

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan (Sutrisno, 2019). Sumber daya manusia sebagai asset perusahaan harus bekerja secara efektif dan berpedoman pada kultur organisasi untuk bisa mencapai tujuan organisasi (Prawironegoro dan Utari, 2016).

Kinerja merupakan bagian yang sangat penting dan menarik karena terbukti sangat penting manfaatnya. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala beban organisasi secara efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada organisasi dapat teratasi dengan baik. Kinerja karyawan menjadi landasan yang sesungguhnya dalam organisasi, karena jika tidak ada kinerja maka tujuan organisasi tidak dapat tercapai. Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, kinerja menjadi tolok ukur untuk melihat capaian-capaian organisasi serta sejauh mana capaian-capaian tersebut sejalan dengan visi misi organisasi (Rivai, 2015). Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kinerja karyawan mempunyai beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah stres kerja.

Di dalam dunia pekerjaan stres merupakan salah satu faktor yang menyebabkan menurunnya kualitas kerja yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Tuntutan tugas yang berlebihan juga dapat mendorong terjadinya Stressor kerja, Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan yang dapat menimbulkan stress dalam kerja. Stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2011).

Hasibuan (2012) mengungkapkan bahwa stres kerja dapat menjadi pemicu menurunnya kinerja karyawan. Karyawan yang stres cenderung mengalami ketegangan pikiran dan berperilaku yang aneh, pemarah, dan suka menyendiri sehingga kinerja kerja karyawan tidak dapat tercapai secara optimal. Selain itu, temuan ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu seperti yang diungkapkan Mauli (2012) dan Nur (2013) menemukan bahwa stres berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain dari faktor stres kerja, faktor lainnya adalah kecerdasan emosi. Tujuan kecerdasan emosi adalah untuk menghadapi stres, menahan diri, mengelola suasana hati, dan memahami orang lain. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain (Goleman, 2015). Umumnya penelitian tentang kecerdasan emosi berkaitan langsung dengan kinerja. Hal ini ditunjukkan oleh penelitian Rahmasari (2012) dan Jaya (2012) yang mendapatkan hasil

penelitian bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Kecerdasan emosional seorang karyawan sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja individu yang tinggi. Seorang karyawan yang mampu memahami, membedakan, dan menggunakan perasaan atau emosi secara akurat (Mayer dan Salovey, 1997; Mayer *et al.*, 2004) tahu bagaimana untuk tetap termotivasi meskipun ia berada dibawah tekanan, sehingga ia akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2004; Nasser *et al.*, 2011). Penelitian yang serupa menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Rangriz dan Mehrabi, 2010; Cholilawati, 2010; Rangarajan dan Jayamala, 2014). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu mengelola emosinya dengan baik cenderung akan memiliki kinerja yang tinggi.

Pada kesempatan ini variabel stres kerja akan diposisikan sebagai faktor mediator. Dikarenakan ingin melihat apakah faktor antara yang menyebabkan seseorang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi bisa mempengaruhi kinerja karyawan, dan salah satunya adalah stres kerja.

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana proses kecerdasan emosi itu mempengaruhi kinerja karyawan. Apakah proses tersebut melibatkan stres kerja sebagai faktor yang menjadi antara karyawan yang memiliki kecerdasan emosi. Jadi seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi akan mampu mengatasi stres kerja yang dapat menurunkan kinerja mereka.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dalam situasi yang berkaitan dengan tuntutan pekerjaan (*stressor*) akan lebih menyadari perasaan mereka sendiri dan lebih mampu mengenali perasaannya (Salovey dan Mayer, 1990). Hal ini menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mampu mengendalikan tingkat stres karena mereka memahami faktor-faktor penyebab yang berkaitan dengan stres sehingga karyawan tersebut dapat mengendalikan faktor-faktor tersebut (Burnett dan Pettijohn, 2015). Penelitian yang serupa menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja karyawan (Nikolaou dan Tsaousis, 2002; Cholilawati, 2010; Burnett dan Pettijohn, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang mampu mengelola emosinya dengan baik cenderung akan memiliki tingkat stres kerja yang rendah.

