

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### 2.1. Stress Kerja

##### 2.1.1. Pengertian Stres kerja

Robbin (2016) Mengkonseptualisasikan stres kerja asal sudut pandang yaitu stres menjadi stimulus, stres menjadi respons dan stres sebagai respons stimulus. Stres sebagai stimulus artinya pendekatan yg berfokus di lingkungan. Definisi stimulus memandang stres menjadi kekuatan yg mendorong individu untuk merespon stresor. Pendekatan ini memandang stres sebagai akibat hubungan antara rangsangan lingkungan dan tanggapan individu. Stres menjadi respon terhadap adaptasi dipengaruhi oleh disparitas individu serta proses psikologis, menjadi akibat dari tindakan lingkungan, situasi atau peristiwa yang terlalu banyak menuntut tuntutan psikologis serta fisik seorang.

Yoder & Staudohar (1982) mendefinisikan stres kerja menjadi stres kerja yang bekerjasama menggunakan defleksi fisik atau psikologis berasal kondisi normal insan yang disebabkan rangsangan pada lingkungan kerja, ini berarti bahwa tekanan kerja pula memengaruhi emosi, proses berpikir, serta kondisi fisik seorang, dan tekanan tersebut dari asal lingkungan kerja kawasan orang tersebut ditempatkan.

Beehr dan Franz (Bambang Tarupolo, 2002) mengungkapkan stres kerja sebagai perasaan bahwa suatu pekerjaan, kantor atau situasi kerja tertentu

menghasilkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang.

Berdasarkan uraian di atas, stres kerja adalah suatu reaksi saat seorang mengalami banyak sekali tuntutan, ancaman atau tekanan yang dapat membarui sikap dan pemikiran seseorang dan tekanan kerja juga menghipnotis emosi, proses berpikir dan kemampuan fisik seseorang, dan tekanan tadi berasal asal lingkungan kerja tempat orang ditempatkan

#### 2.1.2. Aspek aspek stress kerja

Robbins dan Judge (2011) mengatakan bahwa aspek-aspek stres kerja adalah sebagai berikut:

##### a. Aspek Fisiologis

Gejala yang akan muncul pertama kali ketika mengalami stress kerja adalah dari gejala fisiologi biasanya ditandai dengan perubahan metabolisme tubuh seperti peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, serta dapat menyebabkan penyakit jantung.

##### b. Aspek Psikologis

Stres dapat menyebabkan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, sikap suka menunda dan lainnya yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap berbagai hal terutama dalam hal pekerjaan.

##### c. Aspek Perilaku

Stres yang berkaitan dengan perilaku adalah seperti perubahan dalam produktivitas, meningkatnya absensi, dan tingkat keluarnya karyawan dari

perusahaan. Dampak lainnya adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti gangguan makan, gangguan tidur, dan juga peningkatan dalam konsumsi rokok maupun alkohol.

Beehr dan Newman (2007) juga mengemukakan pendapatnya terkait aspek aspek stress kerja, yaitu:

a. Aspek Fisik

Stres dapat mengakibatkan perubahan metabolisme sehingga dapat menjadi pengaruh keadaan fisik seorang. pada umumnya tanda-tanda fisik yang muncul dapat berupa sakit pada ketua, sakit pada punggung, tekanan di leher serta tenggorokan, sulit menelan, kram di otot, insomnia, kehilangan gairah seksual, kaki serta tangan dingin, merasa lelah, tekanan darah tinggi, denyut nadi cepat, kehilangan kesukaan makan, gangguan pencernaan dan gangguan pernapasan.

b. Aspek Psikis

Stres yang berkaitan menggunakan menyebabkan ketidakpuasan di pekerjaan. Hal ini artinya efek psikologis yang paling jelas serta sederhana antara lain mudah lupa, pikiran kacau, sulit konsentrasi, merasa cemas, berfikiran obsesif, gangguan tidur, mimpi buruk Termasuk juga tanda-tanda emosional seperti mudah marah, perasaan jengkel, merasa terganggu, gelisa, cemas, panik, ketakutan, sedih, depresi, kebutuhan yg tinggi buat bergantung di orang lain, putus asa, pesimis, tidak berharga, kesepian, dan menyalahkan diri sendiri.

Berdasarkan uraian diatas aspek stress kerja adalah aspek fisiologi/fisik, aspek psikologi / psikis dan aspek perilaku.

### 2.1.3. Jenis Stress Kerja

Berney Selye (Asih dkk, 2018) mengungkapkan terdapat empat jenis stress kerja, yakni sebagai berikut.

