

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Definisi kinerja karyawan

Definisi kinerja sumber daya manusia dinyatakan oleh beberapa ahli, diantaranya: "perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan" Dessler (2015), Definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Mangkunegara (2015),

Simamora, (2004), menyatakan kinerja mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur

karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2015,) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Menurut Mathis (2010), kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi.

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, penempatan karyawan sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.

Sugiyanto (2012), mengungkapkan bahwa kinerja karyawan mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan standar kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan secara optimal dalam suatu

perusahaan, terdapat beberapa faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kinerja karyawan, antara lain sebagai berikut :

1. Strategi organisasional (nilai tujuan jangka pendek dan jangka panjang).

Tujuan jangka panjang direfleksikan ke dalam bentuk visi perusahaan, yang memiliki jangka waktu sepuluh hingga dua puluh tahun ke depan, sedangkan tujuan jangka pendek (*short term goals*) atau disebut juga sebagai *destination statement*, merupakan turunan dari visi perusahaan, berupa sasaran-sasaran yang harus dicapai dalam kurun waktu yang lebih pendek, biasanya antara tiga hingga lima tahun.

Sebuah visi yang efektif, paling tidak memenuhi beberapa kriteria, yaitu mencerminkan tujuan yang diinginkan di masa yang akan datang, fokus, fleksibel, dapat dikomunikasikan, dapat dibayangkan dan dapat dicapai. Contoh “Menjadi pemimpin pasar nasional dalam industri makanan kemasan, yang dikenal dengan produk yang berkualitas dan higienis”. Bila visi sudah ditetapkan, langkah selanjutnya adalah menterjemahkan visi tersebut menjadi serangkaian *destination statement* yang lebih singkat. Setiap sasaran dalam *destination statement* berisi target yang harus dicapai, bersifat *tangible* dan dapat diukur secara kuantitatif. Contoh: *market share*, *profits*, jumlah cabang, *coverage area*, dsb.

2. Batasansituasional(budaya organisasi dan kondisi ekonomi).

Budaya organisasi adalah sebuah sistem makna bersama yang dianut oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Sistem makna bersama ini adalah sekumpulan karakteristik kunci yang dijunjung tinggi oleh organisasi. Budaya organisasi juga berkaitan dengan bagaimana karyawan memahami karakteristik budaya suatu organisasi, dan tidak terkait dengan apakah karyawan menyukai karakteristik itu atau tidak. Budaya organisasi adalah suatu sikap deskriptif, bukan seperti kepuasan kerja yang lebih bersifat evaluatif.

3. Atribut individual (kemampuan dan ketrampilan).

Yaitu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. dan merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku ditempat kerja, yang berlandaskan dasar karakteristik orang dan mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu yang lama, sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat memuaskan di tempat kerja

Menurut Mangkunegara (2015) bahwa karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.

mempunyai tanggung jawab pribadi jika percaya bahwa hasil perbuatan ini ditentukan oleh faktor-faktor di dalam diri sendiri seperti Keberhasilan dalam mendapatkan pekerjaan disebabkan karena kemampuan bukan karena faktor keberuntungan atau karena koneksi. Jika hasil dari suatu perbuatan bukan disebabkan oleh tindak tanduk sendiri, atau oleh faktor-faktor yang ada pada diri, tetapi disebabkan oleh faktor-faktor seperti lingkungan, kesempatan dan sebagainya. Maka akan merasa bertanggung jawab secara pribadi. Tingkah laku sangat menunjukkan apakah seseorang yang mempunyai rasa tanggung jawab pribadi yang tinggi.

b. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.

Orang yang berani mengambil risiko adalah mereka yang berusaha untuk menjaga semangat dalam dirinya ketika melalui langkah-langkah dan menikmati hasil usahanya. Artinya, orang berhasil bukan sekadar karena melalui langkah-langkah pencapaiannya, tapi juga siap menerima risiko yang ditimbulkannya. Merekalah orang sukses yang sesungguhnya.”Ya, untuk meraih sukses, seseorang perlu keberanian untuk mengambil suatu kesempatan yang berisiko.

c. Memiliki tujuan yang realistis.

