



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam penelitian ini, terdapat sejumlah teori pendukung yang dijadikan landasan teori. Berikut adalah landasan teori dalam penelitian ini :

Menurut Gary Dessler (2008:2), Manajemen Sumber Daya Manusia atau *Human Resource Management* adalah *the policies and practices involved in carrying out the “people” or human resource aspects of a management position, including recruiting, screening, training, rewarding, and appraising*. Pengertian tersebut dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktek dalam menyelesaikan “orang-orang” atau aspek sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyeleksi, melatih, memberi penghargaan, dan menilai.

Menurut Lloyd L. Byars dan Leslie W. Rue (2008:3) Manajemen Sumber Daya Manusia atau *Human Resource Management* adalah *activities designed to provide for and coordinate the human resources of an organization*. Pengertian tersebut dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan yang dirancang untuk menyediakan dan mengkoordinasikan sumber daya manusia dari suatu organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan agar dapat mencapai suatu tujuan.

2.2. Stress

2.2.1. Pengertian Stress

Tekanan (*Stress*) merupakan suatu tanggapan adaptif, diperantarai oleh perbedaan individual, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian yang berasal dari tuntutan berlebih terhadap seseorang (Gibson., Ivancevich., et al. 2009: 198).

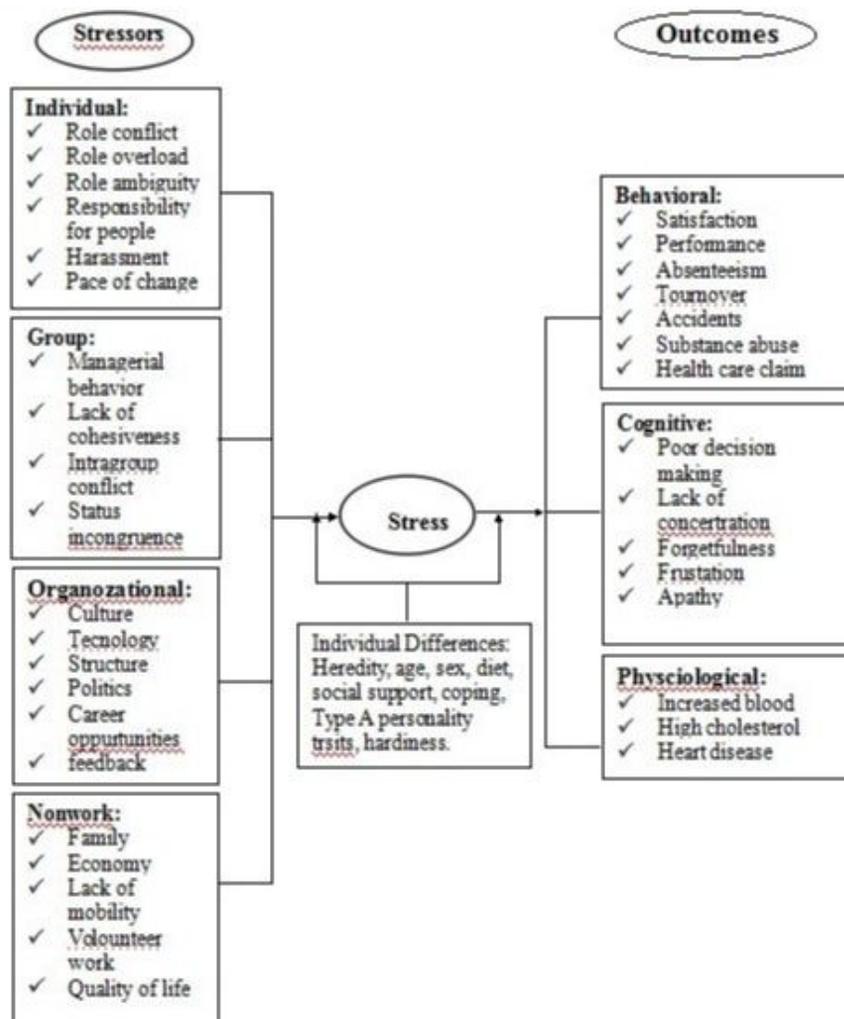
Menurut Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge (2013:629) *stress* adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan kesempatan, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan.

Adapun *job stress* dapat didefinisikan sebagai kesadaran atau gangguan perasaan pribadi karyawan sebagai akibat dari kondisi yang dirasakan atau kejadian di tempat kerja, berupa reaksi psikologis dan fisiologis karyawan yang disebabkan oleh tidak nyaman, tidak diinginkan, atau ancaman di lingkungan tempat kerja langsung karyawan (Montgomery 1996 dalam Jui-Chen 2008).