- a) *Eustres* atau *good stres* Merupakan stres yang menimbulkan stimulus dan efek yang bermanfaat bagi individu. Contohnya seperti, tantangan yang muncul dari tanggung jawab yang meningkat, tekanan waktu, dan tugas berkualitas tinggi.
- b) *Distres* Merupakan stres yang memunculkan efek yang membahayakan bagi individu yang mengalaminya seperti tuntutan yang tidak menyenangkan atau Berlebihan yang menguras energi individu sehingga membuatnya menjadi lebih mudah jatuh sakit.
- c) *Hyperstres* yaitu stres yang berdampak positif atau negatif tetapi stres ini tetap saja membuat individu dibatasi dengan kemampuan adaptasinya
- d) *Hypostres* Merupakan stres yang muncul karena kurangnya stimulasi. Contohnya, stres karena bosan atau karena pekerjaan yang rutin.

Menurut Quick dan Quick (2019) jenis stres ada dua yaitu:

- a. Eustress, yaitu hasil reaksi individu terhadap stress yang bersifat positif dan membangun kesejahteraan individu dalam kemampuan mengatasi stress.

- b. Distress, yaitu hasil dari reaksi terhadap stress yang bersifat negatif yang dapat menyebabkan gejala stress muncul seperti mudah cemas, sulit tidur dan mudah putus asa.

Berdasarkan uraian diatas jenis stress kerja yaitu *eustres*, *distress*, *hyperstres*, dan *hypostres*.

#### 2.1.4. Gejala Stres Kerja

Menurut Priyoto (2014) menurut gejalanya stress kerja dibagi menjadi tiga yaitu:

- a. Stres Kerja Ringan

Stres ringan adalah stress yang diakibatkan karena rutinitas yang setiap hari dilakukan. Seperti banyak tidur, mendapat kritik, makanan dengan sayur yang sama setiap hari, hingga rutinitas kerja.

- b. Stres Kerja Sedang

Stres sedang adalah gejala stress yang terjadi akibat konflik dengan jangka panjang biasanya disebabkan konflik antara rekan kerja. Ciri-ciri stres sedang yaitu sakit perut, mules, otot-otot terasa tegang, perasaan tegang, gangguan tidur, badan terasa ringan.

- c. Stres Berat

Stres berat adalah stress yang terjadi akibat tekanan yang dilakukan terus menerus, ciri-ciri stres berat yaitu sulit beraktivitas,

gangguan hubungan sosial, sulit tidur, negatifistic, penurunan konsentrasi, takut tidak jelas, kelelahan meningkat, tidak mampu melakukan pekerjaan sederhana, gangguan sistem meningkatkan perasaan takut meningkat.

Menurut Braham (2009) gejala stres dapat berupa tanda-tanda berikut:

a. Fisik

Fisik yaitu sulit tidur atau tidur tidak teratur, sakit kepala, sulit buang air besar, adanya gangguan pencernaan, radang usus, kulit gatal-gatal, punggung terasa sakit, urat-urat pada bahu dan leher terasa tegang, keringat berlebihan, berubah selera makan, tekanan darah tinggi atau serangan jantung, kehilangan energi.

b. Emosional

Emosional meliputi marah-marah, mudah tersinggung, dan terlalu sensitif, gelisah dan cemas, suasana hati mudah berubah-ubah, sedih, mudah menangis dan depresi, gugup, agresif terhadap orang lain dan mudah bermusuhan serta mudah menyerang, dan kelesuan mental, intelektual yaitu mudah lupa, kacau pikirannya, daya ingat menurun, sulit untuk berkonsentrasi, suka melamun berlebihan, pikiran hanya dipenuhi oleh satu pikiran saja.

c. Interpersonal

Interpersonal yaitu acuh dan mendiamkan orang lain, kepercayaan pada orang lain menurun, mudah mengingkari janji pada orang lain, senang mencari kesalahan orang lain atau menyerang dengan kata-kata, menutup diri secara berlebihan, mudah menyalahkan orang lain. Stres kerja yang dirasakan karyawan dalam pekerjaan pada akhirnya memunculkan gejala-gejala, yaitu gejala dari stres kerja itu sendiri karena secara umum, stres kerja lebih banyak merugikan karyawan maupun perusahaan

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa gejala stress kerja meliputi gejala fisik,gejala psikologi dan gejala perilaku, di tandai dengan adanya ciri ciri yang muncul pada setiap gejala.