Tujuan realistis adalah cara berpikir yang penuh perhitungan dan sesuai dengan kemampuan, sehingga gagasan yang akan

diajukan bukan hanya angan-angan atau mimpi belaka tetapi adalah sebuah kenyataan.

- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.

Memiliki *playneng* yang matang akan menentukan langkah-langkah yang akan kita lalui dan mempermudah kita dalam mencapai tujuan yang kita inginkan, dan disertakan motivasi diri untuk merealisasi tujuan yang telah kita buat.

- e. Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan yang diberikan oleh seorang komunikan (penerima pesan) atau ketika seorang komunikator (pemberi pesan) sedang menyampaikan pesannya. Dalam arti singkat, *feedback* dapat dikatakan sebagai tanggapan atau respon terhadap suatu pesan. *Feedback* yang ditimbulkan dari proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang hasil komunikasi yang dilakukannya. *Feedback* merupakan satu – satunya elemen yang dapat men- judge komunikasi yang telah berlangsung berhasil atau gagal. *Feedback* bisa berupa respon positif atau respon negatif.

- f. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Beberapa hal yang perlu di pahami didalam merealisasikan rencana dengan cara mengetahui ketepatan waktu yang tepat untuk memulai apa yang telah ditentukandan mengandalkan pengalaman diri sendiri maupun orang lain dalam mengambil sebuah keputusan.

Menurut Anwar Mangkunegara (2011), dimensi dan indikator dari kinerja adalah fungsi dari kompetensi, sikap, dan tindakan. Setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat keriteria atau ukuran sebagai berikut:

1. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai masing -masing

2. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakanapa yang seharusnya dikerjakan

3. Kehandalan

Kehandalan kerja adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Sikap

Sikap adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakanpekerjaan yang sedang dilakukannya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Terdapat beberapa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan dalam suatu organisasi menurut Mangkunegara (2009), adalah :

1 Faktor Kemampuan

Secara psikologi, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan dalam hal kepintaran dan juga kemampuan dalam hal keahlian. Artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh sebab itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2 Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi itu sendiri merupakan kondisi penggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Samsudin (2010) mengemukakan tujuan penilaian kinerja bagi karyawan adalah:

a) Administratif,

yaitu memberikan arah untuk penetapan promosi, transfer, dan kenaikan gaji.

b) Informatif,

yaitu memberikan data kepada manajemen tentang prestasi kerja bawahan dan memberikan data kepada individu tentang kelebihan dan kekurangannya.

c) Motivasi,

yaitu menciptakan pengalaman belajar yang memotivasi staf untuk mengembangkan diri dan meningkatkan prestasi kerja mereka.

2. Kecerdasan Emosional

a. Definisi kecerdasan emosional

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2000), mengartikan kecerdasan sebagai perihacerdas (sebagai kata benda), atau kesempurnaan perkembangan akal budi (sepertikepandaian dan ketajaman pikiran).

Kecerdasan memiliki pengertian yang sangat luas. Para ahli psikologis mengartikan kecerdasan sebagai keseluruhan kemampuan individu untuk memperoleh pengetahuan, menguasai dan mempraktekkannya dalam pemecahan suatu masalah Sternberg dalam Yani(2011).Menurut Susanto (2006),kecerdasan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melihat suatu masalah lalu menyelesaikannya atau membuat sesuatu yang dapat berguna bagi orang lain.

Menurut Amstrong dalam Dwijayanti (2009), kecerdasan adalah kemampuan untuk menangkap situasi baru serta kemampuan untuk belajar dari pengalaman masalah seseorang.

Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2015), menyatakan bahwa kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan prediksi kelulusan pendidikan tinggi tidak memprediksi seberapa baik kinerja seseorang sudah bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dicapainya dalam hidup. Goleman (2015), menyatakan bahwa seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa-biasa saja, selain kecerdasan akal yang mempengaruhi keberhasilan orang dalam bekerja. Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan Emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Howes dan Herald dalam Rachmi (2010), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Dan dalam hal itu Kecerdasan emosi menuntut seseorang untuk belajar mengakui, menghargai perasaan diri

sendiri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat dan menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.

Wibowo (2007), menyatakan bahwa, kecerdasan emosional adalah kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan, kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak yang positif. Kecerdasan emosional dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kebahagiaan dan kesejahteraan.

