

BAB II

KERANGKA TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS

A. LANDASAN TEORI

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

a. Kecerdasan Emosional

Kemampuan seseorang ditentukan oleh kecerdasan yang dimiliki karena setiap manusia mempunyai kemampuan kelebihan dan kekurangan yang dimiliki seorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi serta mengatur jiwa. Dilihat dari kehidupan sehari-hari banyak seseorang yang tidak mampu mengontrol emosi dengan baik ketika mendapat masalah semacam ini. Kecerdasan emosional seorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memiliki kepuasan dan mengatur suasana hati. Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional Goleman (2000) dalam Yenti (2014).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan memengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Menurut Robbins (2009) dalam Yenti (2014) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Steiner (1997) menjelaskan pengertian kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dapat mengerti emosi diri sendiri dan orang lain, serta Mengetahui bagaimana

emosi diri sendiri terekspresikan untuk meningkatkan maksimal etis sebagai kekuatan pribadi. Menurut Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan - hubungan kita.

Menurut Prati, *et al.* (2003) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami perasaan orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Jadi kecerdasan emosional dapat diartikan tingkat kecemerlangan seseorang dalam menggunakan perasaannya untuk merespon keadaan perasaan dari diri sendiri maupun dalam menghadapi lingkungannya. Tetapi pada teorinya Patton (1998). menjelaskan bahwa penggunaan emosi yang efektif akan mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja. Kunci kecerdasan emosional adalah pada kejujuran suara hati. Suara hati itulah yang harusnya dijadikan pusat prinsip yang mampu memberi rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan.

Meyer (2007) dalam paisal (2010) mengatakan bahwa kecerdasan emosional juga diartikan suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif.

Tabel 2.1**Ada 4 Ranah Kecerdasan emosional dan kompetensi**

NO	Ranah	Kemampuan kepemimpinan dan pengertian
1	Kesadaran diri	a. Kesadaran diri emosional merupakan membaca emosi diri sendiri dan menyadari dampak: menggunakan “naluri” untuk membimbing membuat keputusan.
		b. Penilaian diri akurat merupakan mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri.
		c. Percaya diri merupakan punya kepercayaan diri dan kemampnan yang kuat.
2	Pengelolaan diri	a. Kendali diri emosi merupakan mempertahankan emosi yang mengganggu dan dorongan hati tetap terkendali.
		b. Keterbukaan merupakan Menunjukkan kejujuran, integritas, dan dapat dipercaya
		c. Kemampuan beradaptasi merupakan menunjukkan keluwesan mampu menyesuaikan diri dehgan situasi berubah/ menghadapi berbagai hambatan.
		d. Prestasi: memiliki dorongan untuk memperbaiki kinerja/ merupakan presytasi agar sesuai standar kesempurnaan diri
		e. Prakarsa adalah siap bertindak dan menangkap peluang.
		f. Optimisme adalah melihat yang baik setiap peristiwa
3	Kepedulian sosial	a. Empat merupakan merasakan emosi orang lain, memahami sudut pandang, aktif menunjukkan minat kepedulian.
		b. Kepedulian Organisasi merupakan kemampuan membaca situasi, jaringan keputusan, situasi politik ditingkat organiasi.
		c. Pelayanan yaitu mengenali memenuhi kebutuhan pengikut, klien/ pelanggan.
4	Pengelolaan hubungan	a. Kepemimpinan inspirasional adalah mengarahkan dan memotivasi melalui visi meyakinkan.
		b. Pengaruh meruoakan menggunakan taktik membujuk.
		c. Mengembangkan orang lain: memperkuat kemampuan orang lain melalui umban balik dan kepelatihan.
		d. Katalis perubahan yaitu untuk memulai, mengelola, dan memimpin kearah baru.
		e. Pengelolaan konflik merupakan menyelesaikan perselisihan paham.
		f. Membangun ikatan yaitu untuk menenamkan dan mempertahankan jaringan hubungan.
		g. Kerjasama tim yaitu mendorong kerjasama dan pembinaan tim.

Sumber : Sendarmayati (2011)

Dalam tabel 2.1 diatas dapat dijelaskan bahwa dalam masa ketidakpastian, di dalam lingkungan yang kompleks serta menantang, bahkan dengan tekanan yang melekat dalam kepemimpinan dan lain sebagainya kita sering mendapat ancaman. Kecerdasan emosional adalah kuncinya, di mana seseorang dapat mengelola “titik panas” nya sehingga tidak lepas kendali dan beraksi tanpa pemikiran. Dengan mengembangkan kesadaran diri dan pengelolaan diri kita mampu memanfaatkan kekuatan, kelebihan dan mengelola emosi, sehingga merasakan dan menciptakan komitmen penuh gairah untuk mencapai suatu tujuan. Memahami orang lain membuat kita lebih efektif memotivasi individu, membimbing kelompok, tim, serta budaya organisasi.

Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa Aspek-aspek yang ada. Goleman (2001) mengatakan bahwa ada lima kecapakan dasar dalam kecerdasan emosional yaitu :

a) Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Kesadaran diri adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

b) Pengaturan Diri (*Self Management*)

Pengaturan diri adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta

sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c) Motivasi Diri (*Self Motivation*)

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

d) Empati (*Emphaty*)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami prespektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, mampu menyelesaikan hubungan.

e) Keterampilan Sosial (*Relationship Management*)

Ketrampilan Sosial adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika bersosia dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial dengan cemat, berinteraksi dengan lancar, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan serta berkerja sama dalam tim.

Menurut Goleman (2002) dalam Choiriah (2013) terdapat beberapa indikator kecerdasan emosional, yaitu:

- a. Mengkordinasi diri sendiri
- b. Mengelola diri sendiri
- c. Melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi
- d. Kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati

b. Faktor – faktor Yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional individu menurut Goleman (2009) dalam Yenti (2014) yaitu :

a) Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak.

b) Lingkungan non keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

Dari definisi faktor di atas maka dapat disimpulkan apabila seorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh kinerja karyawan yang

memiliki peran - peran penting bagi perusahaan dalam memilih dan menempatkan setiap karyawan dalam hal ini pekerjaannya supaya tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan. Agar setiap karyawan dapat berkerja sama secara tim ini memudahkan dalam mempengaruhi suatu kinerja dapat tercapai. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui apa bila seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka dapat berdampak pada kinerja karyawan itu sendiri.

c. Dampak Kecerdasan Emosional

Dampak dari Kecerdasan emosional ialah dapat memberikan dorongan kepada seseorang dalam mengendalikan diri sendiri maupun emosnya. Seseorang yang dapat mengontrol emosionalnya dengan baik maka akan menghasilkan kkerja yang lebih baik. Apabila kecerdasan emosional seseorang rendah maka kinerja yang dimiliki akan rendah sebab karyawan tidak mampu mengontrol emosionalnya secara baik. dapat disimpulkan bahwa Perkembangan atau tingkatan kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang akan memberikan pengaruh yang sangat besar pada kinerja karyawan dalam mencapai suatu tujuan perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Adwardin, (2006) mengenai Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Penelitian dengan metode *Structural Equation Modelling* menemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja SDM.

Triana (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan. Hal itu dikarenakan, *self awareness* yang semakin baik membuat karyawan akan empat cenderung berperilaku sesuai dengan standar organisasi, sehingga pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik. Dari semua itu akan berdampak pada sebagai berikut: Stainer (1997)

- a) Karyawan akan bersikap profesional dalam bekerja
- b) Meciptakan suatu keharmonisan antara karyawan dan atasan
- c) Terciptanya kinerja yang maksimal (karena karyawan selalu merasa senang

d. Kinerja Karyawan

Setiap manusia mempunyai kemampuan yang berbeda dalam melakukan berbagai aktifitasnya. Kemampuan bertindak itu dapat diperoleh manusia baik secara alami atau dengan cara dipelajari. Walaupun manusia mempunyai potensi untuk berperilaku tertentu tetapi perilaku itu hanya diaktualisasikan pada saat tertentu saja. Potensi berperilaku tentu disebut dengan *ability* (kemampuan) atau dengan *performance* (kinerja). Kinerja merupakan pencapaian atau hasil dari seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya dengan kurun waktu tertentu dalam suatu perusahaan atau bidang yang digelutinya, sehingga kinerja karyawan yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk memberikan kontribusi yang maksimal untuk

Perusahaan, sebab hal itu sangat berpengaruh bagi kemajuan perusahaan. Adapun pengertian kinerja menurut para ahli sebagai berikut :

Menurut Mathis dan Jackson (2002) kinerja pada dasarnya adalah apa dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada perusahaan. Jadi pada dasarnya kinerja adalah sebuah pengabdian karyawan yang diberikan kepada perusahaan. Dapat dikatakan juga kinerja karyawan seberapa banyak para karyawan memberikan kontribusinya kepada perusahaan meliputi kualitas, kuantitas output, jangka waktu, kehadiran di tempat kerja dan sikap komparatif. Kinerja pegawai menunjukkan pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan seluruh tugas-tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya (Mathis dan Jackson, 2002).

Kinerja (prestasi kerja) adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya” Mangkunegara (2009). Menurut Wirawan (2009) dalam Marpaung (2013) menyatakan bahwa kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Gibson *et.all* (1995) mendefinisikan kinerja sebagai catatan terhadap hasil produksi dan pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Kecakapan - kecakapan *interpersonal* serta kecakapan-kecakapan teknis (*skill dan ability*). Menurut Hasibuan (2001) dalam Yenti (2014) Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

Melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Simanjuntak (2005) mengatakan kinerja adalah pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Salah satu cara untuk memperbaiki dan memaksimalkan kinerja karyawan adalah dengan cara restrukturasi. Kata restrukturasi sering disebut dengan *downsing* atau *delayering*, melibatkan pengurangan perusahaan di bidang tenaga kerja atau unit satuan kerja. Pada setiap perusahaan melakukan perbaikan pekerjaan dari skala kecil maupun besar, tujuannya untuk memperbaiki kinerja perusahaan.

a) Indikator Kinerja Karyawan

Bernardin (1998) dalam Choiriah (2013) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah:

- a. Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
- b. Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan
- c. Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.
- d. Efektivitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi di mana dengan maksud menaikkan keuntungan.

