

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Work-life balance*

1. Pengertian *Work-Life Balance*

Konsep keselarasan kehidupan kerja mengacu pada tindakan disengaja yang diambil oleh individu untuk mengatur waktu mereka secara efektif, pada lokasi kerja atau pada hidup pribadi. Hal ini termasuk mengenali potensi konflik dan memanfaatkannya sebagai sumber motivasi (Fisher dkk, 2003). Keseimbangan kehidupan kerja adalah upaya berkelanjutan untuk menyelaraskan berbagai peran yang dimainkan individu, seperti tanggung jawab pada pekerjaan dan kehidupan pribadi (Fisher dkk, 2009). Diakui secara luas bahwa pekerjaan dan keluarga merupakan aspek integral dari keberadaan manusia saling berkaitan erat serta tidak bisa terpisahkan (Jamadin dkk, 2015).

Kalliath & Brough (2008) mengemukakan, konsep keselarasan kehidupan kerja berkisar pada sudut pandang pribadi seseorang terhadap kegiatan terkait pekerjaan mereka maupun bukan pekerjaan tetap sejalan serta dapat mendorong individu sesuai dengan prioritas hidupnya. Sejalan dengan definisi menurut Hudson (2005), *work-life balance* sebagai keterlibatan dan keselarasan pada hidup individu untuk melakukan peran. Keselarasan kehidupan kerja mencakup kapasitas seseorang dalam mencukupi kewajiban kerja, komitmen keluarga, dan tanggung jawab lain di luar pekerjaan dan aktivitas pribadi (Delecta, 2011). Menurut Susi dan Jawaharrni (2011) mendukung gagasan dengan mendefinisikan bahwa keseimbangan hidup sebagai upaya mencapai kepuasan pada tiga aspek landasan kehidupan: pekerjaan, keluarga, serta usaha pribadi.

Berdasarkan definisi diatas, disimpulkan untuk mencapai keseimbangan kehidupan kerja yang harmonis, setiap orang harus memiliki kapasitas untuk mengelola secara efektif. Tanggung jawab dengan pekerjaan, kewajiban keluarga, dan kegiatan pribadi. Selain itu, karier dan ambisi seseorang harus seimbang, terutama dalam mengurangi problematika yang timbul sebab menyeimbangkan tanggung jawab kerja dengan kehidupan pribadi karyawan merupakan permasalahan yang umum terjadi. Di antara cara yang efektif mengelola sumber daya manusia secara efektif yaitu dengan penerapan strategi *work-life balance*.

1. Aspek *Work-Life Balance*

Fisher, Bulger, dan Smith (2009), mengatakan ada 4 aspek pembentuk *work-Life Balance*, yakni:

- a. *WIPL (Work Interference With Personal Life)*
Merupakan hal yang menggambarkan mengenai seberapa jauh pekerjaan bisa menghambat hidup pribadi individu. Contohnya, pekerjaan bisa menjadikan seseorang kesulitan mengatur waktu dalam hidup pribadinya.
- b. *PLIW (Personal Life Interference With Work)*
Hal tersebut menggambarkan tentang seberapa jauh kehidupan pribadi menghambat aktivitas kerjanya. Contohnya, jika seseorang mempunyai mempunyai problematika pada hidup pribadi maka kondisi ini bisa mengganggu kinerja seseorang tersebut dalam pekerjaan.
- c. *PLEW (Personal Life Enhancement Of Work)*
Dimana hal ini menjelaskan seberapa jauh hidup pribadi bisa membangkitkan kinerja individu pada dunia kerja. Contohnya seseorang merasa bahagia karena hidup pribadinya menyenangkan, hal ini bisa menjadikan suasana hati dalam bekerja akan menyenangkan.
- d. *WEPL (Work Enhancement Of Personal Life)*
Merupakan suatu hal yang menjelaskan tentang seberapa jauh pekerjaan bisa membangkitkan mutu kehidupan seseorang. Contohnya, keterampilan yang didapat seseorang pada lokasi kerja memungkinkan seseorang memanfaatkan keterampilan itu pada hidup keseharian.

Menurut Hudson (2005), ada beberapa aspek dalam *work-Life Balance*, yakni:

- a. *Time Balance (Keseimbangan Waktu)*
Sehubungan dengan lamanya waktu di tempat kerja dan tanggung jawab diluarnya, alokasi waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dalam suatu organisasi juga mengharuskan karyawan memiliki waktu untuk melakukan aktivitas senggang, seperti bersosialisasi dengan teman serta menikmati waktu dengan keluarga.
- b. *Involvement Balance (Keseimbangan Keterlibatan)*
Jika dikaitkan dengan aspek psikologis dan tingkat dedikasi, baik didalam maupun diluar dunia kerja, terdapat keterkaitannya. Keseimbangan yang terkait dengan seseorang yang mengalami tingkat stres juga bergantung pada bagaimana seseorang tersebut menjalani kehidupan pribadi dan pekerjaan individu.

c. *Satisfaction Balance* (Keseimbangan Kepuasan)

Kepuasan dapat diperoleh baik dari pekerjaan maupun aktivitas diluar pekerjaan, bergantung pada apa yang diperoleh individu darinya, sehingga individu merasa nyaman untuk berpartisipasi dalam pekerjaan dan kehidupannya sendiri.

Sejalan dengan aspek *work-life balance* menurut McDonald serta Bradley (2005), hal-hal berikut dapat diamati:

a. Keseimbangan waktu

Tujuan utama dari komponen ini adalah untuk mencapai keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerja. Keseimbangan waktu meliputi alokasi waktu dalam masa kerja serta di luar masa kerja. dengan menerapkan teknik penyimbangan waktu, individu dapat secara efektif mengatur waktu mereka antara bekerja, aktivitas di waktu luang, dan istirahat. Hasil yang diharapkan dari pencapaian keselarasan waktu mencakup kenaikan fokus, produktivitas, kepuasan kerja, manajemen waktu yang baik, serta penurunan tingkat stres.

b. Keseimbangan keterlibatan

Menekankan kesamaan pada keterlibatan psikologis di dalam dan di luar tempat kerja, memungkinkan individu memaksimalkan waktu dan berpartisipasi lebih aktif dalam upaya sosial baik secara mental maupun fisik.

c. Keseimbangan keputusan

Kuncinya mencapai keseimbangan yang harmonis antara kepuasan pribadi dalam kehidupan pribadi dan kepuasan dalam bekerja. Ketika kebutuhan terkait pekerjaan seseorang terpenuhi di luar perkerjaannya, mereka merasakan rasa puas. Kondisi ini dapat diamati dalam berbagai aspek, seperti keadaan keluarga, hubungan interpersonal dengan rekan kerja dan kauntitas pekerjaan yang dilakukan. Agar menemukan keseimbangan kepuasan, hal ini terlihat pada kepuasan diri dan pemenuhan harapan.

Berdasarkan beberapa pemaparan ahli, disimpulkan *work-life balance* mencakup potensi mengatur waktu secara efektif, mencapai keseimbangan yang harmonis antara kehidupan kerja dan pribadi, seta memenuhi kebutuhan baik yang terkait dengan pekerjaan maupun diluar pekerjaan. Penelitian ini mengacu pada dimensi dikemukakan Fisher, Bulger, Smith (2009) karena menjelaskan aspek *work-life balance* pada diri seseorang, juga menjadi pengembangan alat ukur yang hendak di perlukan pada mekanisme mengambil data.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Work-Life Balance*

Poulose & Sudarsan (2014) mengidentifikasi beragam faktor yang berperan dalam memberi pengaruh pada keselarasan kehidupan kerja dan pribadi, yakni:

a. Faktor Individu

1. *Personality*

Kepribadian adalah cara individu merespon serta melaksanakan interaksi pada situasi maupun individu lainnya.