Keterkaitan antara kecerdasan emosional dengan stres kerja dapat memberikan pemahaman mengenai penyebab kinerja karyawan (Abdillah, 2017), karyawan yang mampu mengidentifikasi, memanfaatkan, memahami dan mengelola perasaannya dengan akurat (Mayer dan Salovey, 1997; Mayer *et al.*, 2004) akan cenderung mampu mengendalikan faktor-faktor yang berkaitan dengan stres (Burnett dan Pettijohn, 2015) dan bersemangat untuk melakukan pekerjaan dengan baik meskipun ia berada dibawah tekanan, sehingga ia akan menunjukkan hasil kerja yang baik (Goleman, 2004; Naseer *et al.*, 2011). Penelitian yang serupa menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja (Cholilawati, 2010). Hal ini berarti stres kerja memediasi pengaruh dari kecerdasan emosi terhadap

kinerja karyawan. Karyawan yang mampu mengidentifikasi, memanfaatkan, memahami, dan mengelola emosinya dengan baik akan cenderung memiliki hasil kerja yang baik dikarenakan karyawan tersebut memiliki stres kerja yang rendah.

Islam memerintahkan manusia agar melaksanakan produksi dan pengembangannya, baik dari segi kuantitas maupun kualitas, lewat pengerahan segala kemampuannya dengan tekun. Allah SWT Berfirman dalam QS. At-Taubah [9]: 105 yang berbunyi :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ۝ ۱۰۵

Artinya :

"Dan katakanlah, "Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan." (QS. At-Taubah [9]: 105).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan umat manusia untuk bekerja, agar dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Namun bekerja dengan kesungguhan hati, dan tersimpan kebaikan didalamnya, karena Allah SWT beserta Rasulullah SAW dan orang-orang mukmin menyaksikan apa yang dilakukan seseorang dalam bekerja.

Ketika bekerja, stres tidak dapat dipungkiri baik yang berasal dari beban kerja dan tanggung jawab yang terlalu besar. Stres karena tuntutan pekerjaan yang terlalu berat dapat membuat manusia menjadi putus asa dari rahmat Allah SWT. Apabila seseorang memiliki stres yang berlebihan, hal itu dapat membuat kinerjanya menjadi menurun. Islam mengajarkan kepada umatnya untuk selalu

bersikap positif bahwa ujian hidup atau beban kerja akan dapat diselesaikan dengan baik dengan cara melakukan perintah Allah SWT sebagaimana dijelaskan dalam QS. Jumu'ah [62]: 10 yang berbunyi :

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ - ١٠

Artinya :

“Apabila salat telah dilaksanakan, maka bertebaranlah kamu di bumi; carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak agar kamu beruntung.” (QS. Jumu'ah [62]: 10).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam sudah menyediakan penawar terhadap munculnya stres melalui berbagai macam bentuk ibadah didalamnya. Shalat, doa, dzikir, dan ibadah lainnya adalah sebagian ibadah yang membentuk kesiapan manusia dalam menghadapi *stressor*. Sebagaimana seseorang yang memiliki tingkat stres rendah, itu akan membuat hasil kerjanya menjadi lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang memiliki tingkat stres yang tinggi. Dengan demikian, apabila umat islam mampu mengamalkan ibadah-ibadah secara benar maka akan mendapatkan manfaat dalam pengelolaan stres yang dialaminya.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta. PT TASPEN (Persero) atau Tabungan dan Asuransi Pensiun adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil. PT TASPEN (Persero) juga merupakan salah satu kantor yang sedang berusaha meningkatkan kinerja pegawainya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan secara optimal.

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas dan melihat pentingnya kecerdasan emosi dan stres kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan dalam menentukan keberhasilan perusahaan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dengan judul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN KANTOR PUSAT PT TASPEN (PERSERO) JAKARTA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI MEDIATOR SERTA TINJAUANNYA DARI SUDUT PANDANG ISLAM”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diketahui bahwa Kinerja Karyawan itu dapat dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosi dan Stres Kerja sebagai faktor yang memediasinya. Maka diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran Kecerdasan Emosi, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta?
2. Apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta?
3. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta?
4. Apakah Kecerdasan Emosi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta?
5. Apakah Stres Kerja dapat dijadikan model yang memediasi pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta?

6. Bagaimana pandangan Islam mengenai Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan memahami gambaran dari Kecerdasan Emosi, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.
2. Untuk menganalisis dan memahami pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Stres Kerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.
3. Untuk menganalisis dan memahami Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.
4. Untuk menganalisis dan memahami pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.
5. Untuk menganalisis dan memahami Stres Kerja sebagai model yang memediasi pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.
6. Untuk mengetahui pandangan Islam mengenai Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan Kantor Pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dijabarkan menjadi manfaat teoritis dan praktis, berikut uraiannya :

- a. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan menentukan kebijakan secara tepat guna mencapai produktivitas kerja pada kantor pusat PT TASPEN (Persero) Jakarta.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan referensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

- b. Manfaat Teoritis

1. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan dalam mengambil kebijakan kinerja karyawan pada perusahaan atau organisasi.