- e. Kemandirian adalah karyawan yang dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.
- f. Komitmen adalah karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

Mangkunegara (2010) menjelaskan aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

- a. Aspek kuantitatif meliputi dari proses kerja dan kondisi kerja, waktu bekerja jumlah kesalahan bekerja, jenis pemberian pelayanan bekerja.
- b. Sedangkan aspek kualitatif dari ketepatan kerja dan kualitas kerja tingkat kemampuan dalam bekerja, kemampuan menganalisis data/informasi dan kegagalan, kemampuan mengevaluasi keluhan.

Menurut Gomes (2003) dalam Yenti (2014) ada enam indikator sebagai berikut:

- a. Kualitas kerja yaitu akurasi, ketelitian, bisa diterima atas setiap pekerjaan yang dilakukan
- b. Produktivitas yaitu kuantitas dan efisien kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu
- c. Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis/teknis yang digunakan pada pekerjaan
- d. Bisa diandalkan sejauh mana seorang karyawan dapat diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut

- e. Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu mengambil periode istirahat atau makan yang ditentukan dan dicatat kehadiran secara keseluruhan
- f. Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan

b) Definisi Kinerja Karyawan

Selain itu, dalam Sedarmayanti (2011) juga dikatakan bahwa kinerja berasal dari kata *job performance* disebut juga *actual performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh karyawan. Sehingga kinerja karyawan adalah gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan/ kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Adapun yang menjadi indikator pengukuran kinerja adalah efektivitas dan efisiensi (Kast, Rosenzweig, 1974). Berbeda halnya dengan Rivai, Basri (2005) dalam kinerja pegawai (2012) bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas di bandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti, standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Seiring dengan pendapat di atas Withmore mengemukakan bahwa kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggungjawabnya dengan menetapkan standar tertentu (Withmore, 1997). Untuk meningkatkan

hasil kinerja yang optimum perlu di tetapkan standar kerja yang jelas yang dapat menjadi acuan bagi seluruh pegawai. Kinerja pegawai akan tercapai apabila pegawai dapat melaksanakan tanggungjawabnya dengan baik.

Dari definisi faktor diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor tersebut mempengaruhi kinerja karyawan yang memiliki peran - peran penting bagi perusahaan dalam memilih dan menempatkan setiap karyawan dalam pekerjaannya dan sebagai patner usaha agar tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan. Bahwa kinerja karyawan dapat diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas (jumlah) pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut,dan efektifitas karyawan menggunakan kemampuan yang dimilikinya dengan baik. Sesuai dengan tanggung jawabnya maka kinerja dapat dikatakan bagus atau stabil apabila seseorang mampu menyelesaikan tugas pada tepat waktu maka dari situ lah perusahaan akan dapat berkembang. Karena kinerja karyawan sangat dibutuhkan disetiap perusahaan agar setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Kinerja menurut (Amstrong dan Baron, 1998:7) dalam Sedarmayanti (2011) adalah sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, dan persyaratan atribut yang disepakati.

c) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Pada setiap perusahaan melakukan perbaikan perkerjaan dari skala kecil maupun besar, tujuanya untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Menurut As'ad (2004) kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang

berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan faktor tersebut meliputi sebagai berikut:

- a. Faktor finansial yaitu terpenuhi keinginan karyawan terhadap kebutuhan finansial yang diterima untuk memenuhi kebutuhan karyawan meliputi : gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan dan fasilitas yang diberikan
- b. Faktor fisik yaitu faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan dan kondisi lingkungan hal ini meliputi: jenis pekerjaan pengaturan waktu kerja dan istirahat, pelengkapan kerja, fasilitas dan kondisi kesehatan.
- c. Faktor sosial yaitu yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antar sesama karyawan, dengan atasan maupun dengan karyawan sejenis pekerjaannya. Hal ini meliputi: rekan kerja yang kompak, pimpinan yang adil dan bijaksana serta pengarahan dan perintah yang wajar.
- d. Faktor psikologi yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan. hal ini meliputi: minat, ketentraman dalam berkerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

Terdapat tiga faktor penentu kinerja yaitu:

- a. Tingkat keterampilan: keterampilan dalam hal ini menyangkut pengetahuan, kemampuan, kecakapan interpersonal serta kecakapan – kecakapan teknis (skill dan ability)
- b. Tingkat upaya: Karyawan yang hanya memiliki ketrampilan yang baik tidak akan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik apabila tidak

mempunyai upaya sama sekali. Pada intinya, karyawan harus memiliki motivasi dalam bekerja.

