

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Dalam konteks pekerjaan, pengertian kecerdasan emosional, yaitu kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, sering kali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi.¹

Selain pengertian diatas, banyak dari para ahli yang berpendapat tentang pengertian kecerdasan emosional, yaitu:²

a. Salovey dan Mayer

Mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual.

b. Cooper dan Sawaf

Mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa kecerdasan emosi menuntut seseorang

¹ Anthony Dio Martin, *Op. Cit.*, hal. 23.

² Lisda Rahmasari, *Op. Cit.*, Hal. 6.

untuk belajar mengakui, menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat dan menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.

c. Howes dan Herald

Howes dan Herald mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

d. Goleman

Goleman mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati.

Goleman menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain.³ Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kesadaran diri (*Self Awareness*)

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu

³ Daniel Goleman, *Op. Cit.*, hal. 58-59.

pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. *Pengaturan diri (Self Management)*

Pengaturan diri adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. *Motivasi (Self Motivation)*

Motivasi merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

d. *Empati (Empathy/Social Awareness)*

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

e. *Keterampilan sosial (Relationship Management)*

Keterampilan sosial yaitu kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dengan tim.⁴

Keterampilan sosial merupakan kecakapan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Kemampuan sosial ini

⁴ Lisda Rahmasari, *Op. Cit.*, hal. 8-9.

memungkinkan seseorang membentuk hubungan, membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, serta membuat orang lain merasa nyaman.⁵

2. Kecerdasan Emosional Dalam Perspektif Islam

Dalam bahasa agama, kecerdasan emosional adalah kepiawaian menjalin *habl min an-nâs*. Pusat kecerdasan emosional berada di hati. Hati dapat mengaktifkan nilai-nilai yang paling dalam, mengubah sesuatu yang dipikirkan menjadi sesuatu yang dijalani. Hati dapat mengetahui hal-hal yang tidak dapat diketahui oleh otak. Hati adalah sumber keberanian dan semangat, integritas, dan komitmen. Hati merupakan sumber energi dan perasaan terdalam yang memberi dorongan untuk belajar, menciptakan kerja sama, memimpin dan melayani.⁶

Hati nurani akan menjadi pembimbing terhadap apa yang harus ditempuh dan apa yang harus diperbuat, artinya setiap manusia sebenarnya telah memiliki sebuah radar hati sebagai pembimbingnya. Menurut KH. Habib Adnan, agama Islam adalah agama fitrah sesuai dengan kebutuhan, dan dibutuhkan manusia. Kebenaran Islam senantiasa selaras dengan suara hati manusia. Dengan demikian, seluruh ajaran Islam merupakan tuntunan suara hati manusia. Oleh karena itu, memegang teguh kata hati nurani merupakan tantangan hidup yang perlu dikembangkan dalam menghadapi perubahan kehidupan yang demikian cepat.⁷

Dalam Al-Qur'an, Allah mengilustrasikan hati dengan batu. Variasi hati ini dapat disimak dalam firman-Nya:

⁵ Daniel Goleman, *Op. Cit.*, hal. 158-159.

⁶ Abdul Jalil, Muhammad Zakki, *Spiritual Entrepreneurship (Transformasi Spiritualitas Kewirausahaan)*, PT. LKis, Yogyakarta 2013. Hal. 193-194.

⁷ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*, Arga, Jakarta 2001. Hal. 1.

ثُمَّ قَسَتْ قُلُوبُكُمْ مِّنْ بَعْدِ ذَلِكَ فَهِيَ كَالْحِجَارَةِ أَوْ أَشَدُّ قَسْوَةً وَإِنَّ مِّنَ الْحِجَارَةِ لَمَا يَتَفَجَّرُ مِنْهُ الْأَنْهَارُ وَإِنَّ مِنْهَا لَمَا يَشَقَّقُ فَيَخْرُجُ مِنْهُ الْمَاءُ وَإِنَّ مِنْهَا لَمَا يَهْبِطُ مِنْ خَشْيَةِ اللَّهِ وَمَا اللَّهُ بِغَفِلٍ عَمَّا تَعْمَلُونَ ﴿٧٤﴾

Artinya: “Kemudian setelah itu hatimu menjadi keras seperti batu, bahkan lebih keras lagi. Padahal diantara batu-batu itu sungguh ada yang mengalir sungai-sungai dari padanya dan diantaranya sungguh ada yang terbelah lalu keluarlah mata air dari padanya dan diantaranya sungguh ada yang meluncur jatuh, karena takut kepada Allah. Dan Allah sekali-kali tidak lengah dari apa yang kamu kerjakan.” (Q.S Al-Baqarah: 74)⁸

