

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

NO	NAMA DAN JUDUL	VERIABLE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	METODE
1	Muhamad Toyib Dauly (2009) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan PT Sinar sejahtera mandiri Medan	Variabel bebas (X): 1.Kecerdasan Emosional (X) Variabel terikat (Y) : 1.Prodktivitas Karyawan (Y)	Ada pengaruh yang <i>signifikan</i> antara kecerdasan <i>Emosional</i> terhadap Produktivitas karyawan pada PT. Sinar Inti Bekah Sejahtera Medan.	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pendekatan kuantitatif • Analisis regresi
2	Lisda rahmasari (2012) Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan	Variabel bebas (X) : 1.Kecerdasan Intelektual (X1) 2.Kecerdasan Emosi (X2) 3.Kecerdasan Spiritual (X3) Variabel terikat (Y) : 1.Kinerja Karyawan (Y)	kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pendekatan kuantitatif • Structural Equation Modelling
3	Musta'asifah (2013) Pengaruh	Variabel bebas (X) : 1.Kecerdasan emosional (X)	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pendekatan kuantitatif • Analisis

	kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan	Variabel terikat (Y) : 1. produktivitas karyawan (Y)	signifikan terhadap produktivitas kerja	regresi.
4	Pristy sila wahyuningtyas (2012) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.	Variabel bebas (X) : 1. Kecerdasan emosional (X) Variabel Terikat (Y) : 1. Kinerja Karyawan (Y).	Indikator kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), Motivasi (X3), Empati (X4), Keterampilan sosial (X5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pendekatan kuantitatif • Regresi linier berganda.

Atas hasil penelitian diatas, maka peneliti ingin membandingkan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan dari berbagai aspek sebagai berikut:

1. Dalam jurnal penelitian yang dilakukan Muhamad toyib daulay (2009) dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan PT Sinar sejahtera mandiri Medan. Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah variabel bebasnya sama-sama menggunakan kecerdasan emosional. Dan juga sama-sama menggunakan teori kecerdasan emosional dari Goleman. Sedangkan variabel terikatnya Muhamad toyib daulay menggunakan produktivitas karyawan, dan peneliti menggunakan variabel bebas kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan oleh Muhamad toyib daulay adalah regresi linier, sedangkan peneliti menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ada pengaruh yang

signifikan antara kecerdasan *Emosional* terhadap Produktivitas karyawan pada PT. Sinar Inti Bekah Sejahtera Medan

2. Penelitian Lisda rahmasari dengan judul Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah variabel bebasnya sama-sama menggunakan kecerdasan emosional yang sama-sama menggunakan teori goleman. Akan tetapi pada penelitian Lisda rahmasari menggunakan tiga variabel bebas yaitu kecerdasan intelektual yang menggunakan teori dari Wiramiharja, kecerdasan emosi menggunakan teori Carson, dan Birkenmeier, serta Goleman, dan kecerdasan spiritual menggunakan teori Ary ginanjar agustian. Sedangkan variabel terikatnya baik peneliti dan Linda rahmasari sama-sama menggunakan variabel kinerja karyawan. Dan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dan Linda rahmasari adalah regresi linier berganda. Penelitian ini menyebutkan bahwa *kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual* berpengaruh *positif* terhadap kinerja karyawan

3. Penelitian Musta'asifah dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan ini memiliki persamaan dengan peneliti pada variabel bebasnya yang sama-sama menggunakan kecerdasan emosional dan teorinya juga sama-sama menggunakan teori goleman. Sedangkan untuk variabel bebasnya musta'asifah menggunakan produktivitas karyawan, dan penulis menggunakan kinerja karyawan. Perbedaan yang lainnya pada penelitian musta'asifah menggunakan metode penelitian regresi linier, dan peneliti menggunakan regresi

linier berganda. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa *Kecerdasan emosional* memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap produktivitas kerja