- c. Kondisi-kondisi eksternal: Sejauh mana kondisi-kondisi eksternal mendukung produktivitas karyawan (lingkungan kerja karyawan).

faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: Amstrong dan Baron, (1998) dalam Sedarmayanti (2011)

- a. *Personal Factors*: ditunjukkan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership Faktors*: ditentukan kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan oleh manajer dan *team leader*
- c. *Team Factor*: ditunjukkan kualitas dukungan oleh rekan kerja.
- d. *Sistem Faktors*: ditunjukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual Situational Faktors*: ditunjukkan tingginya tingkat tekanan lingkungan internal dan eksternal. (Amstrong dan Baron 1998) dalam Sedarmayanti 2011.

Sejalan dengan itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia menurut Wirawan (2009) dalam Marpaung (2013) meliputi:

- 1. faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika orang tersebut berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu,

faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, ketrampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja

2. faktor lingkungan internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahkan kinerja pegawai Faktor internal organisasi antara lain teknologi robot, sistem kompensasi, iklim kerja, strategi organisasi dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi.
3. faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi, misalnya krisis ekonomi.

Dari uraian di atas, bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada dasarnya terdiri dari dua faktor, yaitu faktor internal dari karyawan seperti kemampuan, keahlian, motivasi, dan kepribadian. Kemampuan yang dimiliki seseorang salah satunya ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya. faktor eksternal berasal dari organisasi itu sendiri.

d) Dampak Kinerja Karyawan

Terdapat beberapa dampak yang ada pada suatu kinerja karyawan yaitu:

- a. Organisasi akan berkembang pesat
- b. Organisasi akan memperoleh target yang telah ditentukan oleh perusahaan
- c. Bisa mengurangi resiko yang akan terjadi dalam organisasi

- d. Pada organisasi tersebut akan semakin sulit berkelompok karena berkerja dengan sungguh – sungguh untuk mencari target yang telah ditentukan oleh oraganisasi
- e. Perusahaan dimata publik menjadi baik dan disegani oleh setiap perusahaan atau para pesaing pada usaha sejenis.

e. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan hubungan dengan orang lain. Masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah hal yang hanya membutuhkan kecerdasan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosional sangat diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosionalnya maka dia akan menghasilkan kinerja yang lebih baik. Sebuah penelitian pada sekitar 42.000 orang di 36 negara mengungkapkan hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kesuksesan dalam kehidupan pribadi dan pekerjaan (Stein dan Book, 2002) dalam Moniaga (2012). Ini menunjukkan bahwa seorang karyawan juga bisa berhasil, jika di dalam diri mereka terbentuk nilai-nilai EQ yang tinggi. dengan kecerdasan emosional, seseorang mampu mengetahui dan menanggapi perasaan mereka sendiri dengan baik dan mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif.

Jika seseorang tidak dapat mengendalikan emosionalnya secara baik, maka dapat mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosi serta kemampuannya untuk memusatkan perhatian pada tugas-tugasnya dan memiliki pikiran yang sulit. Maka dapat disimpulkan bahwa kecedasan emosional sangat berperan aktif dalam mempengaruhi kinerja karyawan dalam melakukan setiap tugas dan yang diberikan untuk mencapai suatu tujuan perusahaan. Jika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mereka akan lebih mudah dalam mengendalikan maupun mengontrol emosinya secara baik ketika dikantor. seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, maka pelaksanaan tugasnya juga akan lebih baik.

Penelitian yang pernah dilakukan Yenti (2014) yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan Pada R.S Pekan Baru bahwa berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada R.S Pekan Baru. Seseorang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik berarti kemungkinan besar ia akan berhasil dalam kehidupan dan memiliki motivasi untuk berprestasi. Penelitian yang pernah dilakukan oleh Wiramiharja (2003) dalam Nugraha (2014) yang menemukan bahwa kecerdasan emosional yang memiliki hubungan positif yang cukup sangat berpengaruh secara signifikan pada prestasi kerja seseorang. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disusun adalah sebagai berikut:

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

2. Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan

a. Kecerdasan Intelektual

Kecerdasan Intelektual merupakan kecerdasan emosional untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta. Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika dan rasio. Orang yang kecerdasan intelektualnya baik, baginya tidak ada informasi yang sulit, semuanya dapat disimpan dan diolah, pada waktu yang tepat dan pada saat dibutuhkan diolah dan diinformasikan kembali. Proses menerima, menyimpan, dan mengolah kembali informasi, (baik informasi yang didapat lewat pendengaran, penglihatan atau penciuman) biasa disebut "berfikir. Kecerdasan intelektual lazim disebut dengan inteligensi, istilah ini dipopulerkan kembali pertama kali oleh Francis Galton, seorang ilmuwan dan ahli matematika yang termuka dari Inggris (Joseph,1978).

Menurut Robins dan Judge (2008) kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah. *Intelligensi* lebih difokuskan kepada kemampuannya dalam berfikir. Menurut Anastasi (1997) mengatakan bahwa *intelligensi* bukanlah kemampuan tunggal dan seragam tetapi merupakan komposit dari berbagai fungsi. Istilah ini umumnya digunakan untuk mencakup gabungan kemampuan-kemampuan yang diperlukan untuk bertahan dan maju dalam budaya tertentu (Fabiola, 2005). Kemampuan intelektual ini dapat diukur dengan suatu alat tes yang bisa disebut IQ (*Intelligence Quotient*). Menurut Robins (2008) kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan melakukan berbagai aktifitas berfikir, memecahkan masalah dan mampu

menyimpulkan dan mengelola informasi menjadi nyata. Menurut Armansyah (2002) kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika dan rasio yang merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan dan mengolah informasi menjadi fakta.

