

## BAB 2

### TINJAUAN KEPUSTAKAAN

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini dilakukan oleh Harjeet Kaur Virk (2011) dengan judul: “*Impact Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction, Organizational Commitment And Perceived Success*” dengan jumlah responden penelitian sebanyak 320 manajer yang bekerja di perusahaan telekomunikasi di India Utara. Variabel yang diteliti melalui: *Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organization Commitment*, dan *Perceived Success*. Teknik analisis data menggunakan Korelasi dan Regresi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja, komitmen organisasional & keberhasilan yang dirasakan ternyata menjadi salah satu tanda yang signifikan. Studi ini menyatakan bahwa manajer yang tingkat kecerdasan emosional lebih tinggi cenderung lebih puas dan berkomitmen dan dianggap sukses di tempat kerja mereka.

Berikut adalah persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, akan dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian**  
**Sekarang**

<b>Dimensi</b>	<b>Penelitian Acuan</b>	<b>Penelitian Sekarang</b>
Judul	<i>Impact Of Emotional Intelligence On Job Satisfaction, Organizational Commitment And Perceived Success</i>	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi <i>Interpersonal</i> Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Negeri Di Surabaya
Sample	320 Manajer	100 Perawat
Obyek	perusahaan telekomunikasi	Rumah Sakit Negeri
Lokasi Penelitian	India Utara	Surabaya
Skala pengukuran	Likert	Likert
Variable Bebas	<i>Emotional Intelligence</i>	Kecerdasan Emosional, Komunikasi <i>Interpersonal</i> Dan Lingkungan Kerja
Variable Terikat	<i>Job Satisfaction, Organizational Commitment And Perceived Success</i>	Stres Kerja
Teknik Analisis	Korelasi dan Regresi	Regresi Linear Berganda

Sumber : Virk, Kaur Harjeet (2011)

## 2.2. Landasan Teori

### 2.2.1. Teori Kecerdasan Emosional

Menurut Robbins dan Judge (2015:70) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur dalam sebuah model alur.

Sedangkan pengertian kecerdasan emosional menurut Philip Carter (2010) dalam Maryana *et al.* (2012) adalah (1) bahwa orang yang memiliki *soft competency* sering disebut memiliki kecerdasan emosional atau Emotional Intelligence yang sering diukur sebagai Emotional Intelligent Quotient (EQ), adalah kemampuan menyadari emosi diri sendiri dan emosi orang lain. Menurut Philip Carter ada dua aspek utama EQ adalah (1) Memahami diri anda, tujuan, cita – cita, respon, dan perilaku anda, (2) Memahami orang lain dan perasaan mereka.

Menurut Goleman (1997) dalam Karambut dan Noormijati (2012) Kecerdasan emosional terdiri dari 5 faktor yaitu faktor *self awareness, self regulation, self motivation, empathy, dan social skill*. (1) *Self Awareness* (Kesadaran Diri) Kesadaran diri merupakan kemampuan untuk mengenali emosi pada waktu emosi itu terjadi. Kesadaran diri berarti waspada terhadap suasana hati atau pikiran tentang suasana hati atau tidak hanyut dalam emosi. Orang yang dapat mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi, tidak buta terhadap emosi-emosinya sendiri, termasuk dapat memberikan label setiap emosi yang dirasakan secara tepat. Mengenali emosi atau kesadaran diri terhadap emosi ini merupakan dasar kecerdasan emosi. (2) *Self Regulation* (Pengaturan/Pengendalian Diri) seseorang yang dapat mengatur diri mereka

dapat pula mengelola dan mengekspresikan emosi. (3) *Self Motivation* (Motivasi diri) Menata emosi merupakan hal yang sangat erat kaitannya dengan motivasi diri dan untuk berkreasi. Orang yang mampu mengendalikan emosi merupakan landasan keberhasilan dalam segala bidang. Orang yang mempunyai motivasi diri cenderung lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan. (4) *Empathy* (Empati) empati adalah merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan hal-hal yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Orang-orang seperti ini cocok untuk pekerjaan-pekerjaan keperawatan, mengajar, penjualan dan manajemen. (5) *Social Skill* (Keterampilan Sosial) orang yang mampu melakukan hubungan sosial merupakan orang yang cerdas emosi. Orang yang cerdas emosi akan mampu menjalin hubungan dengan orang lain, mereka dapat menikmati persahabatan dengan tulus. Ketulusan memerlukan kesadaran diri dan ungkapan emosional sehingga pada saat berbicara dengan seseorang, kita dapat mengungkapkan perasaan-perasaan secara terbuka termasuk gangguan-gangguan apapun yang merintang kemampuan seseorang untuk mengungkapkan perasaan secara terbuka.