4. Penelitian Pristy sila wahyuningtyas dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan ini memiliki persamaan dengan peneliti. Variabel bebasnya sama-sama menggunakan variabel kecerdasan emosional dan sama-sama menggunakan teori goleman. Selain itu penelitian Pristi sila wahyuningtyas dengan penulis variabel terikatnya juga sama-sama menggunakan variabel kinerja karyawan yang menggunakan teori Winardi sedangkan penulis menggunakan teori Trihandini. Dan metode penelitiannya juga menggunakan regresi linier berganda. Sedangkan hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa indikator kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), Motivasi(X3), Empati (X4), Keterampilan sosial (X5) berpengaruh *signifikan* terhadap kinerja karyawan.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2007 : 411) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Dalam bukunya Goleman (2007 : 411) mengemukakan beberapa macam emosi, yaitu :

- a. Amarah : Beringas, mengamuk, benci, jengkel, kesal hati.
- b. Kesedihan : Pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, putus asa.
- c. Rasa takut : Cemas, gugup, khawatir, was-was, perasaan takutsekali, waspada, tidak tenang, ngeri.
- d. Kenikmatan : Bahagia, gembira, riang, puas, riang, senang, terhibur, bangga.
- e. Cinta : Penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kemesraan, kasih.
- f. Terkejut : Terkesiap, terkejut.
- g. Jengkel : Hina, jijik, muak, mual, tidak suka.
- h. Malu : Malu hati, kesal.

Seperti yang diuraikan diatas menurut goleman bahwa pada dasarnya emosi adalah dorongan untuk bertindak. Jadi berbagai emosi tersebut mendorong seseorang untuk merespon keadaan yang ada.

Salovey dan Mayer (dalam Marpaung dan krisna, 2012 : 684) pertama kali memperkenalkan konsep Kecerdasan emosional sebagai jenis kecerdasan sosial. Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memahami secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosional, kemampuan untuk mengakses dan menghasilkan perasaan manakala mereka berpikir, kemampuan memahami emosional dan pengetahuan emosional, dan kemampuan untuk mengatur emosional untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual.

Menurut Wibowo dalam Kenedy (2013 : 4) kecerdasan emosional adalah kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan, kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak positif. Kecerdasan emosional dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kebahagiaan dan kesejahteraan.

Kemampuan khusus untuk membaca perasaan terdalam mereka yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri, dan memenuhi tantangan manajemen relasi (Henry, 2004 : 58)

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Goleman dalam Wibowo, 2002 : 512).

Menurut Agustian (2003, 218) kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi, kemampuan untuk menguasai diri untuk tetap dapat mengambil keputusan dengan tenang.

Kecerdasan emosional adalah kecerdasan emosional yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial; kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan

pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan (Efendi, 2005 : 172).

2.2.1.1 Indikator-indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman dalam Risma, 2012 : 89 mengadaptasi lima indikator yang tercakup dalam kecerdasan emosional dari model Solovey dan Meyer, yaitu:

a. Kesadaran Diri

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Penguasaan Diri

Penguasaan diri adalah menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. Motivasi Diri

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

d. Empati

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

e. Keterampilan sosial

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial; berinteraksi dengan lancar; menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

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.

2.2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.

Walgito dalam Akhmeda (2011 : 34) membagi faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menjadi dua, yaitu :

1. Faktor internal

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosionalnya. Faktor internal memiliki dua sumber segi jasmani dan psikologis. Apabila fisik dan kesehatan terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosionalnya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi 1) stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosional tanpa distorsi dan 2) lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan suatu hal yang sulit dipisahkan.