2.1.5. Dampak Stres Kerja

Robbins Judge (2017) menjelaskan bahwa dampak yang diakibatkan oleh stres kerja dapat dilihat dengan gejala-gejala sebagai berikut :

- a. Gejala Fisiologis Gejala awal yang akan ditimbulkan ketika seseorang mengalami stres kerja biasanya ditandai oleh gejala fisiologis. Stres dapat menyebabkan penyakit di dalam tubuh yang ditandai dengan perubahan metabolisme tubuh seperti peningkatan

tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, serta dapat menyebabkan penyakit jantung.

- b. Gejala Psikologis Stres dapat menyebabkan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, sikap suka menunda dan lainnya yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap berbagai hal terutama dalam hal pekerjaan.
- c. Gejala Perilaku Stres yang berkaitan dengan perilaku adalah seperti perubahan dalam produktivitas, meningkatnya absensi, dan tingkat keluarnya karyawan dari perusahaan. Dampak lainnya adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti gangguan makan, gangguan tidur, dan juga peningkatan dalam konsumsi rokok maupun alcohol.

Menurut Tewal (2017), ada dua dampak dari stres kerja yaitu dampak positif dan dampak negatif.

1. Dampak positif stres kerja, adalah:
  - a) Memiliki motivasi kerja yang tinggi.
  - b) Memiliki rangsangan dan tujuan untuk bekerja lebih keras dan timbulnya inspirasi untuk meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
  - c) Memiliki kebutuhan berprestasi yang kuat sehingga lebih mudah untuk menyimpulkan target/tugas sebagai tantangan (challenge), bukan sebagai tekanan (pressure).
  - d) Memacu pegawai untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sebaik-



baiknya.

2. Dampak negatif stres kerja, adalah:

- a) Menurunnya tingkat produktivitas pegawai yang bisa berdampak pada kurangnya keefektifitasan organisasi.
- b) Penurunan tingkat kepuasan kerja dan tingkat kinerja.
- c) Sulit untuk membuat keputusan, kurang konsentrasi, kurang perhatian, serta hambatan mental.
- d) Meningkatnya ketidakhadiran dan perputaran pegawai.

Berdasarkan uraian diatas ,maka dapat disimpulkan dampak dari stress kerja ada negatif dan positif tergantung bagaimana individu mempertahankan kondisi emosionalnya saat menghadapi stress.

#### 2.1.6. Faktor Penyebab Stress Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2015) ada 3 faktor penyebab stress,antara lain

##### a. Faktor-faktor lingkungan

Seperti ketidakpastian lingkungan seperti desain struktur organisasional, hal ini juga mempengaruhi level stres diantara karyawan di dalam organisasi tersebut. Ketidakpastian merupakan alasan terbesar orang-orang yang memiliki masalah dalam mengatasi perubahan organisasi. Terdapat tipe ketidakpastian lingkungan yang utama yaitu ekonomi, politik, dan teknologi.

b. Faktor-faktor organisasional

Kategori faktor stres kerja organisasional adalah: Tuntutan tugas yaitu terkait dengan pekerjaan seseorang, suatu kelompok meliputi desain pekerjaan (tingkat kemandirian, variasi tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata ruang kerja secara fisik

c. Faktor-faktor pribadi

Faktor-faktor di dalam kehidupan pribadi dari karyawan yaitu permasalahan keluarga, permasalahan ekonomi pribadi, dan karakteristik kepribadian individu itu sendiri mempunyai perasaan persepsi yang menganggap pekerjaannya yang kurang baik.

Menurut Luthan (2018) faktor-faktor yang menyebabkan stress (*antecedent stress*) antara lain:

- a) Stressor ekstraorganisasi, mencakup perbedaan persepsi serta perbedaan kesempatan bagi pegawai atas penghargaan atau promosi.
- b) Stressor organisasi, mencakup kebijakan dan strategi administratif, struktur organisasi, kondisi kerja, tanggung jawab tanpa otoritas, ketidakmampuan menyuarakan keluhan, serta penghargaan yang tidak memadai.
- c) Stressor kelompok, mencakup kurangnya kohesivitas kelompok seperti pegawai tidak memiliki kebersamaan karena desain kerja,

karena penyelia melarang atau membatasinya, serta kurangnya dukungan sosial pada individu.

- d) Stressor individu, mencakup disposisi individu seperti kepribadian, persepsi kontrol personal, ketidakberdayaan yang dipelajari, daya tahan psikologis, serta tingkat konflik intra individu yang berakar dari frustrasi.

