinya stres kerja.

2.1.5.2 Stres kerja dan Kinerja.

Bagaimana hubungan antara stres dengan kinerja karyawan? hubungan antara stres dengan kinerja karyawan dapat digambarkan dengan kurva berbentuk U terbalik (*inverted U*). Pada tingkat stres yang rendah, kinerja karyawan rendah. Pada kondisi ini karyawan tidak memiliki tantangan dan muncul kebosanan karena *understimulation*. Seiring dengan kenaikan stres sampai pada suatu titik optimal, akan menghasilkan kinerja yang baik.

Kondisi ini disebut tingkat stres yang optimal. Pada tingkat stres yang optimal ini akan menciptakan ide-ide yang *inovatif*, *antusiasme*, dan *output* yang konstruktif. Pada tingkat stres yang sangat tinggi kinerja karyawan juga rendah dan terjadi penurunan kinerja. Tingkat stres yang berlebihan akan menyebabkan karyawan dalam kondisi tertekan, karena stres didefinisikan sebagai hasil dari tidak atau kurang adanya kecocokan antara orang (dalam arti kepribadiannya, bakatnya, dan kecakapan) dengan lingkungan, yang mengakibatkan ketidakmampuannya untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif (Munandar, 2001). Sedangkan stres kerja merupakan perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2002).

Menurut Robbins (2003), Ciri-ciri karyawan yang menderita stres dapat dilihat dengan seringnya mengalami gangguan pencernaan akibat bekerja, selalu merasakan sakit kepala karena beban pekerjaan (gejala fisiologis), merasa putus asa, mudah tersinggung, gelisah dalam bekerja, sulit untuk berkonsentrasi, kurang bersemangat dalam bekerja (gejala psikologis), sering tidak masuk kerja, sulit tidur karena memikirkan pekerjaan, dan nafsu makan berkurang atau berlebihan secara tidak wajar (gejala perilaku). Karyawan yang menderita stres akan mencoba untuk menarik dirinya dari penyebab stres (*stressor*) dengan cara keluar dari perusahaan dan atau tidak hadir dalam pekerjaan. Apabila keluar dari perusahaan merupakan sesuatu yang sulit bagi karyawan, maka mereka akan menciptakan masalah bagi perusahaan seperti

ketidakefisienan dalam bekerja, pemborosan sumber daya operasional, menjadi penyebab kendala kerja bagi karyawan lainnya (Abdillah & Rahmat, 2017). Sebaliknya, karyawan yang mampu mengendalikan faktor-faktor yang berkaitan dengan stres maka ia tetap termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik sehingga akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2005).

Bashir dan Ramay (2010) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa karyawan yang menderita tekanan kerja yang tinggi akan cenderung memiliki hasil kerja yang rendah.

Mangkunegara dan Puspitasari (2015) menemukan bahwa stres kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tinggi atau rendahnya hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas tidak dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya tingkat stres kerja karyawan.

2.2. Kajian Empiris

2.2.1. Penelitian Sebelumnya.

Tabel 2.1
Penelitian sebelumnya

1	Jiylan Fithri Imaniah (2020)	Pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap	Hasil penelitian didapatkan bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja dapat meningkatkan kinerja
---	------------------------------	--	---

		kinerja karyawan di masa pandemi covid-19 (Studi pada karyawan RS Siti Hajar Sidoarjo).	karyawan. Sehingga dapat disimpulkan dengan menurunkan stres kerja dan meningkatkan kecerdasan emosional maka dapat meningkatkan kinerja karyawan RSI Siti Hajar Sidoarjo.
2	Made Suprpta, Desak Ketut Sintaasih, I Gede Riana (2015)	Pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi pada wake bali art market kuta-bali)	Hasil analisis menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepemimpinan maka kinerja karyawan akan meningkat
3	Rini Rahmawati, Ni Wayan Eka Mitariani, Ni Putu Cempaka Dharmadewi Atmaja (2021)	Pengaruh lingkungan kerja, stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Indomaret co Cabang Nangka.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Indomaret Co Cabang Nangka.
4	Yen, Tjahjoanggoro, & Atmadji (2003)	Hubungan kecerdasan emosional dengan	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara

		prestasi kerja Multi Level Marketing.	kecerdasan emosional dan prestasi kerja Multi Level Marketing. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi prestasi kerja distributor tersebut dan sebaliknya.
5	Aditya Yuda Pratama, Tintin Suhaeni (2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan	Hasil Penelitian menunjukan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
6	Ni Made Ayu Yasmitha Andewi, Wayan Gede Supartha, Made Surya Putra (2016).	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan kepuasan kerja pada karyawan pdam tirta mangutama kabupaten badung	sehingga menyatakan adanya pengaruh negatif signifikan variabel kecerdasan emosional dengan stres kerja. Variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif signifikan dengan stres karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. Hipotesis 1 (H1) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap stres diterima.