2.2.1.3 Cara Mengukur Kecerdasan Emosional

Cara terbaik untuk mengukur EQ seseorang adalah menggunakan parameter kerangka kerja kecerdasan emosi yang dirancang oleh Daniel Goleman. Kerangka kerja ini terdiri dari lima kategori utama yaitu:

- a. Kesadaran diri, terdiri dari kesadaran emosi diri, penilaian pribadi dan percaya diri.
- b. Pengaturan diri, terdiri dari pengendalian diri, dapat dipercaya, waspada, adaptif dan inovatif.
- c. Motivasi, terdiri dari dorongan berprestasi, komitmen, inisiatif dan optimis.
- d. Empati, terdiri dari memahami orang lain, pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman dan kesadaran politis.
- e. Keterampilan sosial, terdiri dari pengaruh, komunikasi, kepemimpinan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan kooperasi serta kerja tim (Agus Nggermanto dalam Wibisono, 2012 : 40).

2.2.2 Kinerja

Kinerja merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian suatu tujuan. Pencapaian tujuan yang maksimal merupakan buah dari kinerja tim atau individu yang baik, begitu pula sebaliknya kegagalan dalam mencapai sasaran yang telah dirumuskan juga merupakan akibat dari kinerja individu atau tim yang tidak optimal. Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki (Helfret dalam Veitzhal, 2011 : 604). Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati bersama (Rivai dan Basri dalam Kaswan, 2012 : 187).

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rivai dan Sagala, 2011 : 541).

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler dalam Hidayat, 2012 : 56)). Dengan demikian kinerja memfokuskan pada hasil kerjanya. Menurut Robin, kinerja adalah akumulasi hasil akhir semua proses dan kegiatan kerja organisasi. Kinerja menurut Mangkunegoro, adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2.2.2.1 Indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja.

Trihandini dalam Rahmasari, 2012 : 14 indikator-indikator yang mempengaruhi kinerja ada lima :

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

4. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.

5. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.

2.2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005 : 67-68) menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara umum kemampuan ini terbagi menjadi dua yaitu kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge*) dan (*skill*).

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasi. Situasi yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pemimpin, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Sedangkan menurut Rivai dan Basri (2005 : 17) menyebutkan ada empat belas faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu 1) kebutuhan yang dibuat pekerja, 2) tujuan yang khusus, 3) kemampuan, 4) kompleksitas, 5) komitmen, 6) usaha, 7) situasi, 8) pembatasan, 9) perhatian pada setiap kegiatan, 10) umpan balik, 11) ketekunan, 12) ketaatan, 13) kesediaan untuk berkorban, dan 14) memiliki standar yang jelas.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam rangka mendorong tercapainya kinerja karyawan yang optimal, perusahaan harus mampu mempertimbangkan hubungan antar faktor-faktor tersebut diatas, juga kondisi-

kondisi di dalam dan di luar organisasi mengenai pengaruhnya terhadap individu karyawan.

2.2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian atau dalam berbagai kepustakaan lazim disebut evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu (Simanjutak dalam Sinambela, 2012 :59). Penggunaan metode penilaian kerja pada setiap organisasi berbeda-beda. Ada yang menggunakan satu pendekatan saja dan ada yang menggunakan beberapa pendekatan.

2.2.3.1 Unsur-unsur penilaian kinerja

Unsur-unsur umum kebanyakan sistem penilaian kinerja adalah standar kinerja, ukuran kinerja dan kesalahan kinerja.

a. Standar kinerja.

Standar kinerja merupakan pedoman di mana kinerja diukur. Agar efektif, standar kerja harus dikaitkan dengan hasil yang dikehendaki dari setiap pekerjaan.

b. Ukuran kerja.

Penilaian kerja membutuhkan ukuran kerja. Agar bermanfaat, ukuran kerja harus mudah digunakan, dapat dipercaya dan melaporkan perilaku kritis yang menentukan kinerja. Ukuran kinerja memiliki beberapa dimensi,

antara lain penggunaan langsung atau tidak langsung, ukuran objektif maupun ukuran subjektif.