Berdasarkan uraian diatas faktor stress kerja berasal dari dalam dan luar individu tersebut.

## 2.2. Kecerdasan emosional

### 2.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (John 2019), kecerdasan emosional merupakan keterampilan seseorang mengelola kehidupan emosionalnya dengan cerdas, menjaga kesehatan emosional dan pengungkapan keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Menurut Hamid(2016) Kecerdasan emosional memengaruhi keputusan Perilaku di tempat kerja dan bahkan bisa menentukan pilihan tindakan yang rasional sangat efisien dan optimal, sama memiliki prioritas yang sangat tinggi di dunia kerja. Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang menggunakan emosi dengan cara yang diinginkan, kemampuan mengelola emosi untuk efek positif, Melandy Aziza (2013), menurut Surya (2013) kecerdasan emosional sangatlah penting dalam dunia kerja, peranan kecerdasan emosional inilah

yang menjadi pertahanan bagi mereka yang menghadapi stress kerja dalam artian lain dapat mengendalikan potensi stress yang menyerang.

Menurut Salovey dan Mayer (2010), kecerdasan emosional digunakan menggambarkan beberapa kemampuan yang berkaitan dengan keakuratan penilaian Emosi dalam diri sendiri dan orang lain dan mengelola emosi untuk memotivasi, merencanakan dan mencapai tujuan hidup. Robbins dan Timothy (2015) juga menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah sebuah keterampilan Evaluasi perasaan pada diri sendiri dan orang lain, pahami arti perasaan tersebut dan mengatur perasaannya dalam pola yang mengalir. ahli perasaan mereka sendiri dan mampu membaca sinyal sosial, seperti mengetahui alasan mereka marah dan mengekspresikan diri tanpa melanggar norma lebih efektif.

Berdasarkan beberapa pengertian kecerdasan emosional diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menyadari dan mengelola emosi yang terdapat dalam diri individu tersebut

#### 2.2.2. Aspek Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2001), kecerdasan emosional terdiri dari lima aspek utama, yaitu sebagai berikut

- a. Kemampuan mengenali emosi (kesadaran diri)

Individu dapat mengenali apa yang dirasakan pada dirinya, kemampuan mengenali emosi ini menjadi hal utama seseorang mampu mengendalikan emosinya.

b. Kemampuan mengelola emosi (pengaturan diri)

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

c. Kemampuan memanfaatkan emosi secara produktif (motivasi)

Motivasi adalah menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntut kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati)

Empati adalah merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Kemampuan membina hubungan (keterampilan sosial)

Keterampilan sosial adalah menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan

jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin,

Menurut Reuven Bar on (2002) aspek kecerdasan emosional dibagi 5 yaitu.

- a. Intrapersonal, yaitu kemampuan individu untuk memahami emosi diri an mengungkapkan perasaan sesuai dengan apa yang dirasakan.
- b. Interpersonal, yaitu kemampuan untuk dapat memahami perasaan orang lain,kemampuan untuk meberikan kepedulian kepada orang lain dan mencoba membangun keakraban dengan orang lain
- c. Adaptabilitass, yaitu kemampuan memahami situasi untuk dapat memecah kan sebuah masalah.
- d. Strategi pengelolaan stress, yaitu kemampuan untuk mengelola stress dan mengendalikan sebuah emosi yang muncul pada diri seseorang
- e. Memotivasi dan suasana hati, yaitu kemampuan untuk memunculkan sifat optimis dalam diri, serta mampu mengungkapkan perasaan bahagia.

Berdasarkan uraian diatas aspek kecerdasan emosional adalah kesadaran diri,pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

### 2.2.3. Komponen Kecerdasan Emosional

Menurut Golmen (2003) komponen kecerdasan emosional ada empat yaitu,

- a. Kesadaran diri, yaitu kemampuan untuk membaca serta memahami emosi dan juga mengenal pengaruh pada kinerja
- b. Management diri, yaitu kemampuan untuk menjaga emosi dan kata hai agar tetap terjaga
- c. Kesadaran sosial, yaitu kesadaran memahami dan mengenali emosi orang lain, kemampuan untuk memahami keinginan orang lain. Kemampuan sosial, yaitu kemampuan untuk mengambil tanggung jawab sebagai inspirasi dan visi mendorong diri menjadi lebih baik.