2. *Psychological well-being*

Kesehatan psikologis yang mengacu pada karakteristik psikologis positif, misalnya penerimaan diri yang baik, kepuasan, harapan positif atau optimisme.

3. *Emotional intelligence*

Kapasitas individu untuk mengidentifikasi dan mengakui emosinya sendiri inilah yang disebut dengan kecerdasan emosional, dapat mengekspresikan emosi, dan cara individu dalam mengatur emosi dan memanfaatkannya.

b. Faktor Organisasi

1. *Work Arrangements*

Penerapan pengaturan kerja yang fleksibel tidak hanya meningkatkan keseimbangan kehidupan kerja karyawan namun juga membantu organisasi dalam menarik, mempertahankan, dan memotivasi tenaga kerja.

2. *Work-life balance policies and programmes*

Kebijakan serta program yang diterapkan oleh perusahaan seperti kesetaraan gender, cuti, kesadaran kesehatan dan pengasuhan anak dapat berdampak pada keseimbangan kehidupan kerja dan kehidupan pribadi individu.

3. *Work support*

Dukungan dari dalam organisasi, misalnya dari rekan kerja dan atasan, akan berdampak positif terhadap keseimbangan kehidupan kerja karyawan, karena mereka mendapat manfaat dari lingkungan kerja yang mendukung.

4. *Job stress*

Stres kerja merupakan sudut pandang seseorang terhadap lingkungan kerja yang menyebabkan karyawan merasa terancam atau berada dalam situasi yang menuntut dan menimbulkan ketidaknyamanan di tempat kerja.

5. *Technology*

Fasilitas pengembangan teknologi yang fleksibel dan mudah diakses dapat membantu dan memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dimanapun dan kapanpun.

6. *Role related*
Kombinasi tekanan peran, jam kerja yang kaku, dan jadwal dapat menciptakan konflik antar peran, yang pada akhirnya berdampak pada keseimbangan kehidupan kerja karyawan.
- c. Faktor Lingkungan sosial
 1. *Childcare responsibilities*
Ketidakseimbangan antara pekerjaan serta keluarga dapat terjadi karena banyak anak dan banyak tanggung jawab yang menjadi pemicu timbul ketegangan dan konflik dalam diri individu.
 2. *Family support*
Seseorang dapat lebih mudah mencapai keseimbangan antara kehidupan dan pribadi jika individu memiliki dukungan dari anggota keluarga.
- d. Faktor Lainnya
Keseimbangan kehidupan kerja juga dapat dipengaruhi oleh faktor misalnya jenis kelamin, pengalaman, status perkawinan, usia, jabatan, jenis pekerjaan, dan pendapatn.

Menurut Schabraq, Winnubst, dan Coope (2003), memberikan penjelasan mengenai berbagai faktor yang berpotensi memberi pengaruh pada *work-life balance* mencakup:

- a. Karakteristik kepribadian
Hal ini dapat dilihat dari karakter setiap individu dimana karakter tersebut dapat mempengaruhi kehidupan pribadi maupun pekerjaannya, sebab terlihat dari bagaimana seorang individu tersebut dalam melakukan pengambilan keputusan dan dapat membagi perannya dengan seimbang.
- b. Karakteristik keluarga
Faktor penting yang bisa menetapkan ada tidaknya konflik pekerjaan serta hidup pribadi seseorang.
- c. Karakteristik pekerjaan
Karakteristik ini antara lain kebiasaan kerja, beban kerja, serta jam kerja serta berpotensi menimbulkan konflik, dalam kehidupan pribadi seseorang maupun di dunia kerja.
- d. Sikap setiap individu
Kondisi ini yaitu evaluasi pada beragam aspek dunia sosial, yang mana sikap mempunyai komponen misalnya wawasan, emosi, serta kecenderungan tindakan. Tingkah laku setiap orang menjadi faktor yang memberi pengaruh pada keseimbangan kehidupan kerja.

Selain itu, ada beberapa faktor lain yang diidentifikasi McDonald dan Bradley (2003) mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi yakni:

a. Waktu

Untuk hal ini meliputi waktu yang dimiliki antara sbanyak ataupun sedikit waktu yang habiskan seseorang pada lokasi kerja maupun sedikit banyaknya waktu yang dihabiskan seseorang di dalam hidup pribadinya.

b. Rencana Aktivitas

Hal ini bisa mengganggu keseimbangan kehidupan kerja bila jadwal yang dihabiskan dalam penyelesaian kerja lebih besar pekerjaan daripada waktu pribadi.

c. Kelelahan

Kehadiran faktor ini dapat dilihat sebagai situasi oenentu yang bisa berdampak negatif terhadap kapasitas seseorang dalam bekerja secara efektif dalam pekerjaannya dan penurunan produktivitas tenaga kerja.

Menurut Delecta(2011), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keseimbangan hidup pribadi serta pekerjaan diuraikan dibawah:

a. Individu

Mempertahankan keselarasan sehat antara pekerjaan seta hidup pribadi memiliki nilai penting. Individu yang terlalu sibuk dengan pekerjaannya atau menunjukkan kecenderungan gila kerja rentan mengalami isolasi, masalah keluarga, dan komplikasi kesehatan tertentu.

b. Keluarga

Keseimbangan hidup sangat dipengaruhi oleh tuntutan hidup keluargam, yang pada gilirannya dipicu faktor misalnya beban kerja serta waktu, ekspektasi dalam peran keluarga, dan dukungan yang diberikan oleh pasangan, hal tersebut dalam literatur dapat mencakup variasi dalam pernikahan, peningkatan jumlah anak, dan pengasuhan orang tua di rumah yang memengaruhi keseimbangan kehidupan kerja karena memerlukan lebih banyak tanggung jawab.

c. Pekerjaan dan organisasi

Lingkungan kerja lebih efektif dalam menyelesaikan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan dibandingkan lingkungan rumah, baik pekerjaan maupun institusi memerlukan waktu, tenaga, dan kapasitas mental. Upaya untuk meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan loyalitas organisasi pegawai pada bagian pekerjaan dan organisasi antara lain adalah tekanan kerja dan kepemimpinan yang unggul di tempat kerja.

d. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial memegang peranan esensial untuk mewujudkan keseimbangan kehidupan kerja, khususnya di negara-negara yang mengutamakan kolektivisme. Dalam masyarakat seperti itu, individu merasakan kewajiban terhadap sosial tertentu kelompok dan memprioritaskan tanggung jawab mereka sesuai dengan itu.

Menurut Clark (Kurinawan, 2014) ada 4 faktor yang memberi pengaruh kaitan kedua domain:

a. *Border*

Border disebut menjadi batas untuk memisahkan satu domain pada domain lain, pada aspek ini ada dua domain mencakup pekerjaan serta rumah. Border ini memiliki 3 macam jenis, yakni:

1. *Physical Border*

Bangunan dan tembok menjadi contoh batasan fisik yang dapat memberi batasan pada pergerakan dan kemampuan seseorang.

2. *Temporal Border*

Pembagian waktu antara keluarga dan pekerjaan seringkali ditentukan oleh batasan waktu sementara, seperti jam kerja.