Pengamatan langsung dilakukan ketika penilai melihat langsung kinerja karyawan. Sedangkan pengamatan tidak langsung ketika penilai mengevaluasi pengganti untuk kinerja sebenarnya. Dimensi lainnya adalah ukuran objektif dalam pengertian indikasi pekerjaan itu bisa dibuktikan oleh orang lain, sedang ukuran subjektif tidak dapat dibuktikan oleh orang lain, melainkan semata-mata opini penilai.

c. Kesalahan penilaian.

Masalah dengan ukuran subjektif merupakan kesempatan untuk bias. Bisa merupakan distorsi ukuran yang tidak akurat mengenai sebuah ukuran. Ini biasanya disebabkan oleh penilaian yang gagal untuk tetap objektif secara emosional pada saat mereka menilai kinerja karyawan (Kaswan, 2012 : 214).

2.2.3.2 Aspek-aspek yang dinilai.

Aspek-aspek yang dinilai dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya

individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.

- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain-lain (Rivai dan Sagala, 2011 : 563).

2.2.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Pada dasarnya dari sisi praktiknya yang lazim dilakukan di setiap perusahaan tujuan penilaian kinerja karyawan dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa lalu.
Praktiknya masih banyak perusahaan yang menerapkan penilaian kinerja yang berorientasi pada masa lampau, hal ini disebabkan oleh kurangnya pengertian tentang manfaat penilaian kinerja sebagai sarana untuk mengetahui potensi karyawan. Tujuan penilaian kinerja yang berorientasi pada masa lalu ini adalah :
 - a. mengendalikan perilaku karyawan dengan menggunakannya sebagai instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman dan ancaman.
 - b. Mengambil keputusan mengenai gaji dan promosi.
 - c. Menempatkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu.
2. Tujuan penilaian yang berorientasi pada masa depan apabila dirancang secara tepat sistem penilaian ini dapat :
 - a. membantu tiap karyawan untuk semakin banyak mengerti tentang perannya dan mengetahui secara jelas fungsi-fungsinya.

- b. Merupakan instrumen dalam membantu karyawan mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan sendiri yang dikaitkan dengan peran dan fungsi dalam perusahaan.
- c. Menambah adanya kebersamaan antara masing-masing karyawan dengan penyelia hingga tiap karyawan memiliki motivasi kerja dan merasa senang bekerja sekaligus mau memberikan kontribusi sebanyak-banyaknya pada perusahaan.
- d. Merupakan instrumen untuk memberikan peluang bagi karyawan untuk mawas diri dan evaluasi diri serta menetapkan sasaran pribadi sehingga terjadi pengembangan yang direncanakan dan dimonitor sendiri.
- e. Membantu mempersiapkan karyawan untuk memegang pekerjaan pada jenjang yang lebih tinggi dengan cara terus-menerus meningkatkan perilaku dan kualitas bagi posisi-posisi yang tingkatnya lebih tinggi.
- f. Membantu dalam berbagai keputusan SDM dengan memberikan data karyawan secara berkala (Rivai dan Sagala, 2011 : 553).

2.2.3.4 Jenis-Jenis Penilaian Kinerja

1. Penilaian hanya oleh atasan.
 - a. Cepat dan langsung.
 - b. Dapat mengarah ke distorsi karena pertimbangan-pertimbangan pribadi.
2. Penilaian oleh kelompok lini : atasan dan atasannya lagi bersama-sama membahas kinerja dari bawahannya yang dinilai.