Menurut Robbins (2001) mengatakan bahwa dalam kecerdasan intelektual terdapat tujuh dimensi yaitu :

a. Kecerdasan angka

Merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat.

b. Pemahaman verbal Merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar.

c. Kecepatan persepsi merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

d. Penalaran induktif merupakan kemampuan mengenali suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

e. Penalaran deduktif merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen

f. Visualisasi spasial merupakan kemampuan membayangkan bagaimana suatu obyek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang dirubah.

g. Daya ingat Merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

Berbeda Menurut Hariwijaya (2005) dalam Nugraha (2014) mengatakan bahwa mendefinisikan *Intelligence Quotient (IQ)* kemampuan untuk bekerja secara abstraksi (ide, symbol, konsep dan prinsip), kemampuan untuk belajar dan menggunakan abstraksi tersebut untuk menyelesaikan masalah yang lama sekali baru. Terdapat beberapa katagori dalam kecerdasan intelektual itu sendiri sebagai berikut:

- a. Kecerdasan Verbal yaitu kemampuan yang dimiliki seseorang yang meliputi kemampuan berkomunikasi secara urut, runtut, tertata, sistematis, tepat diksi dan penempatan posisi diri. Kecerdasan ini mengacu pada kemampuan untuk menyusun pikiran dengan jelas dan mampu menggunakan secara kompeten melalui kata-kata untuk mengungkapkan pikiran-pikiran daalam berbicara, membaca dan menulis.
- b. Kecerdasan logika yaitu kecerdasan yang dimiliki seseorang yang meliputi kemampuan dan kecerdasan logika. Logika atau penalaran sangat penting dalam kehidupan sehari- hari untuk pengabilan keputusan atau tindakan seseorang.
- c. Kecerdasan numerik yaitu kecerdasan seseorang yang meliputi kemampuan yang berkaitan dengan angka dan segala implikasinya.
- d. Kecerdasan spasial yaitu kecerdasan yang dimiliki seserang dengan meliputi kemampuan menangkat ‘ruang’ dengan segala implikasinya kemampuan ini biasanya dimiliki oleh seniman, fotografer, aristek, pemahat dan penemuan.

Pengukuran kecerdasan intelektual tidak dapat diukur hanya dengan pengukuran satu tunggal para peneliti menemukan bahwa tes untuk mengukur kemampuan kognitif tersebut, yang utama adalah dengan menggunakan tiga pengukuran yaitu pengukuran verbal, kemampuan matematika, dan pengukuran ruang (Moustafa dan Miller, (2013) dalam Ode 2011) dalam Nugraha (2014)

Dengan memiliki kecerdasan intelektual yang baik dan terstandar maka masing masing individu memiliki kemantapan pemahaman tentang potensi diri dan pengembangannya untuk kegiatan-kegiatan yang kreatif dan produktif dalam kehidupan sehari-hari maupun untuk peranannya sebagai pelaksana atau pelaku profesi karena (rasionalitas) dibutuhkan untuk dapat memahami dan mempertimbangkan hal-hal yang bersifat etis dan tidak etis (Mahmudi, 2001) dalam Yenti (2014).

Indikator kecerdasan intelektual sering menjadi suatu terhambatnya seseorang dalam bekerja ada 3 indikataor yang dikemukakan oleh Stenberg dalam Arie, 2009 yaitu:

- a. Kemampuan memecahkan masalah yaitu mampu menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan fikiran jernih.
- b. Intelegensi verbal yaitu kosa kata baik, membaca dengan penuh pemahaman ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.

- c. Intelegensi praktis yaitu situasi, tahu cara mencapai tujuan, sadar terhadap dunia sekeliling, menunjukkan minat terhadap dunia luar.

b. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual

Inteligensi tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari tindakan nyata, yang merupakan manifestasi dari berfikir rasional itu. Menurut Purwanto (2007) dalam Yenti (2014) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi inteligensi yaitu:

a. Pembawaan

Pembawaan ditentukan oleh sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir. Batas kemampuan kita dalam memecahkan permasalahan, pertama ditentukan oleh pembawaan kita. Orang ada yang pintar dan ada yang bodoh meskipun menerima latihan yang sama perbedaan itu masih tetap ada.

b. Kematangan

Tiap orang dalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Tiap organ dapat dikatakan telah matang jika ia telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing-masing. Anak-anak tidak dapat memecahkan soal-soal tertentu karena soal tersebut masih terlampau sukar baginya. Organ tubuh dan fungsi jiwanya belum matang untuk memecahkan masalah itu. Kematangan erat hubungannya dengan umur.