3. *Psychological Border*

Merupakan batasan psikologis yang mengacu pada cara seseorang berpikir, berperilaku, dan beremosi. Hal-hal ini mungkin sesuai dengan satu domain tetapi tidak sesuai dengan yang lain.

b. *Permeability*

Merupakan penanda yang menentukan apakah elemen di luar domain dapat masuk ke domain. Elemen yang bersifat fisik dan temporal umumnya merupakan tindakan yang mengganggu, tetapi juga dapat berfungsi sebagai pengingat, sedangkan emosi psikologis seringkali berupa emosi dan perilaku negatif yang berpindah dari pekerjaan ke lingkungan rumah.

c. *Flexibility*

Merupakan suatu indikasi apakah domain dapat memperluas kebutuhan domain lain. Contohnya, jika individu memiliki jam kerja bebas, individu memiliki batasan waktu yang fleksibel.

d. *Blending*

Terjadinya proses ini merupakan akibat dari konvergensi permeabilitas dan fleksibilitas pada perbatasan. Hal ini dapat dikonseptualisasikan sebagai proses pencampuran yang menimbulkan pembentukan batas-batas baru, yang menandakan pembubaran domain yang berbeda.

Berdasarkan pemaparan mengenai beberapa faktor yang memberi pengaruh pada *work-life balance*, bisa ditarik kesimpulan *work-life balance* dipicu faktor individu, organisasi, lingkungan sosial, dan lingkungan lainnya yang dapat membentuk individu menjadi lebih bisa untuk memaksimalkan dalam hidup pribadi dan hidup kerja.

4. Manfaat *Work-life balance*

Menurut Lazer (2010) ada manfaat yang didapatkan perusahaan melalui penerapan *work-life balance*, mencakup:

- a. Produktivitas meningkat
- b. Berkurangnya tingkat ketidakhadiran dan keterlambatan
- c. Mengurangi turn-over karyawan
- d. Retensi pelanggan meningkat
- e. Adanya komitmen dan loyalitas karyawan

Sedangkan manfaat yang didapatkan individu atau karyawan melalui *work-life balance* yang diterapkan yaitu:

- a. Mengurangi tingkat stres kerja
- b. Kesehatan fisik dan mental meningkat
- c. Kontrol terhadap *work-life environment* meningkat
- d. Meningkatnya kepuasan kerja
- e. Semakin tinggi keamanan kerja

Menurut Lewison (Ganapathi, 2016) ada beragam manfaat diadakannya penerapan *work-life balance*, diantara sebagai berikut:

- a. Meningkatkan produktivitas
Ketika karyawan mampu menjaga keseimbangan kehidupan kerja yang sehat, hal ini sering kali mengarah pada peningkatan produktivitas karena mereka mampu berkonsentrasi dan unggul dalam pekerjaannya.
- b. Mengurangi absensi
Dengan menerapkan jam kerja fleksibel, permasalahan ketidakhadiran karyawan dapat diatasi secara efektif, karena umumnya disebabkan oleh kewajiban pribadi dan faktor pemicu stres.
- c. Mengurangi turnover
Penerapan jam kerja fleksibel dapat menjadi strategi efektif untuk mengurangi turnover dan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan.

d. Retensi klien

Ketika karyawan mendapatkan jam kerja yang fleksibel, hal ini akan meningkatkan kemampuan mereka guna memberi nilai lebih besar untuk klien, sehingga meningkatkan retensi klien karena meningkatkan kepuasan yang mereka alami.

B. Stres Kerja

1. Pengertian Stres Kerja

Amna, dkk (2021) mengemukakan stres merupakan suatu bentuk respons dan koping yang bersifat umum, selain itu juga berkaitan dengan cara seseorang dalam menghadapi pemicu stres, stres bisa muncul dari sumber internal serta eksternal, berdampak pada individu dari dalam maupun luar. Hal ini muncul secara internal karena adanya tekanan dari diri sendiri, faktor lingkungan, dan berbagai keadaan sosial yang berpotensi merugikan. Stres juga dapat dipahami sebagai respon individu secara fisik atau emosional terhadap perubahan yang mengharuskan mereka untuk beradaptasi juga merupakan bentuk stres.

Menurut Leontarida dan Ward (2002), terjadinya stres kerja dapat disebabkan oleh berbagai faktor dalam lingkungan kerja, antara lain tingginya tingkat tekanan kerja, pada manajemen tidak efektif, serta kaitan interpersonal tidak sehat dengan rekan kerja. Robbins (2006) lebih lanjut menjelaskan bahwa stres kerja menjadi akibat dari komunikasi dinamis individu serta pekerjaannya, sehingga menyebabkan perubahan tidak langsung pada perilaku manusia seperti dipaksa untuk bekerja dibawah tekanan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2011) memberikan pengertian mengenai stres kerja adalah keadaan dimana ketika seseorang mengalami ketidakseimbangan fisik dan mental, hal ini bisa memberi dampak besar dalam emosi, proses berpikir, dan kondisi kerja.

Adapun menurut Suwanto (2010) bahwa Stres kerja merupakan respon adaptif yang dimediasi faktor eksternal, seperti keadaan yang berhubungan dengan pekerjaan atau peristiwa penting dapat menyebabkan variasi individu dan efek psikologis, tanpa memberikan beban yang terlalu besar pada kesejahteraan mental atau fisik seseorang.

Beragam pemaparan diatas terkait stres kerja disimpulkan stres adalah ketika seseorang merasa tertekan, yang disebabkan oleh faktor dalam dirinya atau lingkungan sekitarnya yang dapat mengganggu kesehatan mentalnya.

2. Aspek Stres Kerja

Robbins (2015) mengemukakan menyatakan bahwa stres kerja mencakup tiga hal, yakni:

a. Fisiologis

Hal ini merupakan gejala individu yang sedang terkena stress, karena stres dapat menyebabkan perubahan dalam metabolisme tubuh, dapat ditandai seperti: lelah, sakit kepala, punggung, otak kaku, tekanan darah meningkat, serangan jantung, serta kehilangan energi.

b. Psikologis

Hal ini dapat terlihat ketika individu yang mengalami stres sering gelisah, cemas, mudah marah, mudah tersinggung, sering kebingungan, dan merasa bosan.

c. Perilaku

Hal ini mencakup pada diri individu ketika mengalami stres, dapat terlihat pada perubahan individu dalam produktivitas, tidak hadir ketika jadwal bekerja, berubahnya selera makan, sering menyalahkan orang lain, sering mengingkari janji atau secara sepihak membatalkan janji, suka mengorek kekeliruan individu lain, sering mengonsumsi minuman keras atau mabuk, dan tidur tak teratur.

Adapun aspek stres kerja berdasarkan gagasan Braham yang menyatakan bahwa stres kerja terdapat empat aspek, yakni:

a. Fisik

Hal ini dapat terlihat ketika individu yang sedang mengalami stres kerja sering sulit tidur, sakit kepala, hambatan pencernaan, punggung sering sakit, ketegangan bahu serta leher, keringet berlebih, selera makan berkurang, hingga tekanan darah tinggi.

b. Emosional

Hal ini dapat terlihat ketika individu yang sedang mengalami stres kerja sering marah-marah, mudah tersinggung dan sensitif, sering merasa cemas dan gelisah, mudah menangis, lebih agresif terhadap orang lain, dan sering menyerang orang lain.

c. Intelektual

Hal ini dapat terlihat pada seseorang yang sedang mengalami stres, individu lebih sering kelupaan, daya ingat yang rendah, sulit konsentrasi, serta sering melamun.

d. Interpersonal

Hal ini dapat ditinjau pada individu yang mengalami stres kerja ketika individu terlihat lebih acuh dan sering mendiamkan orang lain, mudah dalam

tidak menepati janji, sering mencari kekeliruan individu lain, lebih tertutup, serta gampang dalam menyalahkan individu lain.