3. Peran Kecerdasan Emosional Terhadap Pekerjaan

Tantangan menonjol bagi pekerja saat ini terutama adalah bertambahnya jam kerja serta keharusan untuk mengelola hal-hal berpotensi stres dan berfungsi efektif di tengah kompleksitas bisnis. Selain itu pekerja dituntut untuk mampu menempatkan kehidupan kerja dan keluarga selalu dalam posisi seimbang. Tidak hanya soal kemampuan logika, ini tantangan pekerjaan juga terletak pada kemampuan berelasi dan empati.

Banyak pula keputusan bisnis yang tidak hanya membutuhkan logika dalam mengelola angka dalam statistik, namun juga intuisi. Tak heran banyak eksekutif puncak yang berkata bahwa 'insting bisnis' yang membuat mereka sukses. Intuisi bisnis ini erat kaitannya dengan kemampuan menggunakan emosi dengan menggunakan perasaan terdalam ketika mengendalikan keputusan strategis, misalnya saat bertransaksi dan melakukan investasi.

Di dunia kerja, kelebihan orang-orang berkecerdasan emosional tinggi dibandingkan orang lain tercemin dari fakta berikut ini:

⁸ Al-Quran Dan Terjemahan Surat Al-Baqarah Ayat 74.

- a. Pada posisi yang berhubungan dengan banyak orang, mereka lebih sukses bekerja. Terutama karena mereka lebih berempati, komunikatif, dan lebih peka akan kebutuhan orang lain.
- b. Mereka lebih bias menyeimbangkan rasio dan emosi. Tidak selalu sensitive dan emosional.
- c. Mereka menanggung stres yang kecil karena bias dengan leluasa mengemukakan perasaan, bukan memendamnya. Mereka mampu memecahkan fakta dengan opini, sehingga tidak mudah terpengaruh oleh gosip, namun berani untuk marah jika merasa benar.
- d. Berbekal kemampuan komunikasi dan hubungan interpersonal yang tinggi mereka selalu mudah menyesuaikan diri karena fleksibel dan mudah beradaptasi.
- e. Di saat yang lainnya menyerah, mereka tidak putus asa dan frustrasi, justru menjaga motivasi untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan.

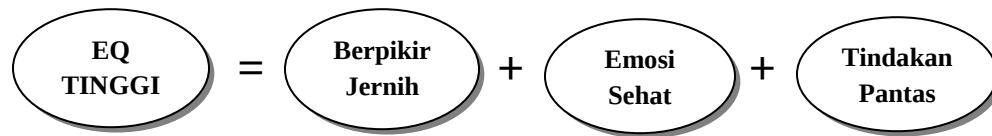
Dari penjelasan diatas, maka tidaklah heran jika ternyata orang-orang berkecerdasan emosional tinggilah yang biasanya mampu membawa karyawan biasa menuju puncak karier.⁹

4. Mengembangkan Kecerdasan Emosional

Dengan melihat berbagai kondisi dan tantangan yang setiap hari kita hadapi di kantor, mau tidak mau kita harus memulai proses ‘aerobik’ emosi, dengan melatih satu persatu otot kecerdasan emosional, agar lebih tangguh. Untuk itu kita perlu untuk melangkah lebih konkret dalam mengembangkan kecerdasan emosional kita. Michael E. Rock menyusun sebuah formula yang menjelaskan cara pengembangan kecerdasan emosional, yaitu sebagai berikut:

⁹ Anthony Dio Martin, *Op. Cit.*, hal. 25-26.

Gambar 2.1
Pengembangan Kecerdasan Emosional



Dari formula tersebut dijelaskan bahwa mengembangkan kemampuan kecerdasan emosional dimulai dengan melatih tiga hal:

- a. Kejernihan atau obyektivitas dalam berpikir
- b. Menjaga kesehatan emosi, dan
- c. Belajar memilih tindakan yang pantas untuk setiap situasi.