Silalahi (2005) menyebutnya sebagai kemampuan seseorang mengendalikan emosinya saat menghadapi situasi yang menyenangkan maupun menyakitkan, sedangkan Salovey dan Mayer dalam Melandy (2006), mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi.

Dari beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapinya dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Meyer (2009),

mengatakan bahwa kecerdasan emosional juga diartikan suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif.

Goleman (2015), membagi kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional (pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi sosial (empati dan keterampilan sosial). Lima komponen kecerdasan emosional tersebut adalah sebagai berikut:

1) Pengenalan Diri (*Self Awareness*)

Pengenalan diri adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan digunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat. Unsur-unsur kesadaran diri, yaitu kesadaran emosi, penilaian diri, dan percaya diri.

2) Pengendalian Diri (*Self Regulation*)

Pengendalian diri adalah kemampuan menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi. Unsur-unsur pengendalian diri, yaitu kendali

diri, sifat dapat dipercaya, kehati-hatian, adaptabilitas, dan inovasi.

3) Motivasi (*Motivation*)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat agar setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik,serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Unsur-unsur motivasi, yaitu dorongan prestasi, komitmen, inisiatif, dan optimisme.

4) Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Mampu memahami perspektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Unsur-unsur empati, yaitu memahami orang lain, mengembangkan orang lain, orientasi pelayanan, memanfaatkan keragaman, dan kesadaran politis.

5) Keterampilan Sosial (*Social Skills*)

Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim. Unsur-unsur keterampilan sosial, yaitu pengaruh, komunikasi, manajemen

konflik, kepemimpinan, membangun hubungan, kolaborasi dan kooperasi, dan kemampuan tim.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Goleman (2015), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

1. Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Pristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain

Kecerdasan emosi juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting penunjangnya. Menurut Casmini (2007), ada faktor

internal dan eksternal yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain

1. Faktor *internal*

Faktor internal adalah yang ada dalam diri seseorang. Setiap manusia akan memiliki otak emosional yang di dalamnya terdapat sistem saraf pengatur emosi atau lebih dikenal dengan otak emosional. Otak emosional meliputi keadaan *amigdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prefrontal* dan keadaan lain yang lebih kompleks dalam otak emosional.

2. Faktor *eksternal*

Faktor eksternal adalah berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal kecerdasan emosi adalah faktor yang datang dari luar dan mempengaruhi perubahan sikap. Pengaruh tersebut dapat berupa perorangan atau secara kelompok. Perorangan mempengaruhi kelompok atau kelompok mempengaruhi perorangan. Hal ini lebih memicu pada lingkungan.

3. Kecerdasan Intelektual

a. Definisi kecerdasan intelektual

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika, dan rasio. Kecerdasan ini merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta Widodo(2012). Gardner seorang Psikologis Amerika mengatakan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk

memecahkan persoalan dan menghasilkan produk dalam suatu aturan yang bermacam-macam dan situasinya yang nyata, Sternberg dalam Yani (2011). Dengan demikian dari beberapa pengertian di atas kecerdasan dapat diartikan sebagai kesempurnaan akal budi seseorang yang diwujudkan dalam suatu kemampuan untuk memperoleh kecakapan-kecakapan tertentu dan untuk memecahkan suatu persoalan atau masalah dalam kehidupan secara nyata dan tepat.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Intelektual berarti cerdas, berakal dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan, Depdikbud (2000). Dalam kehidupan sehari-hari orang bekerja, berfikir menggunakan pikiran inteleknya, Cepat tidaknya dan terpecahkan atau tidaknya suatu masalah tergantung pada kemampuan intelegensinya. Dilihat dari intelektualnnya, kita dapat mengatakan cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan, yang mempunyai kecerdasan tinggi terutama yang menyangkut pemikiran dan pemahaman, Pratiwi (2011).

Istilah intelek menurut Chaplin (2005), berasal dari kata *intellect* (Bahasa Inggris), yang berarti “Proses kognitif berfikir, daya menghubungkan serta kemampuan menilai dan mempertimbangkan, dan kemampuan mental atau *intelegensi*”. Kecerdasan intelektual dalam arti umum adalah suatu

kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain Trihandini (2005). Kecerdasan intelektual ini dipopulerkan pertama kali oleh Galton, seorang ilmuwan dan ahli matematika yang terkemuka dari Inggris, Trihandini (2005).

