

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Empiris hasil Penelitian Terdahulu

Adapun yang menjadi landasan penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan dibawah ini, yakni oleh:

Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Eka Maslahah (2007) yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat pemahaman akuntansi dengan kepercayaan diri sebagai variable pemoderasi di Yogyakarta. Dimana terdapat pengaruh yang signifikan dari kelima variable kecerdasan emosional terhadap pemahaman akuntansi dan terhadap pengaruh yang signifikan dari variabel kepercayaan diri terhadap kelima variable kecerdasan emosional sebagai variable pemoderator (penghubung). Dengan kepercayaan diri yang tinggi maka hubungan kecerdasan emosional dan pemahaman akuntansi akan semakin kuat.

“Sufnawan” (2007) tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual Auditor Terhadap Kinerja Auditor Dalam Kantor Akuntan Publik”. Pengukuran kecerdasan emosional dan kinerja menggunakan instrument kuisioner yang di adopsi dari Cooper dan Sawaf (1998), sedangkan untuk pengukuran kecerdasan spiritual menggunakan instrument yang diadopsi dari khavari (2000). Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi berganda, Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan spiritual auditor secara bersama-sama terhadap kinerja auditor, dan uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh

kecerdasan emosional dan spiritual auditor secara terpisah terhadap kinerja auditor. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual auditor berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor baik secara bersama-sama ataupun secara terpisah. Akan tetapi kecerdasan spiritual kontribusi dan pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja auditor dibandingkan dengan kecerdasan emosional auditor ($\beta = 0,744 > 0,251$) berdasarkan hasil analisis juga menunjukkan pengaruh yang sangat besar dalam mendorong kinerja optimal auditor yaitu: 76,8% ($R^2 = 0,768$). Besarnya pengaruh tersebut, dapat disebabkan dalam tempat kerja selain permasalahan teknis pekerjaan, juga banyak terdapat permasalahan yang menyangkut konflik dan dilema etis, dan berbagai ragam persoalan yang terkait dengan kondisi mental kejiwaan auditor. Sehingga dalam menyelesaikan permasalahan tersebut di atas harus lebih banyak dengan memakai pendekatan kecerdasan emosional dan spiritual dari pada keahlian intelektual, karena permasalahan tersebut tidak dapat di atasi hanya dengan kecerdasan intelektual auditor semata.

Dalam penelitian ini Zainal Mustafa dan Agus R (2007) yang berjudul kecerdasan emosional terhadap produktifitas kerja karyawan pada fungsi operasi dan penunjang PT. Pertamina (persero) unit pengolahan balongan indramayu. Dimana ada pengaruh yang signifikan dari variable kecerdasan emosional secara parsial dan secara simultan. Secara parsial semua variable kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, ketrampilan social mempunyai nilai signifikan dibawah 0,05 sehingga kelima variable tersebut dinyatakan berpengaruh secara

parsial terhadap produktifitas kerja karyawan dan secara simultan mempunyai nilai signifikan 0,000 dengan taraf signifikansi 95% dan nilai R Square sebesar 0,962 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kelima variable kecerdasan emosional secara bersama-sama mempengaruhi produktifitas kerja dan di tunjukkan oleh nilai R Square sebesar 96.2%

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Analisis	Hasil	Variabel
1.	Ratna Eka Maslahah (2007)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat pemahaman akuntansi dan kepercayaan diri sebagai variable pemoderasi di Yogyakarta	Analisis regresi dan moderating regression anlysis	Terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap tingkat pemahaman akuntansi dengan kepercayaan diri sebagai variable moderasi (penghubung)	Kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan Sosial (X5), kepercayaan diri (Y)
2.	Fathul huda sufrawan	“Pengaruh kecerdasan emosional dan spiritual auditor terhadap kinerja auditor dalam	Metode kuantitatif dengan menggunakan pengukuran instrument kuesioner. Alat analisis	Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual auditor berpengaruh	Kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan Sosial (X5),

		kantor akuntan public”	yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda	signifikan terhadap kinerja auditor baik secara bersama-sama ataupun secara terpisah...	kepercayaan diri (Y)
3.	Zainal Mustafa dan Agus R (2007)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap prokditivitas kerja karyawan pada fungsi operasi dan penunjang PT. Pertamina (Persero) unit pengolahan balongan indamayu	Analisis regresi dan korelasi linier berganda	Adanya pengaruh signifikan indicator-indikator kecerdasan emosional terhadap produktifitas kerja karyawan	Kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan Sosial (X5), Produktifitas Kerja (Y)
4.	Pristy Sila (2011)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Pada PT. Indra Karya Malang	Analisis regresi berganda	Masih akan dilakukan	Kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan Sosial (X5), Kinerja (Y)