Selain tiga hal tersebut yang telah dijelaskan sebelumnya, ada beberapa cara lain untuk mengembangkan kecerdasan emosional, diantaranya:

- a. Mulailah dengan berpikir positif, terhadap diri sendiri dan orang lain.
- b. Mulailah belajar untuk mengekspresikan perasaan.
- c. Mulailah dengan memikirkan dampak dari kata-kata yang kita ucapkan terhadap perasaan orang lain.
- d. Mulailah untuk belajar mengelola emosi negatif.¹⁰

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Stres didefinisikan sebagai respons adaptif seseorang terhadap rangsangan yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik secara berlebihan kepadanya, atau stres merupakan suatu respon adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang.¹¹

Stres adalah keadaan yang bersifat internal, yang bisa disebabkan oleh tuntutan fisik (badan) atau lingkungan, dan situasi sosial, yang berpotensi

¹⁰ *Ibid.*, hal. 29-32.

¹¹ Sopiah, *Perilaku Organisasional*, C.V ANDI OFFSET, Yogyakarta 2008. Hal. 87.

merusak dan tidak terkontrol. Stres merupakan hubungan antara individu dan lingkungan yang oleh individu dinilai membebani atau melebihi kekuatannya dan mengancam kesehatannya. Selain itu, ada definisi lain yang menjelaskan bahwa stres kerja adalah sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku.¹²

2. Sumber-sumber Stres Kerja

Banyak ahli mengemukakan penyebab stres kerja itu sendiri. Menurut Danang Sunyoto faktor-faktor penyebab stres kerja meliputi:

1. Faktor internal

Faktor internal yang dapat menyebabkan stres pada diri seseorang yaitu meliputi:

- a. Kepribadian, yaitu sistem psikologi yang dimiliki oleh seseorang untuk bereaksi dan berinteraksi dengan pihak lain maupun lingkungannya. Kepribadian dipengaruhi oleh faktor keturunan, lingkungan, situasi, dan karakter dasar seseorang.
- b. Kemampuan, menunjukkan kapasitas seseorang untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
- c. Nilai budaya, meliputi keyakinan yang dipahami oleh seseorang, yang memengaruhi sikap dan perilakunya.

2. Faktor Eksternal

- a. Faktor yang berasal dari pekerjaan (organisasi), yaitu faktor peran dalam organisasi, faktor pengembangan karier, faktor hubungan kerja, dan faktor struktur organisasi.
- b. Faktor diluar pekerjaan (nonorganisasi), yaitu masalah keluarga, kesulitan keuangan, keyakinan pribadi dan organisasi yang bertentangan, serta konflik antara tuntutan keluarga dan tuntutan organisasi. Faktor-faktor tersebut merupakan tekanan bagi

¹² Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, CV Pustaka Setia, Bandung 2010. Hal. 203-211.

seseorang dalam melakukan pekerjaannya, termasuk peristiwa kehidupan pribadi akibat perubahan dalam dirinya, keluarga, dan lingkungan dapat menimbulkan stres.¹³

Adapun Cooper dan Davidson membagi penyebab stres dalam pekerjaan menjadi dua, yaitu:

- a. *Group stressor* adalah penyebab stres yang berasal dari situasi maupun keadaan di dalam perusahaan, misalnya kurangnya kerja sama antar karyawan, konflik antar individu dalam suatu kelompok, maupun kurangnya dukungan sosial dari sesama karyawan di dalam perusahaan.
- b. *Individual stressor* adalah penyebab stres yang berasal dari dalam diri individu, misalnya tipe kepribadian seseorang, kontrol personal dan tingkat kepasrahan seseorang, persepsi terhadap diri sendiri, tingkat ketabahan dalam menghadapi konflik peran, serta ketidakjelasan peran.

Cooper memberikan daftar lengkap *stressor* dari sumber pekerjaan yang tertera pada tabel berikut:¹⁴

Tabel 2.1
Stressor Kerja

<i>Stressor</i> dari stres kerja	Faktor yang mempengaruhi (hal-hal yang mungkin terjadi di lapangan)	Konsekuensi kondisi yang mungkin muncul
Kondisi pekerjaan	1. Beban kerja berlebihan secara kuantitatif 2. Beban kerja berlebihan secara kualitatif 3. Jadwal bekerja 4. Keputusan yang dibuat oleh seseorang.	• Kelelahan mental dan fisik • Kelelahan yang sangat dalam bekerja (<i>burnout</i>).

¹³ Danang Sunyoto, *Teori Kuesioner Dan Proses Analisis Data Perilaku Organisasi*, CAPS, Yogyakarta 2013. Hal. 42-43.

¹⁴ Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hal. 212-214.

