

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pertimbangan dan referensi dalam penyusunan penelitian berikutnya. Penelitian ini mengacu pada topik yang sama dengan penelitian sebelumnya, yaitu mengenai beban kerja, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan. Penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian ini telah disusun dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO.	Judul Penelitian	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat Rumah Sakit UNAND) (Yaswir, 2021)	Beban Kerja; Kecerdasan Emosional; Kinerja Perawat; Stres Kerja	Pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis SEM	-Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. -Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. -Stres Kerja memediasi parsial antara Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.
2	Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT KAI (Persero) Daop II Bandung (Maghfiroh et al., 2023)	Beban Kerja; Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawan	Jenis penelitian asosiatif kausal dengan regresi linier berganda	-Beban Kerja memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. -Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
3	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sony Indonesia Di Jakarta Pusat (Gandung & Suwanto, 2022)	Kecerdasan Emosional; Beban Kerja; Kinerja Karyawan	Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda	-Beban kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan -Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
4	Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kelelahan Kerja	Beban Kerja; Kecerdasan Emosional; Kelelahan	Teknik analisis data yang digunakan	-Beban kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja.

	(<i>Burnout</i>) dan Kinerja Personel Polres Barito Selatan Di Buntok (Hadriansyah, 2021)	Kerja; Kinerja Personel	adalah regresi linier berganda dan analisis jalur	-Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. -Beban Kerja berpengaruh terhadap Kelelahan Kerja. -Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap Kelelahan Kerja.
5	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone (Irfan et al., 2021)	Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawan	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier sederhana	-Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.
6	Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Elite Pekanbaru (Mukhsin et al., 2021)	Lingkungan Kerja; Kompensasi; Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawan	Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda	-Lingkungan Kerja dan Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja. -Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
7	<i>Workload, Emotional Intelligence, And Intellectual Intelligence On Employee Performance At Maranatha Christian University</i> (Rahayu et al., 2023)	<i>Workload; Emotional Intelligence; Intellectual Intelligence; Employee Performance</i>	Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis regresi linier berganda	-Beban Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. -Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan. -Kecerdasan Intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
8	<i>Emotional Intelligence, Workload, and Cyberloafing on Organizational Commitment and Performance of Teachers at the Pelalawan High School Level</i> (Nyoto et al., 2023)	<i>Emotional Intelligence; Workload; Cyberloafing; Organizational Commitment; Performance of Teachers</i>	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis PLS Structural Equation Model	-Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen Organisasi, namun tidak signifikan terhadap Kinerja guru. -Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja guru. -Cyberloafing berpengaruh positif signifikan terhadap Komitmen Organisasi tapi tidak signifikan terhadap Kinerja guru.

Sumber : Hasil kajian peneliti, 2024

2.2 Landasan Teori

Landasan teori ini menjadi acuan referensi untuk membangun kerangka konsep dan merumuskan hipotesis penelitian. Landasan teori dalam penelitian ini antara lain :

2.2.1 Beban Kerja

2.2.1.1 Pengertian Beban Kerja

Menurut Hart dan Staveland, 1998 (dalam Inegbedion et al., 2020) Beban kerja karyawan didefinisikan sebagai “hubungan yang dirasakan antara jumlah kemampuan pemrosesan mental atau sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas.”

Beban kerja menurut Haryono (2004) “jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang ataupun sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal.”

Koesomowidjojo (2017) mengemukakan bahwa “beban kerja merupakan segala bentuk pekerjaan yang diberikan kepada sumber daya manusia untuk diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.”

Kesimpulan yang dapat ditarik dari beberapa pendapat di atas adalah bahwa beban kerja karyawan melibatkan sejumlah aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan oleh individu atau kelompok dalam rentang waktu tertentu. Definisi ini menyoroti aspek kuantitatif dari beban kerja, yang mencakup volume dan intensitas pekerjaan yang harus ditangani oleh karyawan.

2.2.1.2 Indikator Variabel Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017) indikator beban kerja diantaranya:

1. Kondisi Pekerjaan

Yakni memiliki pengertian mencakup pemahaman yang mendalam oleh karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab mereka. Untuk itu, perusahaan sebaiknya telah menyusun dan menyampaikan sosialisasi mengenai SOP (Standar Prosedur Operasional) kepada seluruh bagian/unsur suatu perusahaan.

2. Penggunaan Waktu Kerja

Tekanan kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat dikurangi dengan menerapkan jam kerja yang sesuai dengan *standar prosedur operasional*.