- a. Objektivitasnya lebih akurat dibandingkan kalau hanya oleh atasan sendiri.
 - b. Individu yang dinilai tinggi dapat mendominasi penilaian.
3. Penilaian oleh kelompok staf : atasan meminta satu atau lebih individu untuk bermusyawarah dengannya dan atasan langsung yang membuat keputusan akhir.
 - Penilaian gabungan yang masuk akal dan wajar.
4. Penilaian melalui keputusan komite : sama seperti pada pola sebelumnya kecuali bahwa manajer yang bertanggung jawab tidak lagi mengambil keputusan akhir dan hasilnya berdasarkan keputusan mayoritas.
 - a. Memperluas pertimbangan yang ekstrim.
 - b. Memperlemah integritas manajer yang bertanggung jawab.
5. Penilaian berdasarkan peninjauan lapangan : sama seperti pada kelompok staf, namun melibatkan wakil dari pimpinan pengembangan atau departemen SDM yang bertindak sebagai peninjau yang independen.
 - Membawa satu pikiran yang tetap ke dalam satu penilaian lintas sektor yang besar.
6. Penilaian oleh bawahan atau sejawat.
 - a. Mungkin terlalu subjektif.

- b. Mungkin digunakan sebagai tambahan pada metode penilaian yang lain (Rivai dan Sagala, 2011 : 562)

2.2.3.5 Manfaat Penilaian Kinerja

Penilaian kerja merupakan salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang manajer atau pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang objektif bukanlah tugas yang sederhana. Penilaian harus dihindarkan adanya “*like dan dislike*” dari penilai, agar objektivitas penilai dapat terjaga. Kegiatan penilaian ini penting, karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan personalia dalam memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang kinerja mereka. Handoko (1992) mengemukakan manfaat penilaian kinerja, diantaranya:

- a. Perbaikan prestasi kerja atau kinerjaUmpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatankegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi.
- b. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus, dan bentuk kompensasi lainnya.
- c. Keputusan-keputusan penempatan Promosi dan transfer biasanya didasarkan atas prestasi kerja atau kinerja masa lalu atau antisipasinya.
- d. Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan Prestasi kerja atau kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian pula sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

e. Perencanaan dan pengembangan karir Umpan balik prestasi mengarahkan keputusankeputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.

2.2.4 Kajian Dalam Islam

2.2.4.1 Kecerdasan Emosional Dalam Islam

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional apabila dihadapkan pada suatu masalah maka dia akan menghadapinya dengan tenang dan sabar. Dan dia tidak akan berhenti untuk berikhtiar. Orang-orang yang mampu menghadapi masalah dengan kecerdasan emosionalnya adalah orang-orang yang beriman seperti yang diterangkan dalam surat Al-Anfal ayat 2 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ إِذَا ذُكِرَ اللَّهُ وَجِلَتْ قُلُوبُهُمْ وَإِذَا تُلِيَتْ عَلَيْهِمْ آيَاتُهُ زَادَتْهُمْ إِيمَانًا

وَعَلَىٰ رَبِّهِمْ يَتَوَكَّلُونَ

Artinya :*Sesungguhnya orang-orang yang beriman ialah mereka yang bila disebut nama Allah gemetarlah hati mereka, dan apabila dibacakan ayat-ayatnya bertambahlah iman mereka (karenanya), dan hanya kepada Tuhanlah mereka bertawakkal.*

Di dalam islam ada hal-hal yang berhubungan dengan kecakapan emosi dan spiritual seperti konsisten (istiqomah), kerendahan hati (tawadhu'), bersabar dan berserah diri (tawakkal), totalitas (kaffah), keseimbangan (tawazzun), integritas dan penyempurnaan (ihsan), semua itu dinamakan akhlakul karimah. Dalam kecerdasan emosi hal-hal tersebut

sebagai tolak ukur pada kecerdasan emosional. Oleh karena itu kecerdasan emosional adalah akhlak dalam islam seperti yang telah diajarkan oleh rosulullah 1400 tahun yang lalu (agustian dalam musta'sifah, 2013 : 39).