7	I Komang Gede, I.K dan Piartini, I.P.S. (2018).	Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh motivasi kerja pada bpr se-kecamatan sukawati gianyar.	Hasil penelitian yang dilakukan adalah kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPR se-Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPR se-Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar.
8	Komarudin (2018)	Hubungan stres kerja dengan kinerja pegawai pada PT. Herona Express kantor pusat Pamulang	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara stress kerja dengan kinerja pegawai dengan melalui perhitungan analisis korelasi product moment, maka diketahui bahwa nilai korelasi sebesar 0,601 dengan demikian terdapat hubungan positif yang kuat antara variabel (x) dengan (y).
9	Yeni Sugena Putri (2016)	Pengaruh kecerdasan	Hasil penelitian bahwa Kecerdasan Emosional (X2)

		intelektual, kecerdasan emosional, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. PLN Persero area Klaten.	secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y). Sehingga semakin tinggi kecerdasan emosional seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut.
10	Rachel Natalya, Massie William, A, Areros Wehelmina Rumawas (2018)	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola IT Center Manado.	Berdasarkan hasil penelitian bahwa hasil stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kantor Pengelola IT Center Manado, hal ini menjelaskan bahwa jika stres kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya stres kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan.

11	Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati, Utami Ika Ruhana (2016)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja (studi pada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur).	Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan.
12	Reni Hidayati, Yadi Purwanto, Susatyo Yuwono (2008)	Kecerdasan emosi, stres kerja dan kinerja karyawan.	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja. Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dengan kinerja di mana semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin tinggi kinerja karyawan dan terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara stres kerja dengan kinerja di mana semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kinerja karyawan.
13	Muhammad Ikhsan	Hubungan antara kecerdasan emosi	Terdapat hubungan negatif antara kecerdasan emosi

	Baharuddin, Muhammad Jufri, Andi Nasrawati Hamid (2019).	dengan stres kerja pada anggota kepolisian satuan lalu lintas polrestabes makassar.	dengan stres kerja pada anggota kepolisian satuan lalu lintas polrestabes Makassar. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja, begitupun sebaliknya semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kecerdasan emosi anggota kepolisian.
14	Siti Aisah Osro (2018)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.	Kecerdasan emosional yang terdiri dari variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial secara serentak /simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.
15	Tri Wartono (2017)	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang

			sangat kuat antara stres kerja dengan kinerja karyawan dan stres kerja berpengaruh positif karena semakin tinggi tingkat stres kerja semakin baik kinerja karyawan.
16	Ade Agus Dama Purwa Diputra, Ida Bagus Ketut Surya (2019)	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan PT. Destination Asia Bali.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

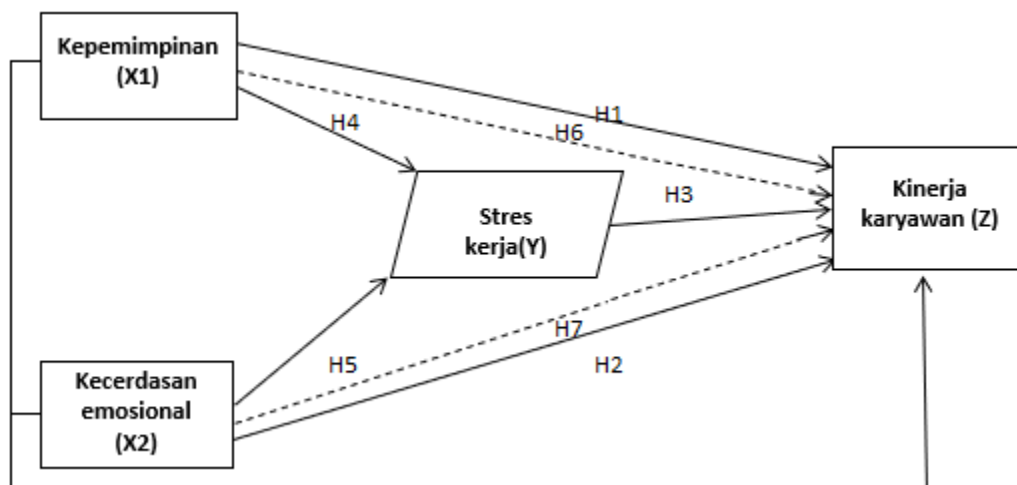
17	Risfatul Khotimah, Edward Gagah, Leonardo B Hashiolan (2017)	Pengaruh kepemimpinan, stres kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan produksi di PT. Ungaran Sari Garment.	gaya kepemimpinan, stres kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian produksi pada PT. Ungaran Sari Garment.
----	--	--	--

III KERANGKA PEMIKIRAN

3.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian yang penulis kemukakan pada latar belakang masalah dan juga kajian pustaka, maka penulis menjabarkan kerangka pikir yang kemudian akan dijadikan pegangan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Gambar 3.1. Kerangka Alur Penelitian



3.2 Hipotesis

Menurut Sauders, Lewis, Thornhill (2016:144). hipotesis berasal dari kata hipo yang berarti ragu dan tesis yang berarti benar. Jadi hipotesis adalah kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis termasuk salah satu proposisi disamping proposisi-proposisi lainnya. Hipotesis dapat dideduksi dari proposisi lainnya yang tingkat keberlakuannya lebih universal. Oleh karena itu, hipotesis

merupakan hasil pemikiran rasional yang dilandasi oleh teori, dalil, hukum, dan sebagainya yang sudah ada sebelumnya.