Galton menjelaskan Kecerdasan dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain, kecerdasan intelektual lazim disebut dengan inteligensi. Inteligensi adalah kemampuan *kognitif* yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik, Fabiola (2005). Menurut Purwanto (2003), Kecerdasan intelektual adalah kesanggupan untuk menyesuaikan diri kepada kebutuhan baru, dengan menggunakan alat-alat berfikir yang sesuai dengan tujuan.

Pratiwi (2011), merumuskan kecerdasan intelektual sebagai keseluruhan kemampuan individu untuk berpikir dan bertindak secara terarah serta kemampuan mengelola dan menguasai lingkungan secara efektif.

Menurut Binet dan Simon (2009), kecerdasan intelektual sebagai suatu kemampuan yang terdiri dari tiga ciri yaitu:

- a) Kemampuan untuk mengarahkan pikiran atau mengarahkan tindakan.

- b) Kemampuan untuk mengubah arah tindakan bila tindakan itu telah dilakukan.
- c) Kemampuan untuk mengkritik diri sendiri.

Menurut Robins (2008), mengatakan bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang di butuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar dan memecahkan masalah.

Menurut Robert (2007), mengatakan bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan untuk memperoleh, memanggil kembali (*recall*), dan menggunakan pengetahuan untuk memahami konsep-konsep abstrak maupun konkret dan hubungan antara objek dan ide, serta menerapkan pengetahuan secara tepat.

Kecerdasan intelektual menurut Sternberg dalam Dwijayanti (2009). adalah sebagai kemampuan untuk belajar dari pengalaman, berfikir menggunakan prosesproses metakognitif, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitar. Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan menganalisis, logika dan rasio seseorang.

Dengan demikian, hal ini berkaitan dengan keterampilan bicara, kecerdasan akan ruang, kesadaran akan sesuatu yg tampak, dan penguasaan matematika. IQ mengukur kecepatan kita untuk mempelajari hal-hal baru, memusatkan perhatian pada aneka tugas dan latihan, menyimpan dan mengingat kembali informasi

objektif, terlibat dalam proses berfikir, bekerja dengan angka,berpikir abstrak dan analitis, serta memecahkan masalah dan menerapkan pengetahuan yg telah ada sebelumnya, Trihandini (2005).

Dari beberapa definisi diatas, kecerdasan intelektual merupakan kemampuan seseorang untuk memperoleh pengetahuan, menguasai dan menerapkannya dalam menghadapi masalah.

Dalam penelitian ini kecerdasan intelektual karyawan diukur dengan indikator sebagai berikut, Stenberg dalam Dwijayanti (2009).

1) Kemampuan Memecahkan Masalah

Kemampuan memecahkan masalah yaitu mampu menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan fikiran jernih.

2) Intelegensi Verbal

Intelegensiverbal yaitu kosa kata baik, membaca dengan penuh pemahaman, ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.

3) Intelegensi Praktis

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

Wiramiharja (2013), mengemukakan indikator-indikator dari kecerdasan intelektual. Penelitiannya tentang kecerdasan ialah menyangkut upaya untuk mengetahui keterkaitan besarnya kecerdasan dan kemauan terhadap prestasi kerja. Ia meneliti kecerdasan dengan menggunakan alat tes kecerdasan yang diambil dari tes *inteligensi* yang dikembangkan oleh Peter Lauster, sedangkan pengukuran besarnya kemauan dengan menggunakan alat tes Pauli dari Richard Pauli, khusus menyangkut besarnya penjumlahan. Ia menyebutkan tiga indikator kecerdasan intelektual yang menyangkut tiga domain *kognitif*. Ketiga indikator tersebut adalah :

1. Kemampuan figur yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk
2. Kemampuan verbal yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa
3. Pemahaman dan nalar dibidang numerik atau yang berkaitan dengan angka biasa disebut dengan kemampuan numerik.

Menurut Ngalim Purwanto (2017), kecerdasan intelektual manusia dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu :

a) Pembawaan

Pembawaan ditentukan sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir, yakni dapat tidaknya memecahkan suatu soal, pertama tama di tentukan oleh pembawaan kita.

b) Kematangan

Setiap organ di tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Setiap organ (fisik maupun psikis) dapat dikatakan telah matang jika telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing masing. Anak anak tidak dapat memecahkan soal –soal tertentu karna soal soal itu terlampau sukar.