Stranks (2005) mengemukakan menyatakan bahwa ada empat aspek stres kerja mencakup:

- a. Kognitif
Pada proses kognitif, karyawan menerima segala informasi dari luar, namun jika karyawan mengalami stres dalam bekerja, maka gambaran kognitif yang ditimbulkan adalah kurang konsentrasi, mudah lupa dan melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugas selama bekerja.
- b. Emosi
Hal ini merupakan bentuk emosi individu dalam menanggapi suatu objek. Jika karyawan dihadapkan pada situasi yang tidak sesuai dengan harapannya, maka respon emosional terhadap stres kerja dapat terwujud dalam bentuk perasaan lelah, cemas, dan kurangnya motivasi dalam bekerja.
- c. Tingkah laku
Merupakan cerminan tingkah laku seseorang ketika bertindak atas objek sikap yang dihadapinya. Gambaran karyawan yang mengalami stres ditempat kerja dapat menunjukkan seperti perilaku ketidakhadiran, keterlambatan, dan ketidakpatuhan terhadap peraturan.
- d. *Psychological*
Hal ini merupakan efek dari hormon atau keadaan dimana tubuh mengalami perubahan akibat rangsangan yang diterima dan diproses di otak. Penelitian telah memperlihatkan karyawan yang menderita stres pada lokasi kerja sering mengalami pusing, sakit perut, tekanan darah, dan masih banyak lagi

Sesuai pemaparan beragam aspek, bisa disimpulkan stres kerja yang dialami oleh individu dapat menimbulkan banyak hal yang membuat perubahan dalam diri individu, seperti perubahan emosi, fisik, dan psikologisnya. Dalam penelitian ini berfokus dalam aspek yang dipaparkan Robbins (2015).

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja

Robbins (2016) mengemukakan faktor yang bisa memicu stres kerja, yakni:

- a. Faktor Lingkungan
Faktor berkaitan dengan keadaan sekitar individu. Selain itu, perubahan lingkungan kerja yang bersifat sementara akan menimbulkan stres kerja bagi

pekerja, seperti ketika individu melaksanakan tanggung jawab tetapi terdapat kurangnya perhatian dari atasan.

b. Faktor Beban Kerja

Faktor yang diakibatkan oleh banyaknya tugas berlebihan, dengan tekanan ketidakmampuan menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditetapkan dapat menghambat kemajuan di lapangan.

c. Faktor Individual

Faktor ini berkaitan dengan hidup pribadi individu mencakup permasalahan keluarga, ataupun problematika mengenai keuangan serta karakteristik pribadi karyawan.

Hasibuan (2012) mengidentifikasi berbagai faktor yang berpartisipasi pada stres kerja, yang meliputi:

- a. Beban kerja sulit serta berlebihan
- b. Tuntutan serta sikap pemimpin yang tidak wajar serta kurang adil
- c. Waktu serta alat kerja kurang memadai
- d. Problematika pribadi dengan pemimpin maupun kelompok kerja
- e. Problematika keluarga misalnya anak, istri, mertua, serta lain-lain.

Menurut Luthan (Silfana, 2021) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi stres, antara lain:

a. Stressor ekstraorganisasi

Unsur-unsur yang tercakup dalam hal ini adalah kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, kurangnya wewenang meskipun ada tanggung jawab, kegagalan dalam menangani keluhan secara efektif, dan imbalance yang tidak memadai.

b. Stressor organisasi

Salah satu pemicu stres yang dapat mempengaruhi kelompok adalah kurangnya kekompakan, yang dapat disebabkan oleh faktor seperti karyawan tidak dapat berkumpul karena kendala pekerjaan atau pembatasan yang diberikan oleh atasan, serta kurangnya dukungan sosial terhadap individu.

c. Stressor kelompok

Mencakup antara lain kurangnya kekompakan kelompok, misalnya karyawan yang tidak berkumpul bersama sebab rancangan pekerjaan, karena supervisor memberi larangan maupun membatasi, dan juga minimnya dukungan sosial terhadap individu.

d. Stressor individu

Hal ini meliputi disposisi seseorang misalnya kepribadian, kontrol pribadi yang dirasakan, rasa tidak berdaya yang dipelajari, ketahanan psikologis, dan level konflik intrpersonal yang timbul berdasarkan kegagalan.

Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan berbagai faktor yang memberi pengaruh pada stres kerja di atas, bisa disimpulkan stres kerja bisa timbul dari berbagai sumber, misalnya faktor lingkungan, organisasi, beban kerja, kelompok, serta individu. Faktor tersebutlah yang dapat menimbulkan tekanan pada karyawan dikarenakan banyak hal yang terjadi atau dialami individu ketika berada di lingkungan kerja maupun pribadi.

4. Hal yang dapat ditimbulkan oleh Stres Kerja

Robbins (2015) mengklasifikasikan mengenai hal yang ditimbulkan stres, yakni:

- a. Penyakit fisik, hal ini yang diakibatkan stres akan menimbulkan seperti jantung koroner, alergi, sakit maag, diabetes, serangan asma, serta kanker.
- b. Berubahnya tingkah laku seseorang dapat menimbulkan berbagai bahaya, antara lain kecelakaan kerja yang disebabkan oleh adanya stres akibat pekerjaan, perilaku lalai, bahkan penyalahgunaan zat.
- c. Ketidakhadiran sering terjadi pada individu dengan kemampuan rendah beradaptasi dalam bekerja karena stres kerja, ketidakhadiran karena flu, sakit kepala banyak menimbulkan pertanyaan.
- d. Sikap apatis dalam bekerja jika seseorang kurang semangat untuk berusaha melakukan pekerjaan tersebut.

seseorang tidak dapat mengatasi stres yang dialami, sehingga dapat mengakibatkan seperti:

a. Gejala emosional

Untuk gejala emosional ini dapat terlihat ketika individu sulit untuk berkonsentrasi, sering lupa, gelisah, gugup, pesimis, dan gejala emosi lainnya.

b. Gejala sosial

Gejala sosial ini terlihat ketika seseorang merasa stres, hal tersebut tentu akan menimbulkan gangguan psikologis dan fisiologis. Stres mungkin berdampak atau tidak tergantung pada bagaimana individu memandang peristiwa yang mereka alami. Faktor utama yang membuat mereka merasa stres salah satunya yaitu ketika mendapat penilaian terhadap situasi yang dihadapinya. Oleh karena itu,

pemikiran dan kesadaran terhadap lingkungan akan mempengaruhi tingkat stres disetiap individu.

Surya (2015) mengemukakan stres tidak senantiasa memiliki defenisi negatif, tetapi pada situasi tertentu stres bisa memberi dampak positif. Stres bisa memicu dampak pada:

- a. Psikologis
Hal ini individu akan memiliki kecenderungan yang gampang marah, frustrasi, kecemasan, lebih agresif, mudah gugup, panik, rasa bosan, tidak memiliki semangat, dan hilang percaya diri.
- b. Jasmaniah
Merupakan hal yang akan menunjukkan perubahan hormonal dalam diri individu, Orang cenderung menunjukkan berkurangnya kemampuan mengambil keputusan, meningkatnya kelupaan, peningkatan kepekaan, kepasifan, dan penurunan rasa tanggung jawab.
- c. Perilaku
Individu kurang bisa dalam menyusun keputusan, pasif, mudah kelupaan, lebih sensitif, dan kurang tanggung jawab.
- d. Lingkungan
Hal ini berdampak pada individu ketika situasi rumah tangga yang harmonis, lingkungan kerja yang belum produktif, dan lingkungan sosial tidak tentram.