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Kinerja

2.2.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak

memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan / instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kemudian menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) “Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”. Maluyu S.P. Hasibuan (2001:34) mengemukakan “kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu”.

Menurut John Whitmore (1997 : 104) “Kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang,kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan”. Menurut Barry Cushway (2002 : 1998) “Kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditentukan”. Menurut Veizal Rivai (2004 : 309) mengemukakan kinerja adalah : “ merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson Terjemahaan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira (2001 : 78), “menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan”. Menurut John Witmore dalam *Coaching for Performance* (1997 : 104) “kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum keterampilan”. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Mink (1993 : 76) mengemukakan pendapatnya bahwa individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik, yaitu diantaranya: (a) berorientasi pada prestasi, (b) memiliki percaya diri, (c) berperngendalian diri, (d) kompetensi.

(<http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Kinerja&action=edit§ion=1>)

2.2.1.2 Penilaian Kinerja

Siagian (1995:225–226) menyatakan bahwa penilaian prestasi kerja adalah: Suatu pendekatan dalam melakukan penilaian prestasi kerja para pegawai yang di dalamnya terdapat berbagai faktor seperti : Penilaian dilakukan pada manusia sehingga disamping memiliki kemampuan tertentu juga tidak luput dari berbagai kelemahan dan kekurangan, Penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolak ukur tertentu yang realistik, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang

ditetapkan dan diterapkan secara obyektif, Hasil penilaian harus disampaikan kepada pegawai yang dinilai dengan lima maksud: Apabila penilaian tersebut positif maka penilaian tersebut menjadi dorongan kuat bagi pegawai yang bersangkutan untuk lebih berprestasi lagi pada masa yang akan datang sehingga kesempatan meniti karier lebih terbuka baginya, Apabila penilaian tersebut bersifat negatif maka pegawai yang bersangkutan mengetahui kelemahannya dan dengan sedemikian rupa mengambil berbagai langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan tersebut, Jika seseorang merasa mendapat penilaian yang tidak obyektif, kepadanya diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sehingga pada akhirnya ia dapat memahami dan menerima hasil penilaian yang diperolehnya, Hasil penilaian yang dilakukan secara berkala itu terdokumentasikan secara rapi dalam arsip kepegawaian setiap pegawai sehingga tidak ada informasi yang hilang, baik yang sifatnya menguntungkan maupun merugikan pegawai bersangkutan, Hasil penilaian prestasi kerja setiap orang menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi pegawai, baik dalam arti promosi, alih tugas, alih wilayah, demosi maupun dalam pemberhentian tidak atas permintaan sendiri.

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe (1993:394) merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sedangkan Mejia, dkk (2004:222-223) mengungkapkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari: Identifikasi, yaitu menentukan faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap

kesuksesan suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan, Pengukuran, merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja.

Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja pegawai yang bagaimana yang termasuk baik dan buruk. Manajemen dalam suatu organisasi harus melakukan perbandingan dengan nilai-nilai standar atau membandingkan kinerja antar pegawai yang memiliki kesamaan tugas, Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi ke masa depan untuk meningkatkan potensi pegawai di organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian umpan balik dan pembinaan untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli mengenai pengertian penilaian kinerja, terdapat benang merah yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu sistem penilaian secara berkala terhadap kinerja pegawai yang mendukung kesuksesan organisasi atau yang terkait dengan pelaksanaan tugasnya. Proses penilaian dilakukan dengan membandingkan kinerja pegawai terhadap standar yang telah ditetapkan atau membandingkan kinerja antar pegawai yang memiliki kesamaan tugas.