3. Target yang Harus Dicapai

Dalam menyelesaikan volume pekerjaan tertentu yang berbeda untuk setiap karyawan, diperlukan adanya penetapan waktu yang sesuai, mengingat bahwa setiap karyawan memiliki jumlah pekerjaan yang berbeda-beda.

2.2.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo (2017:24) faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja yakni faktor internal dan faktor eksternal :

1. Faktor Internal

Merupakan faktor yang bersumber dari dalam diri yang timbul karena reaksi dari respon terhadap beban kerja eksternal seperti

gender, umur, postur tubuh, status kesehatan, dan tingkat dorongan semangat, tingkat kepuasan maupun persepsi.

2. Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang berasal dari luar tubuh karyawan seperti :

a. Lingkungan Kerja

Kondisi lingkungan kerja sangat memengaruhi kenyamanan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Namun, jika lingkungan tersebut memiliki pencahayaan yang tidak memadai, suhu ruangan yang tinggi, keberadaan asap, debu, dan kebisingan, bisa mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para karyawan.

b. Tugas-tugas Fisik

Untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan, tugas fisik yang dimaksud merujuk pada kegiatan yang melibatkan penggunaan peralatan dan fasilitas tertentu, atau disebut juga sebagai sarana dan prasarana kerja.

c. Organisasi Kerja

Para pekerja pastinya menginginkan jadwal kerja yang terstruktur untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik, termasuk lamanya jam kerja, jadwal shift, dan waktu istirahat. Perencanaan karier dan sistem penggajian juga berperan dalam menentukan beban kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan.

2.2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (1996:45) menjelaskan EI sebagai “kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi; mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir; berempati dan berdoa.”

Menurut Ary Ginanjar Agustian dalam Syaf (2016), kecerdasan emosional adalah “sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan.”

Menurut Cooper & Sawaf (1998), “kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh manusia.”

Kesimpulan dari kecerdasan emosional dari penjelasan tersebut bahwa kecerdasan emosional melibatkan pemahaman dan pengelolaan emosi seseorang untuk meningkatkan kinerja serta kesejahteraan dalam lingkungan kerja, baik untuk keperluan diri sendiri maupun saat berinteraksi dengan orang lain.

2.2.2.2 Indikator Variabel Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa aspek. Goleman (1996) mengatakan bahwa dalam kecerdasan emosional terdapat lima kecakapan dasar, yakni:

1. Kesadaran diri (*self-awareness*) atau mengenali emosi diri

Merupakan kemampuan seseorang untuk secara langsung mengenali dan memahami perasaan mereka saat perasaan itu muncul. Kemampuan ini menjadi landasan penting dalam membangun kecerdasan emosional. Memantau perasaan dari waktu ke waktu menjadi kunci penting bagi pemahaman diri dan perkembangan psikologis seseorang. Individu yang memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi cenderung memiliki sensitivitas yang lebih besar dalam mengambil keputusan, baik dalam hal persoalan pribadi maupun dalam konteks pekerjaan yang mereka hadapi.

2. Pengaturan diri (*self-regulation*) atau mengelola emosi

Merupakan kemampuan untuk mengelola emosi seseorang dengan cara mengatasi, mengekspresikan, dan mengendalikan emosi mereka sendiri. Hal ini melibatkan kemampuan untuk mempertahankan kepekaan terhadap perasaan batin untuk menghindari perasaan cemas, sedih, atau gelisah saat menghadapi situasi tertentu. Seseorang yang memiliki keterampilan ini mampu dengan cepat pulih dan bangkit kembali setelah menghadapi kegagalan atau penurunan dalam kehidupan mereka.

3. Motivasi diri sendiri (*self-motivation*)

Kemampuan menata emosi adalah hal yang sangat penting untuk membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik. Menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Mampu menyesuaikan diri dalam berbagai pengalaman dan dapat menikmati pengalaman tersebut memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang-orang yang memiliki ketrampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

4. Empati (*empathy*) atau mengenali emosi orang lain

Kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, atau yang biasa disebut dengan empati juga bergantung pada kesadaran emosional. Orang yang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain, sehingga menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5. Keterampilan sosial (*social skill*) atau membina hubungan

Merupakan kemampuan untuk mengelola emosi dengan baik saat berinteraksi dengan orang lain dan untuk menciptakan serta mempertahankan hubungan yang positif dengan mereka. Ini

melibatkan kemampuan untuk memahami dan merespons emosi orang lain dengan tepat, serta berkomunikasi secara efektif untuk membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan.