Sejalan dengan dampak yang dapat ditimbulkan stres kerja menurut Cox (Purba, 2019), yakni:

- a. Dampak subjektif
Merupakan akibat yang dapat menimbulkan rasa cemas yang tinggi, perilaku agresif, kebosanan, sering merasa lelah, frustrasi, mudah hilang kesabaran, rendah diri, merasa gugup, serta memiliki rasa terpencil.
- b. Dampak pada wujud tingkah laku
Akibat ini biasanya candu alkohol, emosi sering meluap, makan atau minum yang berlebih, kadang berperilaku sesuai intuisi hati yang terkadang irasional.
- c. Dampak kognitif
Kurang mampu dalam pengambilan keputusan, mulut lebih mudah kering, berkerengat banyak, sering merasa panas dingin.
- d. Dampak keorganisasian
Hal ini ditunjukkan dengan produktivitas dalam kerja yang menurun, sering tidak hadir, lebih menyendiri, berkurangnya komitmen serta loyalitas dalam organisasi di pekerjaan.

Beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres yang berlebihan akan dapat mempengaruhi antara interaksi seseorang dengan lingkungan yang dapat mengganggu pekerjaan seseorang. Ketika seseorang merasa stres, mereka cenderung khawatir dan merasa khawatir secara berlebihan.

5. Cara mengatasi Stres Kerja

Menurut Sunyoto dan Burhanudin (2015) terdapat beberapa pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengelola stres dengan menerapkan seperti berikut:

- a. Pendekatan teknik manajemen waktu
Hal ini dapat membantu seseorang untuk mengelola stres yang disebabkan oleh tugas atau persyaratan pekerjaan lebih baik.
- b. Olahraga
Hal ini bisa dilaksanakan melalui berenang, bersepeda, jalan kaki, dan aerobik, dikarenakan hal tersebut merupakan bentuk olahraga yang dokter sering menyarankan metode ini untuk mengatasi dan mengatur tingkat stres yang tinggi secara efektif.
- c. Relaksasi
Bentuk relaksasi ini dapat mengurangi stres, seperti meditasi dan teknik kontrol fisiologis atau biofeedback, ketika hal ini dilakukan dan diterapkan individu maka stres akan dapat berkurang dan tidak mengganggu individu dalam melakukan kegiatan yang cukup menguras tenaga dan mental.
- d. Memperluas jaringan dukungan
Ketika seseorang mengalami tingkat stres terlalu tinggi, individu tersebut dapat melakukan hal yang mungkin bisa mengurangi stres tersebut dengan mengajak bicara teman, keluarga, maupun rekan kerja individu sebagai tempat untuk mengutarakan sesuatu yang sedang dirasakan.
- e. Pendekatan organisasional
Hal ini dapat dilakukan oleh organisasi untuk mengelola stres dengan cara pemilihan dan Meningkatkan penempatan kerja, memberikan pelatihan komprehensif, dan menetapkan tujuan yang dapat dicapai merupakan elemen penting untuk mencapai kesuksesan, Meningkatkan komunikasi dalam organisasi, menerapkan kebijakan cuti rutin, dan menetapkan program layanan kesehatan merupakan langkah-langkah utama untuk meningkatkan efisiensi organisasi bagi karyawan.

Adapun cara mengatasi kerja menurut Mangkunegara(2017) yang dibagi menjadi tiga pola, sebagai berikut:

- a. Pola sehat
Merupakan pola terbaik dalam manajemen stres karena memungkinkan individu melalui pengelolaan tingkah laku serta perbuatan mereka secara efektif, individu dapat menghindari gangguan dan sebaliknya mendorong pertumbuhan pribadi dan peningkatan kesejahteraan.
- b. Pola harmonis
pola ini merupakan model manajemen stres dengan kemampuan individu dalam mengatur mencapai keadaan harmonis antara waktu dan aktivitas, sekaligus mengelola jadwal secara efektif tanpa harus menyerah pada kesibukan dan tantangan terus-menerus, merupakan keseimbangan yang sulit dipertahankan.
- c. Pola patologis
Secara khusus, model manajemen stres yang berdampak pada berbagai gangguan fisik maupun sosial psikologis.

Menurut Badeni (2013) terdapat dua cara untuk menghadapi stres kerja, yakni:

- a. Individu dapat mengatasi stres kerja pada tingkat individu dengan mengatur waktu mereka secara efektif, latihan fisik agar individu tidak mudah merasa lelah sebab ketika seseorang kelelahan pada fisiknya akan merasa lebih mudah merasa stres, dan melakukan relaksasi karena hal ini dapat mengurangi stres sebab individu yang mengatasi dengan cara ini lebih bisa mengontrol diri ketika mendapatkan tekanan.
- b. Penanganan organisasional, cara ini dapat dilakukan dengan perbaikan seleksi karyawan, dengan menerapkan strategi seperti menetapkan tujuan yang dapat dicapai, merestrukturisasi peran pekerjaan, meningkatkan komunikasi internal, dan menerapkan inisiatif kesejahteraan perusahaan, organisasi dapat secara efektif meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Berdasarkan beberapa uraian mengenai cara dalam mengatasi stres dapat disimpulkan bahwa sifat pekerjaan dapat menjadi sumber stres bagi karyawan, namun hal ini dapat dikelola secara efektif dan mencegahnya berdampak negatif terhadap individu. Untuk mengatasi stres akibat pekerjaan, ada berbagai strategi yang bisa diterapkan. Salah satu pendekatannya adalah dengan membuat rencana kerja yang terstruktur dan efisien, yang memungkinkan pengelolaan waktu yang optimal dan pencapaian tujuan yang diinginkan. Selain itu, menerapkan gaya hidup sehat, khususnya olahraga beraturan, keseimbangan pola makan, serta istirahat yang cukup, dapat berkontribusi pada pengurangan stres. Terakhir, meningkatkan keterampilan

dan pengetahuan untuk mengikuti kemajuan teknologi adalah metode lain yang berharga untuk memerangi stres terkait pekerjaan.

C. *Emotional intelligence*

1. Pengertian *Emotional intelligence*

Konsep kecerdasan emosional terdiri dari dua komponen berbeda: emosi serta kecerdasan. Kecerdasan bisa didefinisikan kemampuan kognitif individu, sedangkan emosi mencakup serangkaian indikator kompleks yang mencerminkan pengalaman subjektif. Selain itu, emosi dapat dipahami sebagai reaksi fisiologis dan psikologis yang memandu respons perilaku kita. Menurut Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan *emotional intelligence* merupakan dalam mengenali emosi, mengakses, dan menstimulasi pikirannya, memahami emosi dan maknanya, untuk mendorong pertumbuhan emosi dan intelektual, penting untuk menggali kedalaman emosi dan menanganinya secara efektif.

Hal ini sejalan dengan perspektif Goleman (2003) tentang kecerdasan emosional, yang menyoroti pentingnya memahami emosi diri serta individu lainnya, motivasi diri, serta pengelolaan emosi yang baik untuk diri sendiri maupun individu lainnya. Situasi dimana individu harus mampu untuk berpikir positif dalam segala situasi, bahkan dalam situasi sulit sekalipun. Orang yang sering merasa panik akan lebih sulit dalam menghadapi dan menjelaskan suatu masalah, begitu pula jika seseorang berpikir positif maka akan merasa lebih tenang ketika dihadapkan dengan suatu permasalahan.