### 2.2.2. Teori Komunikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*)

Menurut Suranto (2011:3) mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka (komunikasi diadik). Sifat komunikasi ini adalah: (a) spontan dan informal; (b) saling menerima *feedback* secara maksimal; (c) partisipan berperan fleksibel.

Selain itu dalam Suranto (2011: 82-84) mengemukakan lima sikap positif yang perlu dipertimbangkan ketika seseorang merencanakan komunikasi interpersonal. Lima sikap positif tersebut meliputi:

1. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan ialah sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting kepada orang lain. Dengan keterbukaan ini, maka komunikasi interpersonal akan berlangsung secara adil, transparan, dua arah, dan dapat diterima oleh semua pihak yang berkomunikasi.

2. Empati (*empathy*)

Empati ialah kemampuan seseorang untuk merasakan kalau seandainya menjadi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain, melalui kacamata orang lain.

3. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka.

4. Sikap positif (*positiveness*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap, maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Dalam bentuk perilaku, artinya bahwa tindakan yang dipilih adalah relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal, yaitu secara nyata melakukan aktivitas untuk terjalinnya kerjasama.

5. Kesetaraan (*equality*)

Kesetaraan ialah pengakuan bahwa kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan saling memerlukan. Kita harus bisa menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, tidak memaksakan kehendak, komunikasi dua arah, dan suasana komunikasi.

Kelima sikap tersebut apabila bisa selalu dijaga dan diperhatikan maka hubungan komunikasi interpersonal akan berlangsung dengan efektif dan terjaga dalam jangka waktu yang lama. Serta juga akan selalu memberikan hasil yang positif.

Menurut Purwanto (2006:21) komunikasi *Interpersonal* adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informal) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Terdapat empat hal penting yang perlu diperhatikan dalam komunikasi *Interpersonal*, yaitu :

- 1) Komunikasi dilakukan dua orang atau lebih
- 2) Menggunakan media tertentu, misalnya telepon, telepon seluler atau bertatap muka (*face to face*)
- 3) Bahasa yang digunakan informal (tidakbaku) bisa menggunakan bahasa daerah, bahasa pergaulan atau bahasa campuran
- 4) Tujuan yang ingin dicapai dapat bersifat personal atau pribadi bila komunikasi terjadi dalam suatu masyarakat, dan untuk pelaksanaan tugas pekerjaan bila komunikasi terjadi dalam suatu organisasi.

Di dalam suatu masyarakat, komunikasi antar pribadi merupakan bentuk komunikasi antara seseorang dengan orang lain dalam suatu masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu yang bersifat pribadi.

Komunikasi *interpersonal* memiliki tujuan yaitu :

- 1) Menyampaikan informasi  
Ketika berkomunikasi dengan orang lain , tentu saja seseorang memiliki berbagai macam tujuan dan harapan. Salah satu diantaranya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain agar orang lain tersebut dapat mengetahui informasi tersebut.

2) Berbagi pengalaman

Dengan komunikasi antarpribadi juga memiliki fungsi atau tujuan untuk berbagi pengalaman baik itu pengalaman yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan

3) Menumbuhkan simpati

Simpati adalah suatu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang yang muncul dari lubuk hati paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana beban derita, musibah, kesedihan, kepiluan, yang sedang dirasakan oleh orang lain. Cara menumbuhkan simpati dapat dengan berbagai cara misalnya seperti dukungan moril, bantuan dana, obat-obatan, menjadi sukarelawan, dll.

4) Melakukan kerja sama

Tujuan komunikasi antarpribadi yang lainnya adalah untuk melakukan kerjasama antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi kedua belah pihak.