2.2.2.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Agustian (2007), faktor-faktor yang dapat memengaruhi kecerdasan emosional, yakni :

1. Faktor Psikologis

Faktor psikologis merujuk pada berbagai aspek dalam pikiran, perilaku, dan pengalaman emosional seseorang yang memengaruhi cara individu tersebut berinteraksi dengan dunia di sekitarnya. Pengalaman pribadi dapat memengaruhi cara mereka menanggapi situasi tertentu. Emosi dapat memengaruhi perilaku dan keputusan seseorang. Kepribadian dapat memengaruhi cara individu dalam berinteraksi sosial. Faktor-faktor psikologis ini untuk memahami perilaku manusia dan membantu individu dalam mengatasi masalah dan meningkatkan kesejahteraan mereka.

2. Faktor Pelatihan Emosi

Melakukan aktivitas secara teratur dapat membentuk suatu kebiasaan, yang kemudian akan membentuk pengalaman dan nilai-nilai. Respon emosional yang sering diulang juga akan menjadi kebiasaan. Kemampuan untuk mengendalikan diri tidak datang secara instan, melainkan melalui latihan. Dengan membentuk

kejernihan hati akan menghasilkan suara hati yang bersih yang menjadi landasan penting untuk mengembangkan kecerdasan emosi.

3. Faktor Pendidikan

Seseorang dapat belajar memperoleh dan meningkatkan kecerdasan emosional melalui pendidikan. Melalui pendidikan, seseorang dapat mulai belajar tentang berbagai jenis emosi yang ada dan cara mengelola, mengendalikan dan mengontrolnya. Pendidikan kecerdasan emosional bisa didapatkan tidak hanya di sekolah, tetapi juga di masyarakat dan keluarga.

2.2.3 Kinerja Karyawan

2.2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Gandung & Suwanto (2022) “istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Menurut Miner (1998) mengatakan bahwa “Kinerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memenuhi harapan mengenai bagaimana dia dapat berfungsi, atau berperilaku, dalam pekerjaannya.”

Koopmans et al. (2014) mendefinisikan kinerja sebagai “pola perilaku dan tindakan dari para karyawan yang berkaitan dengan tujuan organisasi.” Menurut Rivai (2008) mendefinisikan “kinerja karyawan

adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.”

Kesimpulan berdasarkan pada beberapa penjelasan tersebut bahwa kinerja karyawan merupakan perilaku atau tindakan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal yang relevan atau sejalan dengan tujuan organisasi atau perusahaan.

2.2.3.2 Indikator Variabel Kinerja

Menurut SK Direktur RSNU Jombang Nomor 009 Tahun 2019, Tentang Pedoman Kinerja Karyawan yaitu :

1. Integritas, yaitu karyawan dapat bertindak sesuai moralitas dan etika yang ada.
2. Pelayanan, yaitu sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pimpinan dan masyarakat.
3. Pencatatan, yaitu karyawan untuk mencatat setiap pekerjaan yang dilakukan.
4. Pelaporan, yaitu kemampuan karyawan untuk melaporkan hasil kerjanya kepada atasan atau pihak lain yang memerlukan.
5. Pengelolaan alat, kemampuan dan kemauan karyawan untuk memelihara alat kerja setiap saat agar selalu dalam kondisi bersih dan siap pakai.

2.2.3.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Menurut Riyadi (2011) “terdapat dua faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor internal dan faktor eksternal.”

1. Faktor Internal adalah aspek yang berasal dari dalam diri individu termasuk perilaku, kepribadian, sifat fisik, dorongan dan semangat, motivasi, usia, gender, pendidikan, pengetahuan dan keahlian kerja, latar belakang budaya, dan faktor personal lainnya.
2. Faktor Eksternal adalah aspek variabel yang memengaruhi kinerja karyawan dan berasal dari luar individu, seperti gaya kepemimpinan, tindakan kolega, kondisi lingkungan kerja, bentuk pelatihan, pengawasan dan pengendalian, prosedur pengupahan, serta interaksi sosial.

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan menurut Harini et al. (2018), yakni :

1. Beban Kerja, merupakan rata-rata frekuensi aktivitas dari setiap pekerjaan dalam jangka waktu tertentu.
2. Lingkungan Kerja, merupakan kondisi lokasi tempat kerja.