Menurut Salovey dan Mayer (2015) empat komponen kecerdasan yaitu perasaan:

- a. Persepsi, kemampuan mempersepsi perasaan dan kemampuan untuk menunjukkan kebutuhan emosional seseorang.
- b. Asimilasi, yaitu kemampuan manusia untuk membedakan emosi berbeda yang dapat mereka rasakan dan memprioritaskan mereka yang mempengaruhi proses berpikir mereka.

- c. Kontrol, yaitu kemampuan untuk memahami emosi yang kompleks, sebagai perasaan yang muncul bersamaan kesetiaan dan pengkhianatan.

Berdasarkan keterangan para ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa komponen kecerdasan emosi meliputi kesadaran diri, kontrol diri serta kesadaran sosial.

#### 2.2.4. Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Golmen (2007) ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, antara lain

- a. Faktor internal, yaitu faktor yang timbul dari dalam diri individu yang dipengaruhi pola pikir dan kata hati.
- b. Faktor Eksternal faktor yang datang dari luar individu yang dapat mempengaruhi sikap

Patton (2017) membagi faktor- faktor yang mempengaruhi dan mendukung tumbuhnya kecerdasan emosional menjadi dua bagian, yaitu:

1. Faktor Pendukung
  - a. Keluarga adalah perekat yang menyatukan struktur dasar dunia kita agar satu. Kasih sayang dan dukungan kita temukan dalam keluarga dan



merupakan alat untuk mendapatkan kekuatan dan menanamkan kecerdasan emosional.

- b. Hubungan- hubungan pribadi Hubungan- hubungan pribadi (interpersonal) terhadap seseorang dalam sehari- hari dalam memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat menimbulkan kematangan emosional pada seseorang dalam bersikap dan bertindak.
- c. Hubungan dengan teman kelompok Dalam membangun citra diri sosial diperlukan adanya hubungan dengan teman sekelompok. Saling menghargai, memberikan dukungan, dan upan balik diantara sesama, hal ini dapat mempengaruhi dalam pola dalam pembentukan emosi seseorang
- d. Lingkungan Keadaan lingkungan individu dimana mereka tinggal dan bergaul di tengah- tengah masyarakat yang mampu.
- e. Hubungan dengan teman sebaya Pergaulan individu dengan teman sebaya yang saling mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung membentuk kehidupan emosi tersendiri.

## 2. Faktor Penghambat

- a. Tenggelam dalam masalah, mereka adalah orang-orang yang sering merasa kewalahan dan tidak berdaya melepaskannya saat rohnya menghilang pemindahan kekuasaan.

- b. Emosi negatif, emosi negatif yang kuat mendistorsi segalanya perhatian selalu pada perasaan itu sendiri, mencegah upaya mengalihkan perhatian ke hal lain.
- c. Kehilangan atau kurangnya empati Kehilangan empati ketika seseorang hampir selalu melakukan sesuatu yang jahat

Berdasarkan uraian diatas faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional ada 2 yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat dimana kedua faktor tersebut berasal dari dalam dan luar individu tersebut.

### 2.3. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Stress Kerja Karyawan Klinik Kecantikan SS

Stres kerja adalah perasaan dan penerimaan terhadap beban atau tekanan yang dialami oleh karyawan atau bahkan setiap karyawan, atau reaksi seseorang terhadap lingkungannya, stres juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang mengalami ketegangan dan beban yang mempengaruhi perasaan dan pikiran. Hal tersebut juga mempengaruhi komunikasi seseorang dengan orang lain, kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara positif maupun negatif tergantung dari reaksi orang tersebut terhadap lingkungan kerjanya. Reaksi-reaksi yang berbeda inilah yang kemudian dijadikan acuan untuk menentukan apakah seseorang sedang mengalami stres kerja atau tidak, selain reaksi-reaksi tersebut juga terdapat

perilaku-perilaku yang kita kenal sebagai tanda-tanda stres kerja.

Robbins dan Judge (2011) menyatakan bahwa stres adalah keadaan dinamis di mana seorang individu menghadapi peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan keinginan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting. Sementara itu Robbins menyatakan bahwa stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan, kecemasan dan ketegangan emosional yang menghambat efisiensi seorang individu. Menurut Ringgo, stres kerja adalah reaksi fisiologis dan/atau psikologis terhadap suatu peristiwa yang dirasakan individu sebagai ancaman (Almasitoh, 2011).