c. Pembentukan

Pembentukan adalah segala keadaan di luar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan intelegensi. Pembentukan ada dua macam yaitu yang disengaja seperti yang dilakukan di sekolah dan tidak sengaja yaitu pengaruh alam sekitar

d. Minat dan pembawaan yang khas

Minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan itu. Dalam diri manusia terdapat motif-motif yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar. Motif menggunakan dan menyelidiki dunia luar (*manipulate and exploring motives*).

e. Kebebasan

Kebebasan mengandung makna bahwa manusia dapat memilih metode-metode tertentu dalam memecahkan masalah. Dengan kebebasan manusia dapat menentukan dan mengembangkan cara berfikir secara cepat dan yang mereka anggap akurat. Keterbelakangan, pengekangan akan mempengaruhi intelektual seseorang.

c. Dampak dari Kecerdasan Intelektual

Dunia kerja erat kaitanya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal terus karena mereka yang memiliki IQ yang tinggi mampu menyerap ilmu yang diberikan sehingga kemampuan

dalam memecahkan suatu masalah yang berkaitan mampu menyelesaikan dengan baik. Seseorang yang memiliki kemampuan kecerdasan intelektual yang tinggi akan mampu menyelesaikan setiap tugas yang diberikan kepadanya dengan baik. Hal ini diperkuat oleh penelitiannya Fabiola dan Meirayanti (2005) mengenai analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Horison Kota Semarang membuktikan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

penelitian yang dilakukan Susi Hendiyani dan Raden Lestari Garnasih (2013) mengatakan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap kinerja guru. Kecerdasan intelektual memberikan pengaruh yang lebih kuat terhadap peningkatan kinerja dibandingkan pengaruh yang ditimbulkan oleh kecerdasan emosional. Menurut Davis Wechles 2004 dalam yudi aditia 2006 mengatakan ada beberapa dampak diantaranya adalah:

- a. Kinerja karyawan menjadi maksimal karena karyawan akan mudah menyelesaikan beban pekerjaannya secara efektifitas.
- b. Mampu melalui hambatan – hambatan tugas pekerjaan yang sulit dengan mudah
- c. Menjadikan karyawan menjadi kreatif

d. Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan

Selama ini banyak orang menganggap bahwa jika seseorang memiliki tingkat kecerdasan intelektual yang tinggi, maka orang tersebut memiliki peluang untuk meraih kesuksesan yang lebih besar dibanding dengan orang yang memiliki IQ rendah. Menurut Robins (2008) mengatakan kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas berfikir, memecahkan masalah dan mampu menyimpulkan dan mengelola informasi menjadi nyata. Dengan ini dapat dinyatakan bahwa kemampuan seseorang sangat penting dalam menentukan suatu keberhasilan yang akan dicapai, semua itu tidak terlepas dari kecerdasan intelektual yang dimiliki setiap karyawan. Seorang karyawan bisa dikatakan memiliki IQ yang tinggi akan dengan mudah dalam melakukan setiap tugas atau pekerjaannya. Berbeda dengan halnya jika seseorang memiliki IQ atau pengetahuan yang rendah maka orang tersebut akan mudah menghapai kesulitan maupun kendala dalam pekerjaanya.

Penelitian Nurzhirah Gistituati dan Jafridin (2006) dalam Nugraheni (2014) meneliti tentang pengaruh kontribusi kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru SD Negeri di Kabupaten Mukomuko. Hasil penelitian nemukan bahwa kecerdasan intelektual, emosional spiritual dan kepemimpinan kepala sekolah berkolerasi secara signifikan dengan kinerja guru. NI Nyoman Teristiyani W,(2014) meneliti kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja dosen Berdasarkan hasil penelitian

yang disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja dosen Politeknik Negri Bali

Seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan intelektual yang tinggi biasanya akan tersisihkan dari seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan intelektual lebih rendah. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi tidak menjamin seseorang tersebut dapat meraih kesuksesan. Pada kenyataannya jika seorang karyawan memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi maka kinerja yang akan dimiliki akan tinggi. Terbukti bahwa kecerdasan intelektual sangat masih mempunyai peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis yang akan disusun adalah sebagai berikut:

H2: Kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

3. Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

a. Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual (SQ) sendiri adalah kemampuan jiwa yang dimiliki seseorang untuk membangun dirinya secara utuh melalui berbagai kegiatan positif sehingga mampu menyelesaikan berbagai persoalan dengan melihat makna yang terkandung didalamnya.

Zohar dan Marshal (2001), mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi

dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan unruk melihat kapan batasanya itu, juga memungkinkan kita bergulat dengan awal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan. Kecerdasan tersebut menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna.

Eckersley (2000) memberikan pengertian yang lain mengenai kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual mendefinidikan sebagai perasaan intuisi yang dalam terhadap keterhubungan dengan dunia luas didalam hidup kita. Konsep mengenali kecerdasan spiritual dalam hubungan dengan dunia kerja. Menurut Ashmos dan Duchon (2000) dalam Trihandini (2005) memiliki tiga komponen yaitu kecerdasan spiritual sebagai nilai kehidupan dari dalam diri, sebagai kerja yang memiliki arti dan komunitas.