Menurut Stein dan Book (Hamzah, 2012) menjelaskan bahwa *emotional intelligence* merupakan serangkaian keterampilan yang memungkinkan individu dalam menavigasi dunia yang kompleks, paket lengkap kecerdasan, kepraktisan, dan ketajaman emosional sangat penting untuk keberhasilan menjalani kehidupan sehari-hari, yang mencakup dimensi pribadi, sosial, dan pertahanan. Kecerdasan emosional mencakup pengenalan dan pemahaman emosi dalam diri sendiri serta individu lain, serta memiliki kasih sayang, empati, motivasi, serta kecakapan bereaksi dengan cara yang sesuai baik dalam situasi bahagia maupun sedih (Ardianti, 2018)

Menurut Goleman (1998) gagasan tentang *emotional intelligence* menjelaskan mengapa dua individu dengan IQ yang sama dapat mencapai tingkat pencapaian yang sangat berbeda dalam hidup. Hal tersebut dalam beberapa kasus menjelaskan bahwa individu sukses bukan karena pengetahuan mereka, melainkan karena kapasitas mereka untuk berinteraksi pada individu lain.

Sesuai deskripsi di atas, disimpulkan kecerdasan emosional berkaitan dengan potensi individu untuk tidak hanya memahami emosinya sendiri secara efektif, tetapi

juga berempati serta paham terhadap emosi orang lain, memotivasi diri, hal tersebut bisa menjadikan individu lebih mudah dalam mengatasi suatu permasalahan yang sedang dihadapinya, karena ketika seseorang dapat mengendalikan emosi nya maka individu akan jauh lebih baik mengenai kondisi mentalnya.

2. Aspek *Emotional intelligence*

Menurut Goleman (2009) membagi *emotional intelligence* menjadi beberapa aspek dasar, yakni:

a. Kesadaran diri (*Self Awareness*)

Memiliki kapasitas kognitif untuk mengenali dan memahami emosi dan pikiran sendiri itulah yang mendefinisikan kesadaran diri. Hal ini memerlukan kemampuan untuk secara akurat memahami dan mengidentifikasi suasana hati atau kondisi mental seseorang agar tidak tersesat dalam emosi. Individu yang bisa mengenali emosinya akan mampu merespon dengan sebenarnya. Orang yang sadar diri ialah Landasan kecerdasan emosional terletak pada individu yang memiliki kemampuan mengenali pikiran dan emosinya saat ini. Kesadaran diri emosional adalah inti dari kecerdasan emosional. Untuk menumbuhkan kecerdasan emosional, individu harus terlebih dahulu fokus pada peningkatan kesadaran internalnya.

b. Pengendalian diri (*Self Management*)

Merupakan potensi dalam melakukan pengaturan emosi sendiri yang berakibat positif ketika sedang dihadapkan oleh suatu tugas. Individu yang memiliki kemampuan untuk mengatur emosinya sendiri, menanganinya secara efektif, dan mengekspresikannya dengan cara yang konstruktif dapat ditentukan oleh kemampuannya untuk memahami berbagai keadaan emosi, mampu untuk mengungkapkan emosi secara tepat, memiliki toleransi ketika sedang mengalami frustrasi, dan dapat mengelola ketegangan dalam diri dengan baik.

c. Motivasi (*Motivation*)

Merupakan suatu keinginan yang mampu menggerakkan dan mengarahkan diri untuk menuju suatu tujuan. Manajemen emosi adalah sesuatu yang erat hubungannya pada motivasi serta kesenangan pribadi. Potensi individu dalam mengendalikan emosi menjadi fundamental yang dapat membantu keberhasilan pada segala bidang.

d. Empati (*Empathy*)

Individu yang memiliki kapasitas emosional yang kuat memiliki kemampuan unik untuk tidak hanya merasakan emosi yang dialami orang lain, namun juga memahami perspektif mereka. Rasa empati yang tinggi ini memungkinkan mereka untuk melihat sinyal-sinyal halus yang mengungkapkan keinginan serta

kebutuhan orang sekeliling mereka. Ciri-ciri empati mencakup kemampuan untuk memahami isyarat sosial terselubung yang mencerminkan kebutuhan orang lain, menerima persepsi dan pendapat yang beda, menunjukkan kepekaan pada emosi individu lain, dan dengan penuh perhatian mendengarkan narasi yang dibagikan oleh orang lain.

e. Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

Mampu memiliki kemampuan untuk merespons emosi secara efektif saat bersama orang lain, menunjukkan kesadaran yang tinggi terhadap dinamika sosial dan kemampuan untuk terlibat dan bekerja sama dengan mudah. Mereka yang memiliki keterampilan menjalin relasi dengan individu lain yaitu individu yang mempunyai kecerdasan emosional. Orang-orang dengan kecerdasan emosional ini mampu membina hubungan yang bermakna dan mengalami persahabatan yang tulus.

Menurut Bar-On (Dzakwannityo,2016) menjabarkan *emotional intelligence* menjadi lima aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Kemampuan intrapersonal meliputi:

a. Kesadaran emosional

Hal ini merupakan kemampuan untuk mempersepsi atau mengenali emosi seseorang, memahami perasaannya, dan mengetahui penyebabnya.

b. Asertivitas

Tiga elemen mendasar yang tercakup dalam hal ini adalah kemampuan menyampaikan emosi secara efektif, kemampuan membujuk dan berbagi ide secara terbuka, dan keterampilan membela kebenaran dengan konstruktif.

c. Harga diri

Potensi seseorang untuk benar-benar menghargai dan merangkul diri sendiri, termasuk kelebihan dan kekurangannya, sambil tetap mensyukuri banyaknya aspek positif, merupakan bukti penerimaan diri dan kecintaan terhadap dirinya.

d. Aktualisasi diri

Merupakan potensi individu dalam menyadari kapasitas dan potensial pada diri.

e. Kemandirian

Hal ini merupakan kemampuan yang ada pada individu dalam mengelola diri serta mengendalikan berfikir serta bertindak sesuai dengan kemampuan tanpa bergantung pada orang lain.

2. Kemampuan interpersonal, meliputi:
 - a. Empati
Melibatkan potensi individu untuk mengenali, memahami, dan menghargai emosi individu lain, sekaligus menyesuaikan diri dengan kebutuhan emosional mereka.
 - b. Hubungan interpersonal
keterampilan membangun serta menjaga relasi saling memberi kepuasan dengan orang lain, yang ditandai berdasarkan kedekatan emosional serta pertukaran kasih sayang.
 - c. Tanggung jawab sosial
Bekerja secara kolaboratif dan terlibat aktif dalam lingkungan sosial merupakan wujud tanggung jawab sosial. Dalam bidang kecerdasan emosional, aspek-aspek ini mencakup kemampuan untuk berperilaku secara bertanggung jawab, bahkan dalam situasi di mana keuntungan pribadi bukan merupakan faktor motivasi.
3. Penyesuaian diri, meliputi:
 - a. Pemecahan masalah
Memerlukan upaya maksimal untuk tidak hanya menghindari masalah, namun juga menghadapinya dengan cara seefektif mungkin.
 - b. Uji realitas
Melibatkan penilaian tingkat keselarasan antara pengalaman subjektif seseorang dan realitas objektif atau sedang dialami dengan suatu kenyataan yang ada dan secara obyektif juga apa adanya, dan tidak seperti apa yang diharap.
 - c. Fleksibilitas
Potensi untuk menyesuaikan emosi, gagasan, serta perilaku terhadap perubahan keadaan serta situasi.
4. Penanganan stres , meliputi:
 - a. Ketahanan menahan stres
Kapasitas untuk menghadapi keadaan yang menantang dan menangani stres dengan cara yang konstruktif dan sungguh-sungguh dikenal sebagai ketahanan terhadap stres. Ketahanan stres berhubungan dengan kemampuan untuk menjaga ketenangan dan ketenangan.
 - b. Pengendalian impulse
Kapasitas untuk mengelola dan menunda desakan, kecenderungan, dan bujukan untuk mengambil tindakan dikenal sebagai pengendalian impuls.