Stres karena peran	1. Ketidakjelasan peran 2. Adanya bias dalam membedakan gender	• Meningkatnya kecemasan dan ketegangan • Penurunan prestasi pekerjaan.
Faktor interpersonal	1. Hasil kerja dan sistem dukungan sosial yang buruk 2. Kurangnya perhatian manajemen terhadap karyawan.	• Meningkatnya ketegangan • Ketidakpuasan kerja
Perkembangan karir	1. Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuan 2. Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuan 3. Keamanan pekerjaan 4. Ambisi yang berlebihan sehingga mengakibatkan frustrasi.	• Menurunnya produktivitas • Kehilangan rasa percaya diri • Meningkatkan kesensitifan dan ketegangan • Ketidakpuasan kerja.
Struktur organisasi	1. Struktur yang kaku dan tidak bersahabat 2. Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang	• Menurunnya motivasi dan produktivitas • Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan.
Tampilan rumah pekerjaan	1. Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi 2. Kurangnya dukungan dari pasangan hidup.	• Meningkatnya konflik dan kelelahan mental • Menurunnya motivasi dan produktivitas

3. Dampak Stres Kerja

Dampak stres kerja dapat dikategorikan menjadi tiga, yaitu gejala fisiologis, gejala psikologis, dan gejala perilaku.

a. Gejala fisiologis

Pengaruh awal dari stres umumnya berupa gejala-gejala fisiologis. Hal ini disebabkan masalah stres pertama kali diteliti oleh ahli di bidang ilmu kesehatan dan medis. Kesimpulan dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres dapat menciptakan perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan napas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan memicu serangan jantung.

b. Gejala psikologis

Salah satu gejala psikologis akibat stres adalah adanya ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Gejala psikologis lain akibat stres dapat berupa kecemasan, kejenuhan, ketegangan, kesal, dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan. Pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, tugas yang tidak jelas, serta wewenang dan tanggung jawab juga tidak jelas, dapat menimbulkan stres atau ketidakpuasan.

c. Gejala perilaku

Individu yang mengalami stres cenderung akan mengalami perubahan produktivitas, kemangkiran, perputaran karyawan, di samping perubahan dalam kebiasaan makan, merokok, konsumsi alkohol, bicara gagap, kegelisahan dan tidur tidak teratur.¹⁵

4. Strategi Manajemen Stres Kerja

Pada tingkat stres tertentu, stres kerja memberikan akibat positif karena hal ini akan mendesak mereka untuk melakukan tugas yang lebih baik. Akan tetapi, tingkat stres yang tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan

¹⁵ Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal. 44-45

menurunkan kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu, hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan.

Oleh karena itu, manajemen mungkin akan berpikir untuk memberikan tugas yang menyertakan stres ringan bagi karyawan untuk memberikan dorongan bagi karyawan, namun sebaliknya, itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh si pekerja. Untuk itu, diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres. Ada dua pendekatan, yaitu pendekatan individu dan pendekatan organisasi, penjelasannya sebagai berikut:

a. Pendekatan Individual

Seorang karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif, yaitu pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik, seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesa-gesa. Latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu, untuk mengurangi stres, pekerja perlu melakukan kegiatan-kegiatan santai. Strategi terakhir untuk mengurangi stres adalah dengan mengumpulkan sahabat, kolega, keluarga yang dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya.

b. Pendekatan Organisasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Oleh karena itu, strategi-strategi yang mungkin digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawannya adalah melalui seleksi dan penempatan, penetapan tujuan, redesain pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif, komunikasi organisasional dan program kesejahteraan. Melalui strategi tersebut,

karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuannya dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat dan perawatan terhadap kondisi fisik dan mental.¹⁶

5. Stres Kerja Dalam Perspektif Islam

Stres adalah kondisi yang mengancam organisme. Adanya tantangan dan ancaman. Tantangan dihadirkan oleh lingkungan keadaan dimana organisme merasa dapat menanggulangnya, sedangkan ancaman dihadirkan oleh lingkungan keadaan dimana organisme merasa tidak dapat mengatasinya.