Menurut Tony Buzan (2003) kecerdasan spiritual adalah yang berkaitan dengan menjadi bagian dari rancangan segala sesuatu yang lebih besar, meliputi “melihat suatu gambaran secara menyeluruh”. Sementara itu Doe (2008) mengungkapkan bahwa spiritual adalah dasar bagi tumbuhnya harga diri, nilai - nilai, moral, dan rasa. Zohar berpendapat lain, menurut Zohar (2000) dalam Handayani (2014) kecerdasan spiritual adalah kemampuan seseorang untuk mampu menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh seseorang tersebut.

Berman (2001) dalam Sina (2012) mengungkapkan bahwa kecerdasan spiritual (SQ) dapat memfasilitasi dialog antara pikiran dan emosi, antara jiwa

dan Menurut Meyer (2007) dalam Paisal kecerdasan emosional juga diartikan suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri dan memenuhi tantangan manajemen relasi.

Sukidi (2002) dalam Handayani (2014) mengemukakan tentang nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen - komponen dalam kecerdasan spiritual (SQ) yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya sebagai berikut:

- a. Mutlak Jujur. Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.
- b. Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.
- c. Pengetahuan diri. Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.
- d. Fokus pada kontribusi. Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan member dari pada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itu orang harus lebih pandai membangun kesadaran diri untuk lebih refokusi pada kontribusi.

- e. Spiritual non dogmatis. Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual di mana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

a) Faktor – Faktor Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual sebagai berikut :

- a. Faktor Internal
- b. faktor Eksternal terdiri dari lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat

Menurut Sinetar kejujuran, keadilan, kesamaan perlakuan terhadap semua orang, memunyai factor yang mendorong kecerdasan spiritual. Dengan spiritual akan mampu mendorong manusia pada kesuksesan. Karena spiritual ini akan mampu menghasilkan lima hal, yaitu (Agustian 2003 dalam Nugraheni 2012):

- a. integritas atau kejujuran
- b. Energi atau semangat
- c. Inspirasi atau ide dan inisiatif
- d. Wisdom atau bijaksana
- e. Keberanian dalam mengambil keputusan

c. Dampak Kecerdasan Spiritual

Dari definisi faktor diatas bahwa ketika seseorang secara pribadi merasa terpuruk, terjebak, keawatiran kecerdasan spiritual dapat menjadi orang lebih cerdas dalam beragama, artinya jika seseorang memiliki kecerdasan spiritual tinggi maka dapat menjalankan agama tidak secara picik, eksklusif, fanatik atau prasangka. Maka dengan ini dapat disimpulkan dengan adanya kecerdasan spiritual dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang memiliki peran - peran penting bagi perusahaan dalam memilih dan menempatkan setiap karyawan dalam setiap pekerjaannya supaya tidak terjadi hal – hal yang tidak diinginkan. Menurut Zohar (2000) kecerdasan spiritual adalah kemampuan seseorang untuk mampu menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh seseorang tersebut.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa apabila seorang pekerja / karyawan memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi maka dapat berpengaruh pada kinerja di setiap karyawannya agar karyawan dapat menyimpulkan masalah yang dihadapi dengan mudah. Maka dapat diketahui dampak yang dapat ditimbulkan adalah :

- a. Karyawan dapat dengan mudah memghadapi tuntutan pekerjaan
- b. Karyawan dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaanya
- c. Karyawan dapat mencapai kinerja yang maksimal
- d. Berperilaku jujur dalam tanggung jawab setiap pekerjaanya
- e. Selalu bersikap tanggung jawab dan amanah

Penelitian Gunaeka (2012) meneliti mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja auditor pada KAP di Surabaya, membuktikan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

d. Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan spiritual (SQ) sendiri adalah kemampuan jiwa yang dimiliki seseorang untuk membangun dirinya secara utuh, salah satunya dapat melalui berbagai kegiatan positif sehingga mampu menyelesaikan berbagai persoalan dengan melihat makna yang terkandung didalamnya. Seseorang yang membawa makna spiritual dalam kerjanya akan lebih merasakan hidup dalam pekerjaannya yang lebih berarti. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kepercayaan pada dalam dirinya untuk mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih mampu dalam meningkatkan kinerja yang dimilikinya, sehingga karirnya dapat berkembang lebih maju.

Menurut Zohar (2000) kecerdasan spiritual adalah kemampuan seseorang untuk mampu menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh seseorang tersebut. Kecerdasan spiritual dimaksudkan untuk mampu menghadapi dan memecahkan persoalan yang dihadapi. Mengingat adanya kecerdasan yang dimiliki semua orang seperti kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual Semua itu tidak terlepas dari kecerdasan spiritual itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja yang dimiliki, sebab seseorang yang mempunyai

kecerdasan spiritual yang tinggi orang tersebut akan mempunyai suatu keyakinan dalam menyelesaikan setiap tugas yang dibebankan kepadanya.