5. Suasana hati, meliputi:

a. Kebahagiaan

terletak pada kemampuan seseorang memperoleh kesenangan dari hidup. Terlibat dalam pertemuan sosial dan nikmati momen menyenangkan yang dibagikan dengan orang lain.

b. Optimisme

Yang ditandai dengan kemampuan untuk memahami aspek-aspek positif dalam kehidupan dan menumbuhkan pola pikir positif di tengah tantangan, secara inheren mencakup rasa harapan ketika dihadapkan pada kesulitan.

Sejalan dengan Wong serta Law (2002) yang menyederhanakan *emotional intelligence* menjadi 4 dimensi, mencakup:

a. *Self emotional appraisal*

Mampu mengekspresikan emosi yang mendalam secara alami membutuhkan keterampilan memahami dan berempati terhadap orang lain. Individu yang mendapat nilai tinggi dalam bidang ini merasakan dan mengenali emosi mereka jauh sebelum kebanyakan orang.

b. *Other's emotional appraisal*

Potensi dalam mengalami serta memahami emosi diri sendiri serta emosi orang lain merupakan hal yang tidak terpisahkan. Mereka yang memiliki pemahaman ini sangat peka terhadap emosi dan pikiran orang-orang di sekitar mereka, sehingga memungkinkan mereka menjadi lebih berempati dan tanggap.

c. *Regulation of emotion*

Kemampuan untuk mengatur emosi secara efektif memainkan peran penting dalam memfasilitasi pemulihan psikologis yang cepat bagi individu.

d. *Use of emotion*

Kuncinya terletak pada keterampilan menyalurkan emosi individu secara efektif ke arah aktivitas yang tidak hanya meningkatkan kinerja pribadi tetapi juga membawa manfaat positif.

Sesuai pemaparan tersebut disimpulkan *emotional intelligence* terbentuk dari kesadaran diri yang baik, memiliki pengendalian dalam diri, Memiliki kemampuan menginspirasi diri sendiri dan orang lain, menunjukkan rasa empati yang kuat, dan menunjukkan keterampilan sosial yang unggul. Hal tersebut menjelaskan bahwa seseorang yang dapat mengendalikan emosi dalam diri sendiri maka individu tersebut memiliki *emotional intelligence* yang tinggi. Dalam penelitian mengacu dalam aspek yang digagaskan Goleman (2009).

3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Emotional intelligence*

Menurut Goleman (2009) ada dua faktor yang memberi pengaruh pada *emotional intelligence*, yakni:

- a. Faktor internal
Faktor ini mencakup hal yang timbul pada diri orang dan dipengaruhi oleh keadaan emosi mereka saat ini.
- b. Faktor eksternal
Sikap dapat diubah oleh faktor-faktor eksternal, yang mencakup berbagai macam pengaruh. Pengaruh luar tersebut dapat bersifat pribadi, mempengaruhi individu atau kelompok, dan dapat juga terjadi secara timbal balik antara individu dan kelompok. Selain itu, pengaruh tersebut dapat bersifat tidak langsung, seringkali dimediasi melalui berbagai saluran seperti media cetak dan elektronik. Selain itu, penyebaran informasi yang rumit melalui layanan satelit memainkan peran penting dalam membentuk sikap.

Selain itu, Le Dove (Goleman, 2009) mengidentifikasi dua faktor kunci yang berperan dalam membentuk kecerdasan emosional:

- a. Fisik
Pada hal ini, elemen yang sebenarnya memberi pengaruh maupun berkaitan dengan *emotional intelligence* individu yaitu anatomi saraf atau yang biasa dikenal *neo konteks*, lalu yang ada pada otak yang sedikit banyak berhubungan dengan *emotional intelligence* yaitu sistem limbik, sehingga kedua faktor tersebut yang sebenarnya mempengaruhi *emotional intelligence* seseorang.
- b. Psikis
Hal ini sangat mempengaruhi *emotional intelligence* seseorang, sama pentingnya seperti faktor fisik, sebab pada diri individu dapat diperkuat dengan kepribadiannya.

Adapaun menurut Saefullah dan Abdullah (2019) yang mengatakan bahwa faktor *emotional intelligence* terdiri dari dua bagian, yakni:

- a. Faktor lingkungan
Faktor ini memegang peranan yang sangat penting terhadap *emotional intelligence* seseorang. Lingkungan akan mempengaruhi individu, jika lingkungan emosi yang dihasilkan individu akan mencerminkan dampaknya terhadap mereka. Oleh karena itu, faktor lingkungan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap setiap orang.

b. Faktor keluarga

Faktor ini juga berperan penting dalam mengembangkan *emotional intelligence* pada setiap individu. Pengaruh lingkungan orang tua dalam masa kanak-kanak berperan membentuk kecerdasan emosional, karena orang tua dapat mendukung dan mengembangkan *emotional intelligence* secara maksimal. Peran orang tua pada pendidikan anak usia dini sangat esensial dan sangat dianjurkan, sebab sangat mempengaruhi tumbuh kembang anak pada tahun pertama kehidupannya.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *emotional intelligence* pengaruh terhadap individu ditentukan dua faktor berbeda: internal serta eksternal. Faktor internal berkaitan dengan aspek yang dihasilkan berdasarkan fisik individu, selain itu juga dapat berasal dari keluarga. Untuk keadaan jasmani ini berkaitan dengan kondisi kesehatan seseorang, sedangkan dari sudut pandang keluarga berkaitan dengan pengalaman, emosi, kemampuan berpikir dan motivasi. Di samping faktor internal, untuk faktor eksternal sendiri memberi pengaruh pada *emotional intelligence* individu, kondisi ini bisa ditinjau berdasarkan rangsangan yang datang dari luar, termasuk lingkungan dimana individu berada.

D. Kerangka Berfikir

Berlangsungnya perkembangan suatu organisasi sangat bergantung pada peran penting sumber daya manusia, karena meskipun sumber daya lain tersedia, jika sumber daya manusia tidak siap maka organisasi tersebut tentu tidak akan berjalan dengan baik. Organisasi juga harus mempersiapkan manajemen mereka yang mempunyai kemampuan mengelola sumber daya manusia secara efektif akan mampu melahirkan tenaga kerja yang memiliki keterampilan tinggi. Apabila terjadi perubahan dalam organisasi, baik itu strategi maupun lainnya tidak akan berdampak pada sumber daya manusia. Ketika terjadi berbagai perubahan, setiap orang akan diminta untuk meningkatkan kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang terus berubah. Keadaan seperti itulah yang sering membuat individu merasa tertekan sehingga mudah mengalami stres. Maka dari itu, pengelolaan sumber daya manusia efektif sangat esensial untuk memastikan bahwa karyawan tidak mendapat tuntutan yang tidak sesuai sehingga menimbulkan stres pada lokasi kerja.