Stres kerja meliputi banyak hal, antara lain gangguan fisiologis, gangguan psikologis, dan gangguan perilaku. Hal-hal tersebut nantinya dapat digambarkan sebagai acuan atau skala pengukuran, jika diketahui seberapa besar seseorang menderita stres kerja. Schultz dan Schultz (Almasitoh, 2011) mengklasifikasikan gejala stres kerja, yaitu: gejala fisiologis yang dapat diamati pada orang yang rentan terhadap stres, antara lain sakit kepala, pusing, vertigo, gangguan tidur, insomnia, termasuk bangun pagi, mual, gangguan tinja, kulit gatal, terjepit, gangguan pencernaan, tekanan darah tinggi, serangan jantung, keringat berlebih, kehilangan nafsu makan, kelelahan atau kehilangan energi, dll. Gejala psikologis termasuk kesedihan, depresi, mudah menangis, sedih, lekas marah dan hot flashes, kecemasan, depresi, rendah diri, rasa tidak aman, hipersensitivitas, lekas marah, marah, agresi, permusuhan kepada orang lain, perasaan tegang, bingung, depresi,

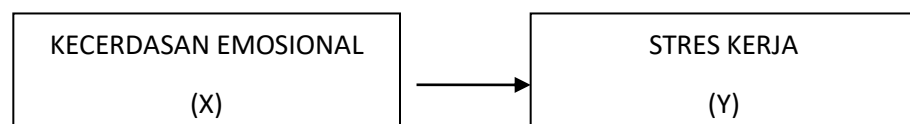
komunikasi tidak efektif, isolasi, isolasi, kebosanan, ketidakamanan kerja, kelelahan mental, kehilangan spontanitas dan kreativitas, kehilangan kegembiraan dalam hidup, yang bahkan lebih parah pada stres akut, dapat menyebabkan bunuh diri untuk menghilangkan stres kerja. Gejala perilaku termasuk kehilangan kepercayaan pada orang lain, mudah menyalahkan orang lain, melanggar atau mengingkari janji, mencari-cari kesalahan orang atau menyerang orang, terlalu percaya diri atau defensif, peningkatan ketidakhadiran, minum dan mabuk, sabotase. Meningkatnya agresi dan kejahatan, dalam hal ini ketika seseorang memanfaatkan orang lain, juga dapat digolongkan sebagai tanda stres yang diderita dan dialami seseorang.

Menurut Hamid(2016) Kecerdasan emosional memengaruhi keputusan Perilaku di tempat kerja dan bahkan bisa menentukan pilihan tindakan yang rasional sangat efisien dan optimal, sama memiliki prioritas yang sangat tinggi di dunia kerja. Menurut Goleman (John 2019), kecerdasan emosional merupakan keterampilan seseorang mengelola kehidupannya dengan cerdas, menjaga kesehatan emosional dan mengungkapkan keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang menggunakan emosi dengan cara yang diinginkan, kemampuan mengelola emosi untuk efek positif, Melandy Aziza (2013), menurut Surya (2013) kecerdasan emosional sangatlah penting dalam dunia kerja, peranan kecerdasan emosional inilah yang menjadi pertahanan bagi mereka yang

menghadapi stress kerja dalam artian lain dapat mengendalikan potensi stress yang menyerang. Kecerdasan emosioanal sangatlah dibutuhkan dalam menghadapi berbagai macam emosi di atas termasuk dalam lingkungan kerja. Karena emosi dalam bentuk apapun akan sangat berdampak pada pekerjaan atau kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa stress kerja karyawan dapat muncul dengan adanya tekanan target atau beban kerja pada perusahaan tempat karyawan bekerja, munculnya gejala gejala stress diakibatkan tekanan yang dilakukan secara terus menerus. Stress juga digambarkan sebuah ketegangan dimana individu merasa ditekan akan untuk melakukan, mencapai sesuatu yang dikehendaki individu lain tetapi karyawan memiliki kecerdasan emosi dimana individu tersebut mampu bertahan dengan target dan beban kerja yang ada dengan kurun waktu yang cukup lama. Ini menandakan kecerdasan emosional berpengaruh dengan stress kerja yang dialami karyawan.

### 2.3.1. Kerangka Berpikir



*Gambar 1 1 Kerangka berpikir*

Kerangka berpikir yang diajukan pada penelitian ini meliputi variabel kecemasan emosional yang disebut variabel independen dan

variabel stress kerja yang disebut variabel dependen masing masing variabel memiliki hubungan terkait. Berdasarkan beberapa teori dapat disimpulkan kecerdasan emosional ini dianggap sangat penting untuk menghambat terjadinya stress dalam dunia kerja.

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis: ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan stress kerjapada karyawan klinik kecantikan SS.