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami adanya kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial dalam menjalankan segala aktivitas. Salah satu kunci dari kecerdasan emosional adalah bagaimana kita mengelola emosi kita untuk menghadapi suatu pekerjaan dan juga untuk menghadapi orang lain. Hal ini sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Tirmidzi yaitu :

حدثنا عباس بن محمد الدور يواحد قال حدثنا عبد الله بن يزيد حدثنا سعيد بن ابي

ايوب حدثنا ابو مرحوم عبد الرحيم بن المقرئ ميمون عن سهل بن معاذ بن انس

الجهاني عن ابيه عن النبي صلى الله وسلم قال من كظميظا وهو يستطيع ان

ينقده دعاه الله يومالقيامة عليه على رءوس الخائق حت يخيزه في اي الحور شاء قال

هدا حديث حسن غريب

Artinya : *Telah menceritakan Abbas bin Muhammad Ad Duri dan lebih dari satu orang perawi berkata, telah menceritakan kepada kami Abdullah bin Yazid Al Murqi telah menceritakan kepada kami Sa'id bin Abi Ayyub telah menceritakan kepadaku Abu Marhum Abdurrohman bin Maimun Maqrum dari Sahal bin Mu'adz bin Anas*

Al Juhani dari bapaknya dari Nabi SAW, beliau bersabda : “barangsiapa yang menahan amarahnya, sedangkan ia mampu untuk menumpahkannya, maka Allah kelak akan memanggilnya pada hari kiamat di atas kepala seluruh makhluk, sehingga Allah memberikannya pilihan yang ia inginkan”. Ini adalah hadis hasan gharib.

Ketika seseorang mendapatkan pekerjaan yang banyak tetapi dengan emosi yang stabil dia bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, maka orang tersebut memiliki kecerdasan emosional yang baik, karena apabila pekerjaannya itu disikapi dengan emosi yang buruk maka pekerjaan tidak dapat terselesaikan dengan baik pula (Aziz, 2011).

2.2.4.2 Kinerja Dalam Perspektif Islam

Bekerja dalam islam dianggap sebagai ibadah. Oleh karena itu dalam bekerja seseorang harus melakukan pekerjaannya dengan kemampuan terbaik yang dimiliki agar mendapat kinerja yang baik. Islam tidak hanya mengatur untuk memperbanyak amal untuk diakhirat saja, tetapi islam juga mengatur amal di dunia seperti halnya bekerja. Seseorang yang bekerja dilandasi dengan keimanan maka dalam prakteknya dia akan melakukan pekerjaan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh islam. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Hajj ayat 37

لَنْ يَنَالَ اللَّهُ لُحُومَهَا وَلَا دِمَاؤَهَا وَلَكِنَّ يَنَالُهُ التَّقْوَىٰ مِنْكُمْ ۗ كَذَٰلِكَ سَخَّرَهَا لَكُمْ لِتَكْبُرُوا

اللَّهُ عَلَىٰ مَا هَدَاكُمْ وَيَبْشُرِ الْمُحْسِنِينَ ۖ

Artinya : *Daging-daging unta dan darahnya itu sekali-kali tidak dapat mencapai (keridhaan) Allah, tetapi ketakwaan dari kamulah yang dapat mencapainya. Demikianlah Allah telah menundukkannya untuk kamu supaya kamu mengagungkan Allah terhadap hidayah-Nya kepada kamu. Dan berilah kabar gembira kepada orang-orang yang berbuat baik.*

Dari ayat tersebut Allah SWT Memerintahkan kepada umatnya untuk mencari rizki, asalkan manusia bersungguh-sungguh dengan usaha yang baik dan sesuai dengan ketakwaan kepada Allah SWT. Karena sesungguhnya ridho Allah itu tidak akan tercapai melainkan ketakwaanlah yang bisa menyapainya.