3.2.1 Pengaruh Kepemimpinan dan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan otoriter berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, gaya kepemimpinan laissez faire berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Serta gaya kepemimpinan otoriter berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, gaya kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, gaya kepemimpinan laissez faire berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Suprpta, Sintaasih, Riana (2015), menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepemimpinan maka kinerja karyawan akan meningkat. Sejalan dengan penelitian Gede dan Piartini (2018), bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada BPR se-Kecamatan Sukawati Kabupaten Gianyar. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesa yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Kepemimpinan berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di PT. NIC.

3.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

Yen, Tjahjoanggoro, & Atmadji (2003) penelitian mengenai hubungan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja Multi Level Marketing, menghasilkan kesimpulan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja Multi Level Marketing. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi prestasi kerja distributor tersebut dan sebaliknya.

Abdillah dan Rahmat (2013) menenukan bahwa tinggi atau rendahnya hasil kerja personil Polri baik secara kualitas maupun kuantitas disebabkan oleh tinggi atau rendahnya perasaan tertekan yang dialami personil Polri dalam menghadapi pekerjaan. Selanjutnya, tinggi rendahnya perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan disebabkan oleh tinggi atau rendahnya kemampuan personil Polri dalam mengelola emosinya. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesa yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh secara langsung, positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar.

3.2.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Bashir dan Ramay (2010) menemukan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa karyawan yang menderita tekanan kerja yang tinggi akan cenderung memiliki hasil kerja yang rendah.

Mangkunegara dan Puspitasari (2015) menemukan bahwa stres kerja tidak mempengaruhi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa tinggi atau rendahnya hasil kerja karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas tidak dipengaruhi oleh tinggi atau rendahnya tingkat stres kerja karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesa yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H3 : Stres kerja berpengaruh secara langsung, negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. NIC makassar.

3.2.4 Pengaruh kepemimpinan terhadap stres kerja karyawan.

Hamsinah, Sjahrudin, Gani (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan dapat memengaruhi peningkatan kepuasan kerja kearah yang lebih tinggi. Penyebab positif dan signifikannya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja diakibatkan karena pimpinan selalu memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bertanya tentang permasalahan kerja yang memang dianggap benar-benar penting

sehingga berdampak pada tingginya kepuasan kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Kondisi tersebut didukung dengan pimpinan senantiasa memberikan bimbingan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan standar yang telah ditetapkan pada PT. Utama Duta Harapan Makassar. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesa yang dikembangkan dalam penelitian tersebut adalah:

H4 : Kepemimpinan berpengaruh secara langsung, negatif dan signifikan terhadap stress kerja karyawan di PT. NIC makassar.

3.2.5 Pengaruh kecerdasan emosional dengan stres kerja.

Hasil penelitian Hidayati, Purwanto dan Yuwono (2008) menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja dengan kinerja. Didukung hasil penelitian Baharuddin, Jufri, dan Hamid (2019) hasil penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara kecerdasan emosi dengan stres kerja pada anggota kepolisian satuan lalu lintas polrestabes Makassar. Semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah stres kerja, begitupun sebaliknya semakin tinggi stres kerja maka semakin rendah kecerdasan emosi anggota kepolisian. Berdasarkan hal tersebut, maka hipotesayang dikembangkan adalah:

H5 : Kecerdasan emosional berpengaruh langsung, negatif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan PT. NIC makassar.

3.2.6 Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

Karyawan dalam menjalankan pekerjaannya akan selalu mengalami kendala-kendala yang memungkinkan mengalami stress. Peran pemimpin akan menentukan kenyamanan tim dalam menjalankan tugasnya. Hasil penelitian Budiyo (2016) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara tipe kepemimpinan dengan tekanan kerja. Semakin baik kepemimpinan maka akan semakin rendah stres kerja yang dialami karyawan. Berdasarkan hal tersebut, maka dibuat hipotesa penelitian adalah:

H6 : Kepemimpinan berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja di PT. NIC makassar.

3.2.7 Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stres kerja.

Kecerdasan emosional memberikan peran penting bagi karyawan dalam mengelola stres yang dialami dan akan berdampak pada optimalisasi kinerjanya. Didukung hasil penelitian Imaniah (2020) bahwa kecerdasan emosional dan stres kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatkan kecerdasan emosional akan menurunkan stress kerja dan dapat meningkatkan kinerja karyawan RSI Siti