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.

B. Pengembangan Hipotesis

1) Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan

Kinerja sumber daya manusia dewasa ini dituntut untuk terus ditingkatkan di dunia usaha. Hal ini dikarenakan adanya persaingan usaha yang sangat ketat, tuntutan pemenuhan kepuasan konsumen, dan adanya tuntutan target yang harus tercapai. Untuk meningkatkan kinerja SDM, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kemampuan atau keahlian para karyawan itu sendiri.

Secara umum keahlian seorang karyawan terbagi menjadi dua, yaitu keahlian teknis dan keahlian mental. Keahlian teknis sering disebut job skill atau hard skill, adalah pengetahuan dan keterampilan fisik seorang karyawan untuk melaksanakan sebuah pekerjaan sesuai

kompetensi ilmunya. Sedangkah keahlian mental atau *soft skill* menunjukkan instuisi, kepekaan, dan ketahanan mental karyawan.

Menurut Awangga (2008), terdapat tujuh kemampuan *soft skill* yang mendasar yang dibutuhkan dunia kerja yakni kemampuan adaptasi, kemampuan melayani klien, komunikasi yang efektif, kemampuan *problem solving*, dorongan untuk berprestasi, kemampuan berkolaborasi dalam tim, bisa dipercaya dan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan hasil survei yang dilakukan oleh Majalah SWA (Mei 2006), yang menunjukkan *Softskil* yang dibutuhkan oleh dunia bisnis antara lain adalah kemampuan interpersonal yang baik, mampu bekerja sama, mempunyai motivasi kerja yang tinggi, bertanggung jawab, dapat memformulasikan dan mengatasi masalah dengan baik, jujur, mempunyai kepercayaan diri, mempunyai visi ke depan, ketrampilan berkomunikasi, memiliki pengetahuan menajerial yang baik, kemampuan belajar tinggi dan masih banyak lagi.

Kemampuan *soft skill* yang dijelaskan di atas merupakan kecerdasan manusia yang dinamakan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Goleman (2015) menyatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja, seorang karyawan bukan hanya membutuhkan kecerdasan kognitif saja, tetapi membutuhkan kecerdasan emosional. Dari hasil penelitiannya ditemukan bahwa 15% dari kesuksesan karier seseorang disebabkan oleh keahlian teknis

sementara sisanya yang 85% disebabkan oleh kecerdasan emosional atau sikap mental. Sejalan dengan itu Agustian (2011), menjelaskan bahwa berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan, keberadaan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang baik akan membuat seorang karyawan memiliki kinerja yang lebih baik.

Suatu penelitian yang dilakukan oleh Boyatzis dan Chermis dalam Trihandini (2005), terhadap beberapa subjek penelitian dalam beberapa perusahaan maka hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi 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. Kecerdasan Emosional menurut Goleman (2015), menyatakan bahwa kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan prediksi kelulusan pendidikan tinggi tidak memprediksi seberapa baik kinerja seseorang sudah bekerja atau seberapa tinggi sukses yang dicapainya dalam hidup.

Goleman (2015), menyatakan bahwa seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang sukses dari mereka yang berprestasi biasa-biasa saja, selain

kecerdasan akal yang mempengaruhi keberhasilan orang dalam bekerja. Goleman (2015), mendefinisikan kecerdasan Emosional adalah kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Triana Fitriastuti (2013), "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organizational dan Citizenship Behavior terhadap Kinerja karyawan pada PNS Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur". Hasil penelitian ditemukan, bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Devi Risma (2012), "Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Wahana Makmur Sejati" hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Maryana Kuswandi jaya, dkk (2012), "Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada kantor kementria agama kabupaten karawang". Hasil penelitian ditemukan bahwa kecerdasan emosional positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan emosional adalah 1) kemampuan untuk mengetahui perasaan sendiri sehingga mengetahui kelebihan dan

kekurangannya, 2) kemampuan menangani emosi sendiri, 3) kemampuan memotivasi diri untuk terus maju, 4) kemampuan merasakan emosi dan kepribadian orang lain, dan 5) kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain. Dilihat dari penjelasan diatas, peneliti menarik hipotesis sebagai berikut.