Perubahan-perubahan dalam kehidupan manusia, baik menyenangkan atau menyusahkan, selalu memerlukan penyesuaian kembali. Ada orang yang kesulitan melakukan penyesuaian terhadap perubahan itu, sehingga menimbulkan munculnya stres yang berkepanjangan. Perubahan mendadak karena kehilangan orang yang sangat dicintai menjadi pemicu paling tinggi bagi kemunculan stres berat. Dan stres berat dapat merusak struktur fisik.¹⁷

Itu sebabnya, Al-Qur'an mengingatkan manusia agar selalu bersabar (menyesuaikan diri secara baik terhadap sesuatu yang terjadi dalam kehidupan). Salah satu firman Allah dalam Al-Qur'an yang memerintahkan manusia agar bersabar dalam menghadapi musibah, termasuk kematian anggota keluarga, kecemasan (*anxiety*), kelaparan, berkurangnya harta benda dan hasil panen yang seharusnya diperoleh.¹⁸

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ

قُلْ

وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾

Artinya: “Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan.

¹⁶ Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hal. 216-218.

¹⁷ Darwis Hude, *Emosi (Penjelajahan Religio-Psikologis Tentang Emosi Manusia Di Dalam Al-Qur'an)*, Erlangga, Jakarta 2006. Hal. 262.

¹⁸ *Ibid.*, hal. 263.

Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar.”
(Q.S Al-Baqarah: 155).¹⁹

Pemicu stres memang bermacam-macam, dan sebagaimana pesan ayat di atas harus segera diatasi dengan baik agar tidak berkepanjangan. Stres bisa dipantau dengan mendeteksi perubahan-perubahan faali dalam tubuh, yaitu ada beberapa perubahan fisiologis yang menjadi gejala awal stres, yakni pernapasan menjadi cepat (tak teratur), mulut dan tenggorokan kering, telapak tangan berkeringat, merasa gerah, otot-otot menjadi tegang, dan pencernaan terganggu.²⁰

C. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.²¹

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya²²

¹⁹ Al-Quran Dan Terjemahan Surat Al-Baqarah Ayat 155.

²⁰ Darwis Hude, *Op. Cit.*, hal. 263.

²¹ Moehersiono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi (Edisi Revisi)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2012. Hal. 95.

²² Wibowo, *Manajemen Kinerja (Edisi Ketiga)*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta 2013. Hal. 7.

Dari sisi terminologi, Mangkunegara mengemukakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pengertian lainnya, kinerja berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Kinerja karyawan (*employee performance*) adalah tingkat para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan (Simamora).²³

Adapun pengertian kinerja menurut beberapa ahli manajemen antara lain sebagai berikut:

- a. Stoner dalam *Management* mengemukakan bahwa kinerja adalah fungsi dari motivasi, kecakapan, dan persepsi peranan.
- b. Bernardin dan Russel dalam Achmad S. Ruby mendefinisikan kinerja sebagai pencatatan hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.
- c. Handoko dalam bukunya *Manajemen Personalia dan Sumber Daya* mendefinisikan kinerja sebagai proses di mana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan.
- d. Prawiro Suntoro dalam Merry Dandian Panji mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.²⁴

Dari empat definisi kinerja di atas, dapat diketahui bahwa unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari:

- a. Hasil-hasil fungsi pekerjaan.

²³ Undang Ahmad Kamaludin, Muhammad Alfian, *Etika Manajemen Islam*, CV. Pustaka Setia, Bandung 2010. Hal. 133.

²⁴ Moh. Pabundu Tika, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, PT. Bumi Aksara, Mei 2006. Hal. 121.

- b. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan/pegawai seperti: motivasi, kecakapan, persepsi peranan, dan sebagainya.
- c. Pencapaian tujuan organisasi.
- d. Periode waktu tertentu.²⁵

Bernardin, menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah:

- a. Kualitas. Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
- b. Kuantitas. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
- c. Ketepatan waktu. Ketepatan waktu yaitu tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
- d. Efektivitas. Efektivitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.
- e. Kemandirian. Kemandirian yaitu dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.
- f. Komitmen. Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.²⁶

2. Jenis-jenis Kinerja

Secara terperinci, Ismet Huntua, membagi tiga jenis kinerja dilihat dari manajemen umum kerja organisasi.

²⁵ *Ibid.*, hal. 122.