2.2.2. Penyebab Stress

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008: 552) *Stressor* merupakan faktor lingkungan yang menghasilkan *stress*. Dengan kata lain, *stressor* merupakan prasyarat untuk mengalami respon terhadap *stress*.

Stressor (penyebab tekanan) ialah berupa kejadian eksternal atau situasi yang berpotensi mengancam dan membahayakan. Kemudian dijabarkan kedalam sebuah model (Gibson., Ivancevich., et al. 2009: 198):



Gambar 2.1. A Model of Occupational Stress

Sumber: Gibson, James L., John M. Ivancevich., James H. Donnelly., et al.

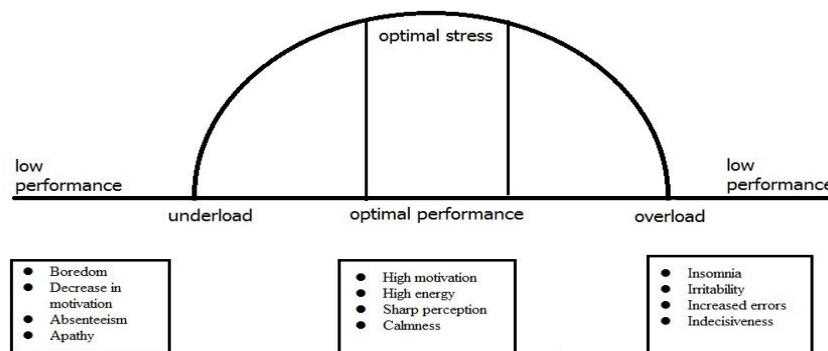
Organizations Behavior, Structure, Processes. 13th edition. (2009:200).

Model tersebut membagi *stressor* di tempat kerja ke dalam empat kategori: individual, kelompok, organisasi, dan di luar dari lingkungan pekerjaan.

2.2.4. Dampak *Stress* bagi Pekerja

Dr. Hans Selye mengemukakan bahwa tidak semua *stress* bersifat negatif atau mengarah pada perilaku yang tidak wajar. Sebenarnya ada *stress* yang baik

atau menghasilkan hasil yang positif bagi tenaga kerja disebut dengan *eustress*, *eustress* diperlukan dalam kehidupan maupun dalam pekerjaan (Kreitner dan Kinicki 2008:552) karena *stress* tersebut merupakan tantangan yang merangsang seseorang untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan, jika *stress* sudah melewati titik optimal maka *stress* tersebut akan menjadi *distress* berupa pengalaman yang dirasakan terus-menerus hingga merasa kewalahan, tertindas, dan tidak mampu memenuhi tanggung jawab (Manzoor, A., Hadia A., Sabita M. Vol. 2 No. 1: 20-28).



Gambar 2.2. The Underload-Overload Continuum

Sumber: Gibson, James L., John M. Ivancevich., James H. Donnelly., et al.

Organizations Behavior, Structure, Processes. 13th edition. (2009:202).

2.3. Emotional Intelligence

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008:145) *emotional intelligence* adalah kemampuan untuk mengelola diri sendiri dan berinteraksi dengan lainnya dengan cara yang dewasa dan konstruktif.

Menurut Robbins (2013:146) *emotional intelligence* adalah kemampuan seseorang untuk mempersepsikan emosional dalam diri dan lainnya, memahami makna dari emosi, dan mengatur emosi seseorang.

2.4. Job Performance

2.4.1. Definisi Job Performance

Menurut Gibson., et al (2009:371) *job performance* merupakan hasil dari pekerjaan yang berhubungan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria efektivitas lainnya.

Menurut Lawler dalam Ouyang (2009), ada tiga jenis *job performance* yaitu jenis pertama ukuran tingkat output misalnya jumlah output selama periode waktu tertentu, hasil produksi sekelompok karyawan yang dilaporkan kepada manajer, dan sebagainya. Jenis kedua ukuran kinerja melibatkan penilaian dari hubungan individu dengan orang lain dengan pertimbangan kinerjanya. Jenis ketiga ukuran kinerja adalah penilaian diri sendiri atau *self appraisal* yang berguna dalam mendorong karyawan untuk mengambil peran aktif dalam menetapkan tujuan sendiri.

Dalam penelitian ini kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi.

2.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Job Performance

Menurut Gibson (2009) ada dua variabel yang mempengaruhi *performance* yaitu motivasi dan kemampuan (*ability*).

Menurut Kreitner dan Kinicki (2008:139) *job performance* atau kinerja tergantung pada kombinasi yang tepat dari usaha, kemampuan (*ability*), dan keterampilan.

2.5. Pengaruh *Job Stress* terhadap *Job Performance*

Dalam Yozgat,. et al. (2013) menemukan bahwa adanya hubungan negatif signifikan antara *job stress* dengan *job performance*, hal ini berarti semakin tinggi *job stress* yang dirasakan oleh karyawan, maka semakin rendah pula *job performance* pada karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Saeed,. et al.(2013) yang menunjukkan bahwa adanya hasil yang menunjukkan hubungan negatif antara *job stress* dan *job performance*.