Melalui penelitian Sufnawan (2007) tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spritual Auditor Terhadap Kinerja Auditor Dalam Kantor Akuntan Publik, hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan spritual dan kecerdasan emosional berpengaruh singnifikn terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain yang dilakukan Cipta (2009) tentang pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional sebagai vareabel intervening pada kinerja karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Surabaya. Hasil yang didapat dalam penelitiannya adanya pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Handayani (2014) meneliti pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan Hotel hasil yang didapat dalam penelitiannya adalah kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini didasarkan pada seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi sehingga lebih mudah untuk memfungsikan SQ dan EQ secara efektif. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika karyawan memiliki kecerdasan spiritual baik maka pelaksanaan tugasnya akan lebih baik. Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disusun adalah sebagai berikut :

H3: kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

4. Kerangka Pemikiran

Setiap karyawan dituntut untuk terus ditingkatkan dalam melakukan setiap pekerjaannya. Hal ini dikarenakan adanya persaingan dunia kerja yang sangat ketat, tuntutan dalam memberikan kemampuan di dunia kerja atau perusahaan dan adanya tuntutan target yang harus tercapai. Untuk meningkatkan kinerja *marketing*, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kemampuan atau keahlian para karyawan itu sendiri. Kinerja menurut (Amstrong dan Baron, 1998:7) dalam Sedarmayanti (2011) adalah sarana untuk mendapatkan hasil lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, persyaratan atribut yang disepakati.

Menurut Goleman (2003) menyatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja, seorang karyawan bukan hanya membutuhkan kecerdasan kognitif saja, tetapi membutuhkan kecerdasan emosional. menurut penelitian Goleman (2001) dalam penelitian Hidayati (2013) mengatakan bahwa kecerdasan emosi menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20 % yang lain ditentukan oleh IQ (Intelligence Quotient). Kecerdasan emosi tersebut antara lain meliputi: empati, memahami perasaan, kemampuan mengelola diri sendiri, kemampuan menyesuaikan diri, menyelesaikan masalah, membina hubungan dengan orang lain.

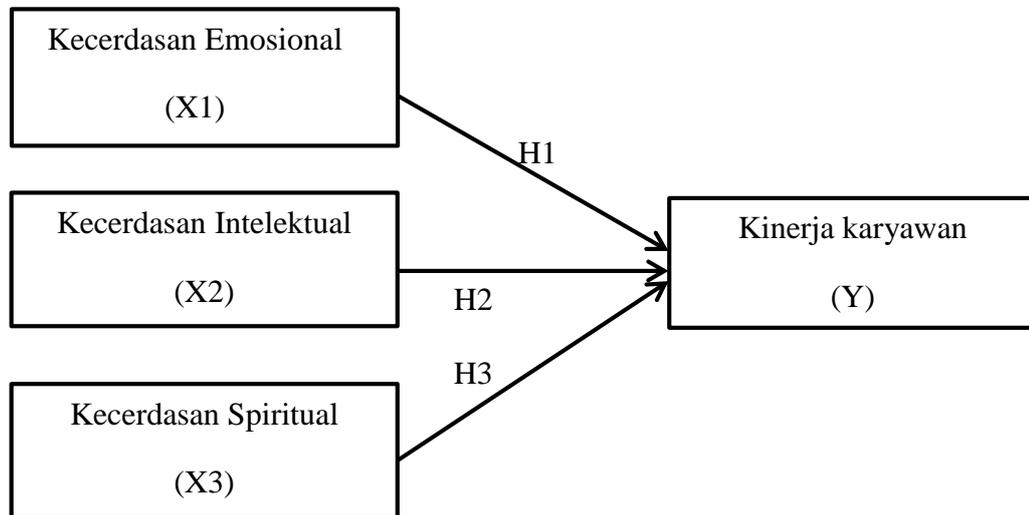
Penelitian yang dilakukan oleh Boyatzis dan Chermis (2001) dalam Trihandini, (2005) terhadap beberapa subjek penelitian dalam beberapa perusahaan maka hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa karyawan yang

memiliki skor kecerdasan emosional yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik, yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Walaupun seseorang tersebut memiliki kinerja yang cukup baik, namun apabila dia memiliki sifat yang tertutup dan tidak berinteraksi dengan orang lain secara baik, maka kinerjanya tidak akan dapat berkembang.

Penelitian Yenti (2013) meneliti pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada R.S Pekan Baru mengatakan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh Kecerdasan Intelektual (IQ) saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ). Atas hal tersebut maka, Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ) maupun Kecerdasan Spiritual (SQ) yang dimiliki para karyawan harus digali dan ditumbuh kembangkan, sehingga diharapkan akan berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan supaya memudahkan dalam pencapaian kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam mencapai suatu tujuan perusahaan. Maka kerangka pemikiran teoritis yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.2

4. Model Penelitian



Gambar 2.2 Model Penelitian

Dalam model penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independent dan variable dependent variabel dependent merupakan variable yang akan menjadi pusat perhatian peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variable dependent adalah kinerja karyawan sebagai vareabel (Y) dan vareabel independent yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependent, baik itu pengaruhnya secara positif maupun negative. Variabel independent dalam penelitian ini adalah: kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual (X1