Perlu diketahui masing-masing individu pernah menderita stres, baik itu stres dari lingkungan pekerjaan atau stres dari lingkungan pekerjaan atau bisnis. Stres dalam dunia kerja tidak lahir dengan sendirinya, sehingga ketika stres Penanganan stres kerja yang tidak tepat dapat menyebabkan kesulitan dalam berinteraksi secara

efektif dengan lingkungan sekitar. Banyak faktor, termasuk faktor lingkungan, organisasi, beban kerja, kelompok, dan individu, dapat mempengaruhi stres terkait pekerjaan. Faktor tersebutlah yang dapat menimbulkan tekanan pada karyawan dikarenakan banyak hal yang terjadi atau dialami individu ketika berada di lingkungan kerja maupun pribadi. Adapun ciri-ciri yang terlihat ketika karyawan mengalami stres kerja, yakni mudah marah, suasana hati sering berubah, semangat kerja menurun, mudah frustrasi, dan tidak sabaran, namun ketika karyawan mengalami stres kerja, tetapi karyawan juga memiliki *emotional intelligence* yang tinggi mungkin dengan peningkatan kemampuan, individu dapat menentikan batas yang jelas pada kehidupan profesional serta pribadi, individu bisa lebih sadar untuk memiliki waktu istirahat, bersosialisasi dengan keluarga atau teman, dan menjalankan kegiatan yang menyenangkan untuk menjaga Menemukan keseimbangan yang sehat antara upaya profesional dan pribadi sangatlah penting

Selain itu, ketika individu mengalami stres kerja ada dampak yang ditimbulkan karyawan yaitu kesehatan mental dan fisik yang terpengaruh karena stres yang tidak terkendali dapat menyebabkan kesehatan mental seperti kecemasan, depresi, atau kelelahan emosional, hal ini tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan pribadi tetapi juga dapat mempengaruhi interaksi sosial dan hubungan dengan orang lain. Menurunnya produktivitas karena stres yang tinggi dapat mengurangi produktivitas kerja dalam jangka panjang karena dapat mengganggu fokus, konsentrasi, dan Kurangnya kemampuan mengambil keputusan dapat menyebabkan individu kesulitan menjaga keseimbangan kehidupan kerja yang sehat.

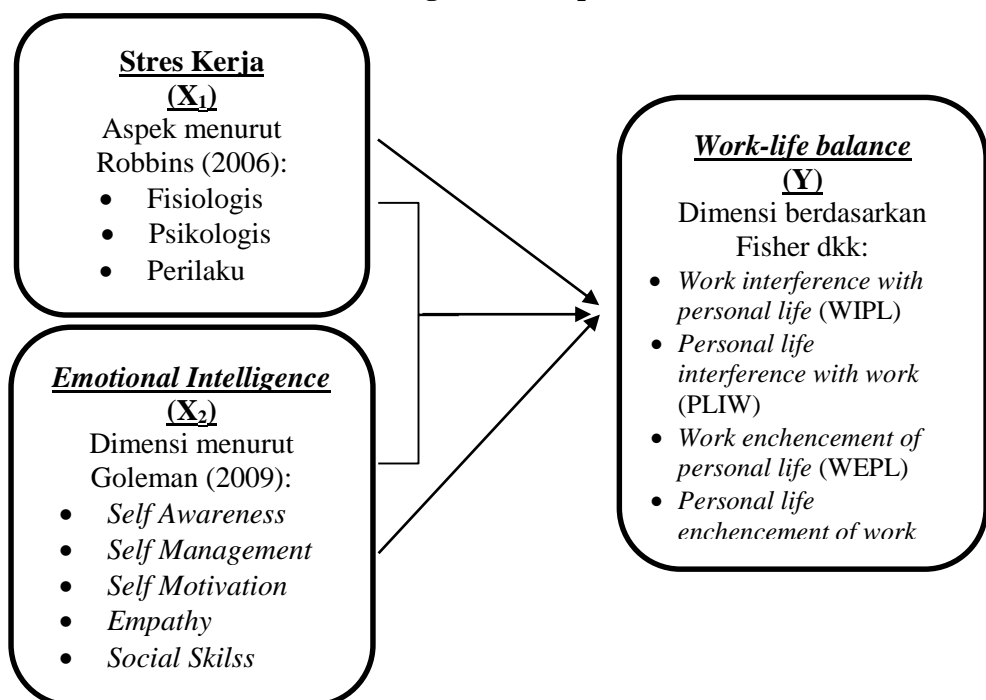
Emotional intelligence merupakan suatu kondisi yang dimiliki seseorang karena mampu dalam mengelola emosi yang ada pada diri. Faktor internal dan eksternal sama-sama memegang peranan yang cukup besar dalam mempengaruhi individu, dengan faktor internal yang berasal dari fisik diri individu tersebut, selain itu juga dapat berasal dari keluarga. Di samping faktor internal, untuk faktor eksternal sendiri memberi pengaruh *emotional intelligence* individu, kondisi ini bisa ditinjau berdasarkan rangsangan yang datang dari luar, termasuk lingkungan dimana individu berada. Adapun ciri-ciri karyawan yang memiliki *emotional intelligence* pada dirinya, dapat dilihat ketika individu lebih siap dalam menghadapi perubahan yang terjadi, mampu menggambarkan dan mengelola emosinya dengan baik, mampu mengenali kekurangan dan kelebihan dalam diri, dan mampu mengenali karakter orang lain. Ketika individu memiliki *emotional intelligence* yang tinggi cenderung lebih sadar akan kebutuhan dan nilai-nilai pribadi mereka, sehingga individu dapat dengan menetapkan prioritas yang berbeda untuk aspek profesional dan pribadi, individu dapat mendistribusikan waktu dan energi mereka secara efektif, memastikan keselarasan yang harmonis antara pekerjaan serta hidup pribadi. Pendekatan ini

menumbuhkan keseimbangan yang sehat, memungkinkan karyawan mempertahankan integrasi kehidupan kerja yang memuaskan.

Mencapai keseimbangan kehidupan kerja memerlukan pengelolaan tuntutan kehidupan profesional dan pribadi secara efektif, hal ini dapat terjadi apabila tercapainya keselarasan diantara keduanya yaitu seimbang antara kehidupan pribadinya dan kehidupan kerja. Kemampuan individu untuk memaksimalkan kehidupan pribadi dan pekerjaannya dapat dibentuk oleh berbagai faktor, mencakup faktor individu, organisasi, sosial, serta lingkungan lain memberi pengaruh pada keselarasan kehidupan kerja. Ketika karyawan memiliki *work-life balance* dapat dilihat berdasarkan karyawan yang sudah jarang lembur saat bekerja, tidak membawa pekerjaan ke rumah, dan memiliki kemampuan untuk mengatur waktu secara efektif antara kewajiban profesional dan pribadi sangatlah penting. Selain itu, mencapai keseimbangan kehidupan kerja memiliki akibat signifikan pada karyawan yaitu meningkatkan produktivitas serta semangat di tempat kerja, karena ketika karyawan telah menyeimbangkan dan memenuhi dalam kehidupan pribadi, maka karyawan akan memiliki energi yang baik, sehingga mampu dalam menghadapi tugas-tugas yang didapatkan dengan lebih baik. Memelihara keselarasan yang sehat antara pekerjaan serta hidup pribadi sangat penting bagi karyawan.

Berdasarkan uraian mengenai kerangka berpikir diatas, dapat dirumuskan paradigma mengenai hubungan stres kerja dan *emotional intelligence* dengan *work-life balance*:

Gambar 1 Diagram Konsep Penelitian



E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, sehingga hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara *stres kerja dan emotional intelligence* serta *Work-life balance* dalam karyawan.
2. Terdapat hubungan negatif antara stres kerja dengan *work-life balance* pada karyawan.
3. Terdapat hubungan positif antara *emotional intelligence* dengan *work-life balance* pada karyawan.