Hal ini sesuai dengan perintah Allah dalam Al-Qur'an surat Al A'raf 39:

وَقَالَتْ أُولَاهُمْ لِأَخْرَاهُمْ فَمَا كَانَ لَكُمْ عَلَيْنَا مِنْ فَضْلٍ فَذُوقُوا الْعَذَابَ بِمَا كُنْتُمْ تَكْسِبُونَ

Artinya : *Dan berkata orang-orang yang masuk terdahulu di antara mereka kepada orang-orang yang masuk kemudian: "Kamu tidak mempunyai kelebihan sedikitpun atas kami, maka rasakanlah siksaan karena perbuatan yang telah kamu lakukan.*

Ayat diatas menjelaskan bahwasannya segala kelebihan hanya milik Allah, oleh karena itu bekerja hanya sebatas ubuddiyah saja, karena pekerjaan merupakan proses yang frekuensi logisnya adalah pahala (balasan) yang akan kita terima. Dalam konteks ini, pekerjaan hanya bersifat ritual dan ukhrowi, akan tetapi juga merupakan pekerjaan sosial yang bersifat duniawi.

Dari beberapa kutipan ayat di atas, tampak bahwa hubungan antara pekerjaan dengan aspek-aspek ketuhanan, jadi manusia bekerja bukan hanya mencari keuntungan tetapi berdimensi spiritual. Dengan pandangan demikian, manusia bekerja pada dasarnya adalah amanat dan kesetaraan, karena hal itu adalah tugas ilahiyah (Fauzi, 2013 : 44-45).

Ayat diatas sesuai dengan hadits Ahmad 1897:

حدثنا يحيى حدثنا الحسين بن ذكوان عن ابي رجاء حد ثني ابن عباس عن النبي صلى
الله عليه والسلم قال ان هم بحسنة وعملها كتبت عشرا وان لم يعملها كتبت حسنة
وان هم بسيئة فعملها كتبت سيئة وان لم يعملها كتبت حسنة رواه احمد

Nabi SAW bersabda : *“jika seseorang berniat melakukan suatu kebaikan kemudian ia melakukannya, maka ditulis baginya sepuluh kebaikan. Tapi jika ia tidak melakukannya, maka ditulis baginya satu kebaikan. Jika ia berniat melakukan kejelekan kemudian ia melakukannya, maka ditulis baginya satu kejelekan saja. Tetapi ia tidak melakukannya, maka ditulis baginya satu kejelekan.*

Hadis tersebut menjelaskan bahwa seseorang muslim harus mempunyai rencana (planning) dalam segala hal yang baik. Planning adalah kegiatan awal dalam sebuah pekerjaan dalam bentuk memikirkan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan agar mendapat hasil yang optimal. Hal yang perlu diperhatikan dalam melakukan perencanaan adalah (Diana, 2008 : 164).

a. Hasil yang dicapai.

- b. Orang yang akan melakukan.
- c. Waktu dan skala prioritas.
- d. Dana atau modal.

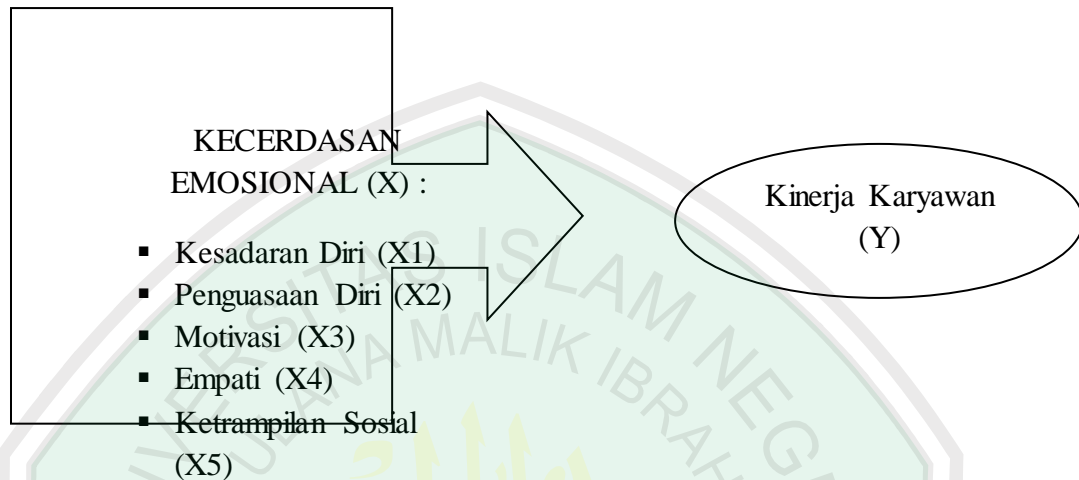
2.2.6 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional dalam konteks pekerjaan adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang sedang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara menghadapi sebuah masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Dalam keadaan yang sebenarnya, seringkali kita tidak dapat menghadapi masalah-masalah emosional yang ada pada tempat kerja. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi. Dalam artikelnya, Sarwono (2009: 3) mengatakan bahwa banyak pakar mulai meneliti tentang faktor emosi, yang menghasilkan temuan bahwa emosi memang sangat berpengaruh pada kinerja. Seorang yang sedang emosional, tidak akan bisa berpikir dengan baik, betapapun tingginya IQ mereka. Karyawan dengan EQ yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan EQ yang lebih rendah, kecerdasan emosional yang merupakan kunci utama keberhasilan seseorang.