5) Menceritakan kekecewaan atau kekesalan

Komunikasi antarpribadi juga dapat digunakan seseorang untuk menceritakan rasa kecewa atau kekesalan pada orang lain. Dengan pengungkapan rasa hati itu, sedikit banyak akan mengurangi beban pikiran. Kadang disebut dengan plong ketika telah bercerita apa yang selama ini dipendam

6) Menumbuhkan motivasi

Melalui komunikasi antarpribadi, seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif. Motivasi adalah dorongan keluar dari dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu. Pada dasarnya,



seseorang cenderung untuk melakukan sesuatu karena dimotivasi orang lain dengan cara-cara seperti pemberian insentif yang bersifat financial maupun non financial, memberikan pengakuan atas kinerjanya ataupun memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

### **2.2.3. Teori Lingkungan Kerja**

Menurut Nitisemito (1980:241) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Lingkungan kerja yang baik akan berpengaruh terhadap efektifitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Dengan begitu menjadi motivasi dalam bekerja. Sedangkan lingkungan kerja yang kurang baik akan berpengaruh pada penurunan produktivitas kerjanya karena pekerja merasa lelah.

Lingkungan kerja terbagi menjadi dua bagian yaitu lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2009:21) dalam Rizki *et al* (2016) adalah semua hal yang terdapat di sekitar tempat seseorang bekerja, yang secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi dalam melaksanakan pekerjaannya, sedangkan lingkungan kerja non fisik menurut Sedarmayanti (2009:31) dalam Rizki *et al* (2016) adalah semua hal yang terjadi dalam perusahaan yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, serta hubungan dengan bawahan.

Menurut Sutrisno (2009:118) dalam Suwondo dan Sutanto (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan.

Sedangkan menurut Nitisemito (2006) dalam Suwondo dan Sutanto (2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi dari segala sesuatu yang terdapat di sekitar tempat bekerja karyawan yang mampu memberikan pengaruh bagi dirinya dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Ernawati dan Ambarini (2010) dalam Dewi dan Frianto (2013) menuliskan indikator – indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja adalah kesehatan dan vitalitas, lingkungan fisik, peralatan, budaya organisasi, dan keamanan. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2001) dalam Dewi dan Frianto (2013) ukuran indikator lingkungan kerja antara lain pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan, kebersihan, struktur kerja, beban kerja, kerjasama antar kelompok, perhatian pemimpin, dan kelancaran komunikasi.

### **2.2.3. Teori Stres Kerja**

Menurut Luthans (1998:330) dalam Koesmono dan Dewi (2007) *“Stress is defined as an adaptive response to an external situation that results in physical, psychological, and/or behavioral deviations for organizational participants”*. Ini menyatakan stress merupakan reaksi penyesuaian pada situasi diluar lingkungan pekerjaan akibat keadaan fisik, psikologis dan atau penyimpangan perilaku dari pihak-pihak organisasi.

Dalam penelitian Koesmono dan Dewi (2007) menjelaskan bahwa Stres bisa terjadi didalam lingkungan kerja (*on the job stress*) maupun diluar lingkungan kerja (*off the job stress*). Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Handoko (1987:200) yang menyatakan dua kategori penyebab-penyebab stress menurut yaitu *on the job* dan *off the job*. *On the job* merupakan penyebab stress kerja yang terjadi didalam pekerjaan atau perusahaan. Kondisi-kondisi kerja yang menyebabkan stress antara lain: beban kerja, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervise yang jelek, iklim politis yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggungjawab, kemenduaan peranan (*role ambiguity*), frustasi, konflik anatar pribadi dan kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, berbagai bentuk perubahan. Sedangkan *off the job* merupakan penyebab stress yang terjadi diluar pekerjaan atau perusahaan yaitu antara lain, kekuatiran finansial, masalah-masalah yang bersangkutan dengan anak, masalah-masalah fisik, masalah-masalah perjawinan, perubahan-perubahan yang terjadi di tempat tinggal, dan masalah-masalah pribadi lainnya misalkan kematian sanak saudara.