Ketika karyawan memiliki *stress* mereka tidak dapat melakukan pekerjaan dengan baik. *Stress* di lingkungan kerja mengurangi niat karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, meningkatnya *stress* karyawan dapat memperburuk moral dan kecenderungannya untuk bekerja dengan baik juga menurun. *Stress* diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan tetapi hanya sampai tingkat tertentu.

2.6. *Emotional intelligence* sebagai moderating *job stress* terhadap *job performance*

Dalam Yozgat,. et al.(2013) *emotional intelligence* memiliki dampak positif sebagai moderating variabel yang dapat memperlemah atau memperkuat arah hubungan antara variabel independen dan dependen hubungan *job stress* sebagai variabel independen terhadap variabel dependen *job performance*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Saeed,. et al.(2013) yang menunjukkan bahwa adanya hasil yang menunjukkan *emotional intelligence* moderating pengaruh *job stress* terhadap *job performance*. *Emotional intelligence* dapat mempengaruhi 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 *stress*.

2.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Publikasi	Judul	Temuan Inti
1	Yozgat, Prof. Dr. Ugur ., Assoc. Prof. Dr. Serra Yurtkorub., Elif Bilginoglu.	Procedia Social and Behavioral Sciences 75 518–524. (2013).	<i>Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Responden 424 karyawan sektor publik untuk menguji hubungan antara <i>job stress</i>, <i>emotional intelligence</i> dan <i>job performance</i>, • Hubungan negatif yang ditemukan antara <i>job stress</i> dan <i>job performance</i> yaitu menunjukkan bahwa stres kerja yang meningkat akan mengurangi kinerja individu. • <i>Emotional intelligence</i> memiliki dampak positif pada <i>job performance</i>. • <i>Emotional intelligence</i> memiliki dampak positif sebagai moderator hubungan

				<i>stress dan job performance</i> .
2	Saeed, Dr. Rashid., A. M.Junaid Mukhtar., Amna Sami., et al.	<i>Management and Administrative Sciences Review</i> .ISSN: 2308-1368 Volume: 2, Issue: 5, Pages: 594-602.2013.	<i>Effect of Emotional Intelligence, and Stress on Employee Performance in Banking Sector: A Case Study of Okara Domestic, Pakistan.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sampel 196 karyawan sektor perbankan area Islamabad dan Peshawar. Terdiri dari manajer, kasir, dan karyawan lainnya di bank. • Hasil menguraikan bahwa <i>Stress</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan yaitu menunjukkan bahwa stres kerja yang meningkat akan mengurangi kinerja individu . • <i>Emotional Intelligence</i> memiliki dampak positif pada kinerja karyawan dan secara langsung berhubungan satu sama lain.
3	Azizollah, Arbabisarjou., et al.	<i>World of Sciences Journal</i> : ISSN	<i>The Relationship Between Job Stress and</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Responden penelitian adalah 491 perawat di rumah sakit yang dipilih secara acak.

		2307-3071. (2013).	<i>Performance among the Hospitals Nurses.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumen <i>job stress</i> yang digunakan perubahan, hubungan, dukungan, kontrol, permintaan dan peran). • Hasil penelitian menunjukkan hubungan negatif antara <i>job stress</i> dan kinerja. <i>Stress</i> yang dibiarkan begitu saja tanpa penanganan yang serius dari pihak perusahaan membuat karyawan menjadi tertekan, tidak termotivasi, dan frustrasi menyebabkan karyawan bekerja tidak optimal sehingga kinerjanya pun akan terganggu.
4	Wu, Yu-Chi	<i>Social Behavior and Personality</i> ; 2011; 39, 1; ProQuest Sociology pg. 21	<i>Job Stress and Job Performance Among Employees In The Taiwanese Finance Sector: the Role of Emotional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sample diambil dari 100 institusi sektor finance di Taiwan termasuk bank, perusahaan asuransi dan securities companies. • Hubungan negatif yang ditemukan antara <i>job stress</i>

			<i>Intelligence</i>	<p>dan <i>job performance</i> yaitu menunjukkan bahwa stres kerja yang meningkat akan mengurangi kinerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Emotional Intelligence</i> memiliki dampak positif terhadap <i>job performance</i> dan memoderasi hubungan ini.
5	Manzoor, Aasia., Hadia Awan., Sabita Mariam.	<i>Asian Journal Of Business And Management Sciences</i> ISSN: 2047-2528 Vol. 2 No. 1 [20-28].	<i>Investigating The Impact Of Work Stress On Job Performance: A Study On Textile Sector Of Faisalabad.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Teknik random sampling digunakan untuk memilih 150 karyawan pada perusahaan yang berbeda dari sektor tekstil. • Temuan hasil menunjukkan bahwa tingkat stres di antara karyawan di sektor tekstil dari Faisalabad disebabkan kelebihan beban kerja, jam kerja yang panjang, kehidupan keluarga, tekanan di tempat kerja, ketidakamanan kerja, dan fisik, namun <i>job stress</i> tidak