2.3 Kerangka Berfikir

Gambar 2.1

Hubungan Antar Variabel



Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai kecerdasan emosional dan kinerja pada bab sebelumnya, maka dapat dirumuskan pada kerangka berpikir dengan model konsepsi seperti yang tampak pada gambar diatas, peneliti berasumsi bahwa adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja. Untuk mengukur asumsi bahwa kecerdasan emsoional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, maka dengan menggunakan dimensi kecerdasan emosional. Dalam kecerdasan emosional terdapat lima dimensi kecerdasan emosional, diantaranya adalah (1) *Kesadaran diri*; (2) *Penguasaan diri*; (3) *Motivasi*; (4) *Empati*; dan (5) *Ketrampilan sosial* yang kesemua dimensi kecerdasan emosional tersebut diasumsikan mempunyai pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal yang dimaksudkan sebagai tuntunan sementara dalam penyelidikan untuk mencapai jawaban yang sebenarnya (Sutrisno Hadi, 2000 : 257). Berdasarkan tujuan penelitian

yang hendak dicapai dan untuk tujuan analisis dari model konsepsi menjadi model hipotesis yang tampak pada gambar diatas, yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Rumah Sakit Wawa Husada dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan

Menurut Efendi (2005 : 172) Kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial; kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan ditetapkan.

Penelitian Pristy Sila Wahyuningtyas (2012) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_1 =$ diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

- Pengaruh *Kesadaran diri* terhadap kinerja

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat (Goelman dalam Risma, 2012 : 89). Penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005)

dan Pristy (2012) menunjukkan bahwa kesadaran diri berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_{1,1}$ = *Kesadaran diri* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

- Pengaruh *Penguasaan diri* terhadap kinerja

Penguasaan diri adalah menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan emosi (Goelman dalam Risma, 2012 : 89). Penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Pristy (2012) menunjukkan bahwa penguasaan diri berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_{1,2}$ = diduga *penguasaan diri* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

- Pengaruh *Motivasi* terhadap kinerja

Motivasi adalah menggunakan hasrat diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi (Goelman dalam Risma, 2012 : 89). Penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Pristy (2012) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_{1,3}$ = diduga *motivasi* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

- Pengaruh *Empati* terhadap kinerja

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang (Goelman dalam Risma, 2012 : 89). Penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Pristy (2012) menunjukkan bahwa *empati* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ha_{1.4}= diduga *empati* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

- Pengaruh *Keterampilan sosial* terhadap kinerja

Keterampilan sosial Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial; berinteraksi dengan lancar; menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim (Goelman dalam Risma, 2012 : 89). Penelitian yang dilakukan oleh Trihandini (2005) dan Pristy (2012) menunjukkan bahwa *motivasi* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ha_{1.5}= diduga *keterampilan sosial* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.