²⁶ Rika Indra Handayani, *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Speiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View*, Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2014. Hal. 5.

a. Kinerja administratif

Yaitu kinerja yang berkaitan dengan kinerja administrasi, seperti struktur organisasi, hubungan otoritas (wewenang) dan tanggung jawab, serta mekanisme aliran transformasi untuk tercapainya sinkronisasi antarunit kerja dalam organisasi.

b. Kinerja operasional

Adalah kinerja yang terkait dengan kegiatan operasional, seperti penyediaan seluruh fasilitas operasi dan pemeliharaan arus kegiatan, agar seluruh tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien dan efektif.

c. Kinerja strategi

Adalah kinerja yang terkait dengan pencapaian misi atau tujuan umum organisasi serta kebijakan strategi yang sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup organisasi.²⁷

D. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmasari tahun 2012 yaitu dengan judul: *“Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan”*. Menghasilkan penelitian bahwa: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, baik itu bila diuji secara parsial ataupun diuji secara simultan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hasil ini sesuai dan mendukung hasil penelitian yang mengatakan bahwa kecerdasan intelektual, emosi dan spiritual berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sehingga ternyata bahwa kecerdasan emosi memang benar-benar memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu dari hasil penelitian ternyata

²⁷ Moh. Pabundu Tika, *Op. Cit.*, Hal. 134-135.

kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang paling tinggi diantara ketiganya. Kecerdasan emosi yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif mempunyai lima dimensi, yaitu *self awareness*, *self management*, *motivation*, *empathy*, *relationship management*. Penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif dengan kinerja karyawan.

Persamaan penelitian dahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan sekarang yaitu: Sama-sama menggunakan variabel independen kecerdasan emosi dan variabel dependen kinerja karyawan, menggunakan pendekatan penelitian yang sama yaitu kuantitatif. Perbedaan penelitian dahulu dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu: Jika di penelitian terdahulu menggunakan paradigma ganda dengan menggunakan tiga variabel independen (X1,X2,X3) dan satu variabel dependen (Y) Penelitian yang akan saya lakukan menggunakan paradigma ganda dengan dua variabel independen (X1,X2) dan satu variabel dependen (Y), dimana variabel independennya yaitu kecerdasan emosional dan stres kerja.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Charisma Dewi, Bagia dan Jana Susila tahun 2014 yaitu dengan judul: "*Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Tenaga Penjualan UD Surya Raditya Negara*". Menghasilkan penelitian bahwa: ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, ada hubungan negatif dan signifikan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan, ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan, ada pengaruh positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian tenaga penjualan UD Surya Raditya Negara.

Persamaan penelitian dahulu dengan yang akan saya lakukan sekarang yaitu: Sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, menggunakan variabel independen yang sama yaitu stres kerja. Perbedaannya

yaitu: Obyek yang diteliti berbeda, salah satu variabel independen berbeda yaitu jika penelitian dahulu pengaruh stres kerja dan kepuasan kinerja maka penelitian yang akan dilakukan sekarang yaitu pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Paisal dan Anggraini tahun 2010 yaitu dengan judul: *“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang”*. Menghasilkan penelitian bahwa: Kecerdasan emosional secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan begitu pula dengan kecerdasan spiritual secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada LBPP-LIA Palembang. Secara simultan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada LBPP-LIA Palembang. Kecerdasan spiritual lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan daripada kecerdasan emosional karena memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar.

Persamaan penelitian dahulu dengan yang akan saya lakukan sekarang yaitu: Mempunyai variabel independen yang sama (kecerdasan emosional) serta variabel dependen yang sama pula (kinerja karyawan), menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif. Perbedaannya yaitu: Obyek penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian yang sekarang. Penelitian terdahulu dilakukan di LBPP-LIA Palembang yang sekarang dilakukan di Konveksi Lida Jaya Padurenan Kudus, salah satu variabel independennya berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian yang akan saya lakukan adalah tentang pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Anggit Astianto tahun 2014 yaitu dengan judul: *“Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya”*. Menghasilkan penelitian bahwa: Stres kerja dan beban kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari

pengujian dengan uji t diketahui bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi 0,047 lebih kecil dari 0,05. Dari pengujian dengan uji t diketahui bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan uji t yang menunjukkan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian meskipun tugas yang diberikan kepada karyawan PDAM Surabaya terlalu berlebihan, karyawan PDAM Surabaya tetap merasa senang dengan pekerjaannya. Dari hasil pengujian dengan uji t juga dapat diketahui bahwa variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah beban kerja karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari pada variabel stres kerja.

Persamaan penelitian dahulu dengan yang akan saya lakukan sekarang yaitu: Menggunakan metode penelitian yang sama (kuantitatif), menggunakan variabel independen yang sama (stres kerja), sama-sama menggunakan variabel ganda (X1, X2) dan satu variabel dependen (Y1). Perbedaannya yaitu: Obyek penelitian terdahulu dengan yang akan dilakukan adalah berbeda.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Handayani, Sutrisno dan Iswono dengan judul *“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Ijen View dan Resort Bondowoso*. Menghasilkan penelitian bahwa: Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso, ada pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso, ada pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso.