H1 :Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan.

2) Kecerdasan Intelektual terhadap kinerja karyawan.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Intelektual berarti cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan, Depdikbud (2000). Dalam kehidupan sehari-hari orang bekerja, berfikir menggunakan pikiran intelektualnya. Cepat tidaknya dan terpecahkan atau tidaknya suatu masalah tergantung pada kemampuan intelegensinya. Dilihat dari intelektualnya, kita dapat mengatakan cerdas, berakal, dan berpikiran jernih berdasarkan ilmu pengetahuan, yang mempunyai kecerdasan tinggi terutama yg menyangkut pemikiran dan pemahaman, Pratiwi (2011).

Istilah *intellect* menurut Soeparwoto (2005), berasal dari kata *intellect* (Bahasa Inggris), yang berarti "Proses *kognitif* berfikir, daya menghubungkan serta kemampuan menilai dan mempertimbangkan, dan kemampuan mental atau *intelegensi*". Kecerdasan intelektual

dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain, Trihandini (2005). Kecerdasan intelektual ini dipopulerkan pertama kali oleh Galton, seorang ilmuwan dan ahli matematika yang terkemuka dari Inggris, Trihandini (2005).

Kecerdasan intelektual adalah kesanggupan untuk menyesuaikan diri kepada kebutuhan baru, dengan menggunakan alat-alat berfikir yang sesuai dengan tujuan, Purwanto (2003).

Lisda Rahmasari (2012), “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan”, hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan kecerdasan intelektual, Kecerdasan Spiritual berpengaruh *signifikan* terhadap kinerja karyawan.

Fabiola Meirnayati trihandini (2005), “Analisis Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada hotel horison semarang”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Apriliani Dewi Kurniawati dkk (2016).”Pengaruh Keceerdasan Intlektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Terhadap

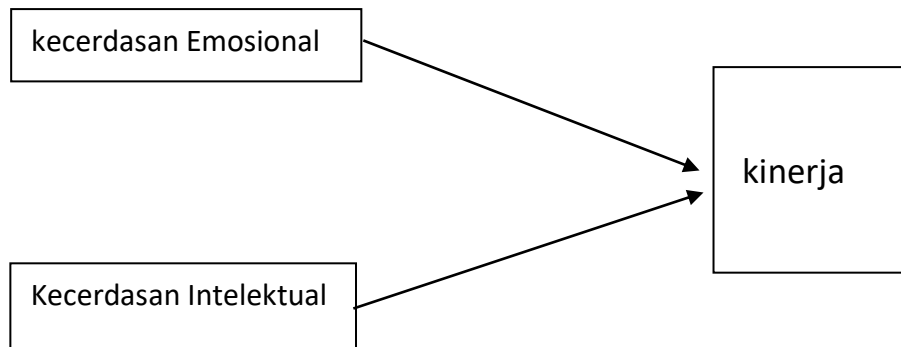
Kinerja Guru yang menggunakan objek Studi Empiris Pada Guru MTs Darul Hikmah Ngompak, Ngawi, Jawa Timur”, Dengan Sampel penelitian ini adalah guru MTs Darul Hikmah Ngompak, Ngawi, Jawa Timur dengan menggunakan metode sensus. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan hasil bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan ke arah positif terhadap kinerja, dan kecerdasan sepiritual memiliki pengaruh signifikan ke arah negatif terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan intelektual adalah 1) Kemampuan memecahkan Masalah, memiliki kemampuan untuk mengenali, menyambung, dan merangkai kata-kata 2) Intelegensi verbal, mempunyai kemampuan membaca, menulis, berbicara, serta menyampaikan pendapat dengan baik. 3) Intelegensi praktis, memiliki kemampuan berkomunikasi secara urut, runtun, tertata, tepat, dalam penempatan posisi diri. Dilihat dari penjelasan diatas, peneliti menarik hipotesis sebagai berikut.

H2 :Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kecerdasan Intelektual terhadap kinerja karyawan.

C. Model Penelitian

H1



H2

Gambar 3.1 model penelitian

Sumber : Lisda Rahmasari (2012).