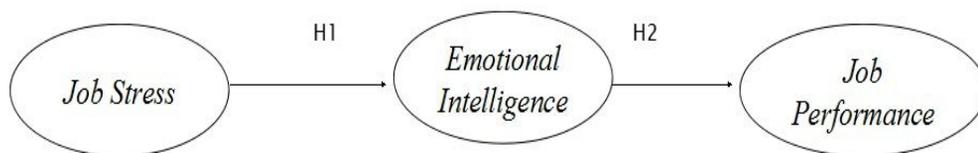
				mempengaruhi <i>employee performance</i> .
6	Rizwan, Muhammad., Arooba Waseem., Syeda Anam Bukhari.	<i>International Journal of Learning & Development</i> ISSN 2164-4063. (2014).	<i>Antecedents of Job Stress and its impact on Job Performance and Job Satisfaction</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sample studi 150 responden dipilih. • Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif yang signifikan <i>job stress</i> dengan <i>role conflict</i>, ambiguitas peran dan hubungan negatif dengan <i>job satisfaction</i>. • Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara <i>job stress</i> dengan <i>job performance</i>.
7	Mathur, Garima., Silky Vigg., Simranjeet Sandhar Umesh Holani.	<i>Emeraldinsight Journal of Advances in Management Research</i> , Vol. 4.(2007).	"Stress as a correlate of job performance: a study of manufacturing organizations".	<ul style="list-style-type: none"> • Sampel terdiri dari 110 karyawan level atas dan menengah pada 4 manufacturing di Gwalior. • Hasilnya adalah peningkatan <i>stress</i> karyawan manufaktur berpengaruh terhadap

				<p>menurunnya kinerja mereka.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktor <i>stress</i> yang paling menonjol seperti budaya organisasi, peran, dan tanggung jawab.
8	Naqvi, Syed Mubasher Hussain., MuhammadAsif Khan., et al.	<i>Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business</i> Vol 5, No 3.	<i>Job Stress and Employees' Productivity: Case of Azad Kashmir Public Health Sector.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 210 karyawan sektor kesehatan publik dari Muzaffarabad dan Poonch divisi AJK, menjadi responden. • Kurangnya penghargaan finansial, jam kerja, masalah pribadi, kontrol rendah atas lingkungan kerja dan sistem manajemen birokrasi berkorelasi negatif dengan <i>job performance</i>.
9	Milen, David.	<i>Journal of Social Change</i> , 3, 38-56. Walden University.	<i>The Ability of Firefighting Personnel to Cope With Stress.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian dilakukan pada 115 personil pemadam kebakaran dari 4 departemen kebakaran di Illinois dan Indiana.

		2009.	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator <i>stressor</i>: kesehatan fisik, control terhadap tegangan, struktur, dukungan sosial, penerimaan, dan rasa percaya diri. • Hasil penelitian menunjukkan petugas yang tidak sehat secara fisik, tidak memiliki dukungan sosial dan tidak dapat mengontrol kegiatan sehari-hari, mengalami kepercayaan diri yang rendah. • Personil pemadam kebakaran dipengaruhi oleh kelelahan mental, kurangnya perhatian medis selama memadamkan api, mengemudi pada tingkat kecepatan tinggi, jam kerja 24 jam, tidur yang terganggu, kurangnya makanan sehat, dan absen panjang.
--	--	-------	--

2.8. Model Penelitian

Berdasarkan penjelasan sebelumnya terkait dengan *job stress* sebagai variabel bebas dan *emotional intelligence* sebagai variabel mediator yang mempengaruhi satu variabel terikat yakni variabel *job performance*, maka dirumuskan model penelitian adalah sebagai berikut.



Gambar 2.3. Model Penelitian

Sumber: adaptasi dari Yozgat, Ugur., et al. *Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence*. *Procedia*. 75 (2013) 518-524. Dimodifikasi oleh Peneliti, 2015.

2.9. Hipotesis Penelitian

Pernyataan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀ : *Job Stress* tidak memiliki pengaruh negatif terhadap *Job Performance*.

H₁: *Job Stress* memiliki pengaruh negatif terhadap *Job Performance*.

H₀: *Emotional Intelligence* tidak menjadi mediator pengaruh negatif *Job Stress* dan *Job Performance*.

H₂: *Emotional Intelligence* sebagai mediator pengaruh negatif *Job Stress* dan *Job Performance*.