Persamaan penelitian dahulu dengan yang akan saya lakukan sekarang yaitu: Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kuantitatif, sama-

sama menggunakan variabel ganda (X1, X2) dan satuvariabel dependen (Y1) dan variabel independen sama (kecerdasan emosional). Perbedaannya yaitu: Obyek penelitian berbeda, variabel independen yang diteliti memiliki perbedaan yaitu jika penelitian terdahulu pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual, sedangkan penelitian yang akan saya lakukan adalah pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja.

E. Kerangka Berpikir

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yang diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Tiga variabel ini terdiri atas dua variabel independen yaitu : kecerdasan emosional dan stres kerja serta satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Secara singkat hubungan antar variabel tersebut yaitu:

Dalam jurnal Paisal, dalam artikelnya Sarwono mengatakan bahwa banyak pakar mulai meneliti tentang faktor emosi, yang menghasilkan temuan bahwa emosi memang sangat berpengaruh pada kinerja. Seorang yang sedang emosional tidak akan bisa berpikir dengan baik, betapapun tingginya IQ mereka. Karyawan dengan kecerdasan emosional (EQ) yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan EQ yang lebih rendah.²⁸

Stres dapat sangat membantu atau fungsional, tetapi juga dapat berperan salah atau merusak prestasi kerja. Secara sederhana hal ini berarti bahwa stres mempunyai potensi untuk mendorong atau mengganggu pelaksanaan kerja, tergantung seberapa besar tingkat stres. Bila tidak ada stres, tantangan-tantangan kerja juga tidak ada, dan prestasi kerja atau kinerja karyawan cenderung rendah. Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja karyawan cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengerahkan segala sumber daya dalam

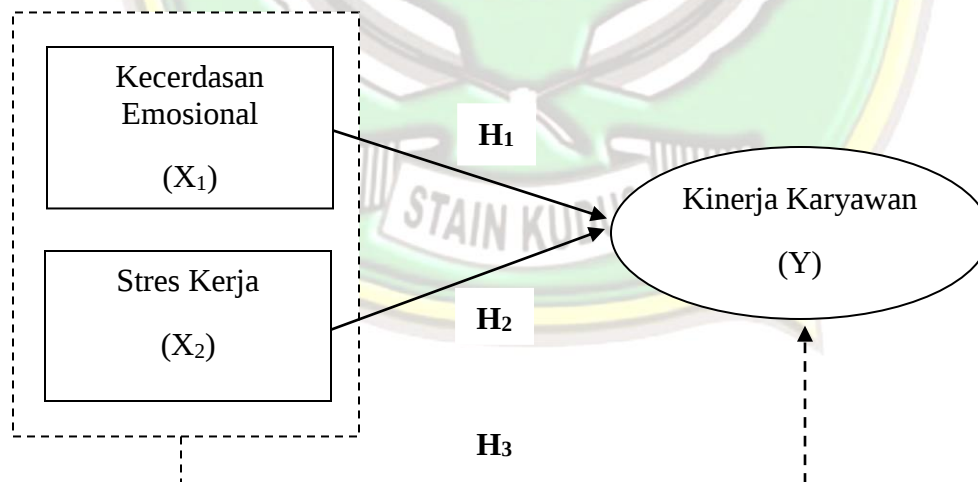
²⁸ Paisal, Susi Anggraini, *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada LBPP-LIA Palembang, Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis, Edisi ke-IV, November 2010*. Hal. 104.

memenuhi berbagai persyaratan atau kebutuhan pekerjaan. Bila stres telah mencapai “puncak”, yang dicerminkan kemampuan pelaksanaan pelaksanaan kerja harian karyawan, maka stres tambahan akan cenderung tidak menghasilkan perbaikan kinerja.

Bila stres menjadi terlalu besar, kinerja akan mulai menurun, karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya, menjadi tidak mampu untuk mengambil keputusan-keputusan dan perilakunya menjadi tidak teratur. Akibat paling ekstrim, adalah kinerja karyawan menjadi nol, karena karyawan menjadi sakit atau tidak kuat bekerja lagi, putus asa, keluar atau melarikan diri dari pekerjaan dan mungkin diberhentikan.²⁹

Dari uraian diatas maka dapat dibuat sebuah kerangka berfikir yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



²⁹ Anggit Astianto, *Op. Cit.*, Hal. 19.