Menurut Robbins dan Judge (2015:429) mendefinisikan stres kerja adalah sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dihadapkan dengan peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan yang mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting. Stres kerja tidak selalu dianggap negatif, stres kerja juga dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan. Pada tingkat stres tertentu diharapkan dapat memacu karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan

sebaik-baiknya.. Robbins dan Judge (2015:434) membagi tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja, yaitu Gejala fisiologis, Gejala psikologis, dan gejala perilaku. 1) Gejala fisiologis, Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung. 2) Gejala psikologis, Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan. 3) Gejala perilaku, Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

Adapun sumber stres potensial menurut Robbins dan Judge (2015:430) yaitu antara lain: 1) Faktor Lingkungan, Ketidakpastian Ekonomi, misalnya orang merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka, Ketidakpastian Politik, misalnya adanya peperangan akibat perebutan kekuasaan, Perubahan Teknologi, misalnya dengan adanya alat-alat elektronik dll, munculnya bom dimana-mana. 2) Faktor Organisasional, Tuntutan Tugas, misalnya desain pekerjaan individual, kondisi pekerjaan, dan tata letak fisik pekerjaan, Tuntutan Peran, misalnya ada peran beban yang berlebihan dalam organisasi, Tuntutan Antarpersonal, misalnya tidak adanya dukungan dari pihak tertentu atau terjalin hubungan yang buruk. 3) Faktor personal, Persoalan Keluarga, misalnya kesulitan dalam mencari nafkah dan retaknya hubungan keluarga, Persoalan

Ekonomi, misalnya apa yang dimilikinya tidak memenuhi apa yang didambakan, Berasal dari kepribadiannya sendiri.

### **2.3. Pengembangan Hipotesis**

#### **2.3.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Stres Kerja**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Karambut dan Noormijati (2012), menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stres kerja, dimana kecerdasan emosional yang semakin tinggi maka stres kerja semakin menurun. Dan jika tingkat kecerdasan emosional yang semakin rendah, maka tingkat stres kerja akan semakin meningkat.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap stres kerja.

#### **2.3.2. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* terhadap Stres Kerja**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lindawati (2014) menunjukkan bahwa Komunikasi *Interpersonal* memiliki pengaruh terhadap stres kerja. Dimana semakin tinggi tingkat Komunikasi *Interpersonal* maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Komunikasi *Interpersonal* berpengaruh terhadap stres kerja

#### **2.3.3. Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizki *et al* (2016) menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh

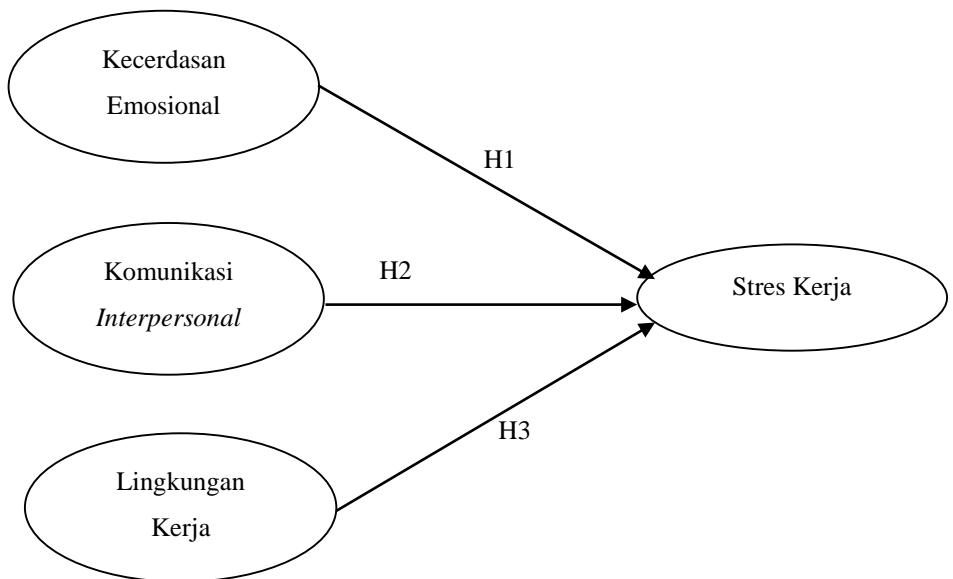
terhadap stres kerja. Dimana semakin baik lingkungan kerja maka semakin rendah tingkat stres kerja karyawan

Berdasarkan penelitian tersebut dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap stres kerja

#### 2.4. Model Penelitian

Hubungan antara variabel yang akan diteliti digambarkan dalam sebuah model sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
Model Penelitian

## 2.5. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap stres kerja.
- H2 : Komunikasi *Interpersonal* berpengaruh terhadap stres kerja.
- H3 : Lingkungan kerja berpengaruh terhadap stres kerja.