Selain itu juga menurut Ali, 2017 (dalam Maghfiroh et al., 2023) variabel yang dapat memengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan dimana kemampuan tersebut sangat penting untuk dimiliki oleh karyawan untuk tetap menjaga kestabilan emosional dan pengelolaan emosional dari para karyawan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan

Setiap pegawai memiliki tugasnya masing-masing, dan setiap tugas memiliki beban kerja tersendiri. Jika seorang pegawai diberi terlalu banyak tugas sehingga merasa beban kerjanya meningkat, hal itu dapat mengakibatkan penurunan kinerja pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maghfiroh, Frendika & Roosallyn (2023) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT KAI (Persero) Daop II Bandung”, penelitian Gandung & Suwanto (2022) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sony Indonesia Di Jakarta Pusat”, dan penelitian Rahayu, Santosa, Sampe & Hatta (2023) yang berjudul “*Workload, Emotional Intelligence, And Intellectual Intelligence On Employee Performance At Maranatha Christian University*” menghasilkan temuan yakni terdapat pengaruh signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan.

Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Yaswir (2021) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat Rumah Sakit UNAND)”, penelitian Hadriansyah (2021) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kelelahan Kerja (Burnout) dan Kinerja Personel Polres Barito

Selatan Di Buntok”, dan penelitian Nyoto, Sudarno, Priyono, Surikin & Renaldo (2023) yang berjudul “*Emotional Intelligence, Workload, and Cyberloafing on Organizational Commitment and Performance of Teachers at the Pelalawan High School Level*” menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan

Penelitian Prajuna et al. (2017) menyimpulkan bahwa “Pengelolaan kecerdasan emosional bagi karyawan dalam bekerja sangat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Hal ini karyawan dapat meningkatkan kesadaran diri, meningkatkan motivasi kerja ... serta memiliki ketrampilan sosial.”

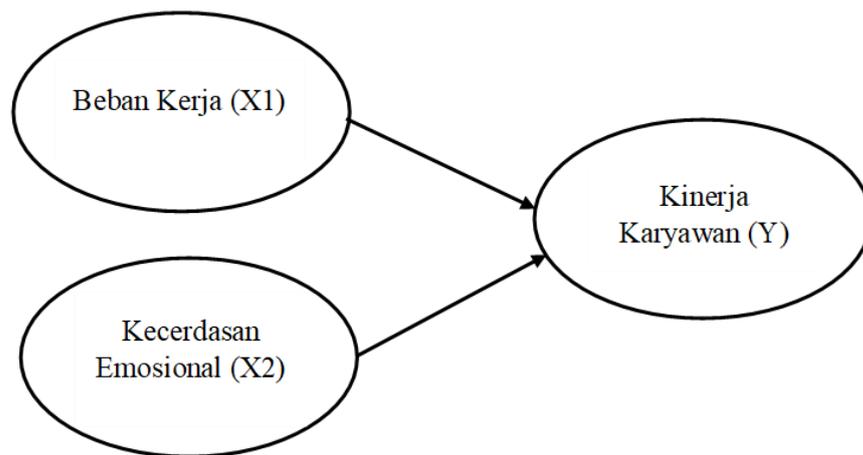
Penelitian yang dilakukan oleh Yaswir (2021) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Perawat dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Perawat Rumah Sakit UNAND)” dan penelitian Maghfiroh, Frendika & Roosallyn (2023) yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT KAI (Persero) Daop II Bandung” menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sebaliknya, penelitian yang dilakukan oleh Gandung & Suwanto (2022) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sony Indonesia Di Jakarta Pusat”, penelitian Irfan, Irwan & Alim (2021) yang berjudul “Pengaruh

Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone”, penelitian Nyoto, Sudarno, Priyono, Surikin & Renaldo (2023) yang berjudul “*Emotional Intelligence, Workload, and Cyberloafing on Organizational Commitment and Performance of Teachers at the Pelalawan High School Level*”, dan penelitian Mukhsin, Sudarno, Priyono, Surikin & Renaldo (2021) yang berjudul “*Emotional Intelligence, Workload, and Cyberloafing on Organizational Commitment and Performance of Teachers at the Pelalawan High School Level*” menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

2.4 Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual yang dapat dibangun berdasarkan uraian tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konsep tersebut di atas, dapat ditarik hipotesis yang masih menjadi dugaan sementara terhadap suatu rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut :

H1: Diduga Beban Kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).

H2: Diduga Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y).