Keterangan:

———— = Uji secara parsial

----- = Uji secara simultan

F. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap suatu permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul, dengan demikian kebenaran teori ini masih perlu diuji. Dalam penelitian ini perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan, atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, sering kali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi.³⁰

Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Paisal, yang menghasilkan penelitian bahwa kecerdasan emosional secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Seorang yang sedang emosional tidak akan bisa berpikir dengan baik, betapapun tingginya IQ mereka. Karyawan dengan kecerdasan emosional (EQ) yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan EQ yang lebih rendah. Dan penelitian yang dilakukan oleh

³⁰ Anthony Dio Martin, *Op. Cit.*, hal. 23.

Handayani, yang mengatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ijen View.

Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada serta penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H1 : Ada pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan

Stres merupakan hubungan antara individu dan lingkungan yang oleh individu dinilai membebani atau melebihi kekuatannya dan mengancam kesehatannya. Selain itu, ada definisi lain yang menjelaskan bahwa stres kerja adalah sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku.³¹

Hubungan antara stres dan kinerja karyawan dapat digambarkan dengan kurva berbentuk U terbalik (*Inverted U*). Pola U terbalik tersebut menunjukkan pengaruh tingkat stres (rendah-tinggi) dan kinerja (rendah-tinggi). Bila tidak ada stres, tantangan kerja juga tidak ada dan muncul kebosanan atau *understimulation*, serta kinerja cenderung menurun.³²

Sejalan dengan meningkatnya stres, kinerja cenderung naik, karena stres membantu karyawan untuk mengarahkan segala sumber daya dalam memenuhi kebutuhan kerja, adalah suatu rangsangan sehat yang mendorong para karyawan untuk menanggapi tantangan pekerjaan. Akhirnya stres mencapai titik stabil yang kira-kira sesuai dengan kemampuan prestasi karyawan. Selanjutnya bila stres terlalu besar, kinerja akan mulai menurun karena stres mengganggu pelaksanaan pekerjaan. Karyawan kehilangan kemampuan untuk mengendalikannya. Akibat yang paling ekstrim adalah

³¹ Khaerul Umam, *Op. Cit.*, hal. 203-211.

³² Danang Sunyoto, *Op. Cit.*, hal. 44.

kinerja menjadi nol, karyawan menjadi tidak kuat lagi bekerja, putus asa, keluar atau menolak bekerja untuk menghindari stres.³³

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Charisma Dewi yang menemukan bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja dengan kinerja karyawan pada UD Surya Raditya Negara. Dan penelitian yang dilakukan oleh Astianto, yang menghasilkan penelitian bahwa ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan di PDAM Surabaya, dengan koefisien regresi negatif -0,160 dan taraf signifikan 0,047.

Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada serta penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H2 : Ada pengaruh negatif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan

Stres yang berkelanjutan bukan hanya akan menggerogoti kemampuan mental dan fisik tetapi juga akan membuat orang kurang cerdas secara emosional. Orang yang sedang jengkel akan sulit membaca emosi orang lain secara akurat dan juga akan menurunkan keterampilan dasar yang paling dibutuhkan untuk empati, dan akibatnya, melumpuhkan keterampilan sosial. Hal-hal tersebutlah yang mempengaruhi baik buruknya kualitas kinerja yang akan dihasilkan oleh karyawan.³⁴

Oleh karena itu, emosi menjadi penting karena ekspresi emosi yang tepat terbukti bisa melenyapkan stres pekerjaan. Semakin tepat kita mengkomunikasikan perasaan, semakin nyaman perasaan kita. Keterampilan manajemen emosi memungkinkan kita menjadi lebih akrab dan mampu bersahabat, berkomunikasi dengan tulus dan terbuka kepada orang lain.³⁵

³³ Noviansyah, Zunaidah, *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja*, Dalam Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya, Vol. 9 No. 18 Desember 2011. Hal. 46.

³⁴ Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie Mckee, *Op. Cit.*, hal. 14-15.

³⁵ Anthony Dio Martin, *Op. Cit.*, hal. 25.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayati yang menghasilkan penelitian bahwa ada pengaruh yang sangat signifikan antara kecerdasan emosi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan teori dan permasalahan yang ada serta penelitian terdahulu, maka dapat dirumuskan hipotesis alternatif sebagai berikut:

H3 : Ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