(<http://samianstats.files.wordpress.com/2008/08/penilaian-kinerja.pdf>)

2.2.1.3 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang penting disemua tingkatan ekonomi. Di beberapa Negara maupun perusahaan pada akhir-akhir ini telah terjadi kenaikan minat pada pengukuran kinerja (Sinungan,2005:21).

Secara umum pengukuran kinerja berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda, diantaranya:

- a. Perbandingan – perbandingan antar pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara histories yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya
- b. Perbandingan pelaksanaan antar satu unit (perorangan tugas dan seksi proses) dengan lainnya. Pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relative
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik sebagai memusatkan perhatian pada sasaran atau tujuan (Sinungan, 2005:23)

John Miner (1998) mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja, yaitu:

- a) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan,kerusakan dan kecermatan
- b) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- c) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang
- d) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Menurut Dharma (2001:154) cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a) Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau yang dicapai. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan
- b) Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan” yaitu seberapa baik penyelesaiannya.
- c) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

2.2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Factor-faktor yang mempengaruhi Kinerja individu tenaga kerja, yaitu: 1. Kemampuan mereka, 2. Motivasi, 3. Dukungan yang diterima, 4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan, dan 5. Hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian diatas, Penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Mathis dan Jackson (2001:82)

Umar (2003:11) mengutip bahwa menurut Balai pengembangan Kinerja Daerah ada enam factor utama yang menentukan kinerja diantaranya:

- a) Sikap Kerja
- b) Tingkat Ketrampilan

- c) Hubungan antara Tenaga kerja dan pemimpin
- d) Manajemen Produktifitas
- e) Efisien tenaga Kerja
- f) Kewiraswastaan

Menurut Wirawan (2009:6-8), kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah factor internal karyawan, factor lingkungan organisasi, dan factor lingkungan eksternal.

1. Factor internal karyawan, yaitu factor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan factor bawaan dari lahir dan factor yang diperoleh ketika ia berkembang. Factor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, factor-faktor yang diperoleh misalnya: pengetahuan, ketrampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan eksternal organisasi dan lingkungan eksternal, factor internal karyawan ini menentukan kinerja karyawan. Jadi dapat diasumsikan bahwa makin tinggi factor-faktor internal tersebut, makin tinggi pula kinerja karyawan.
2. Factor lingkungan organisasi, yaitu dalam melaksanakan tugasnya. Pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan.
3. Factor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang

mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah budaya masyarakat.

Factor-faktor internal karyawan bersinergi dengan factor-faktor lingkungan internal organisasi dan factor-faktor lingkungan eksternal organisasi. Sinergi ini mempengaruhi perilaku kerja karyawan yang kemudian mempengaruhi kinerja karyawan. Dari ketiga jenis factor tersebut, factor yang dapat dikontrol dan dikondisikan oleh para manajer adalah factor lingkungan internal karyawan dan factor internal organisasi. Sementara itu, factor-faktor lingkungan eksternal organisasi di luar control manager.

2.2.2 Kecerdasan Emosional (EQ)

Kecerdasan Emosional ,dalam dunia informasi EQ lebih di utamakan daripada IQ karena berperan besar dalam pengambilan keputusan ,Berdasar survei yang dihajati situs CareerBuilder, 71 persen manajer SDM menyatakan menempatkan kecerdasan emosional dan sikap — termasuk pada bagaimana ia mengendalikan emosi dan menjalin pertemanan – ketimbang pada IQ semata. seseorang dengan EQ (kecerdasan emosional) tinggi dianggap lebih mampu mengendalikan diri dan mampu bekerja di bawah tekanan. Melatih kecerdasan emosional yang tinggi adalah:

1. Kecerdasan Emosional dapat dilatih dengan mengontrol penuh emosi. Untuk membantu meminimalisasi reaksi negatif, “Penting untuk mengenali pemicu stress ketika tekanan datang. Sikap tubuh juga harus tetap dijaga.

2. Lakukan refleksi diri, Agar kecerdasan emosi terasah, atau dengan self-aware, dengan memahami betul apa kekurangan dan kelemahan seseorang. Disarankan untuk membuat lima kelebihan dan kekurangan utama Anda, kemudian gunakan dua hal yang berlawanan itu untuk saling melengkapi. Pilih dua atau tiga kelemahan Anda, dan mencari cara untuk mengatasinya.
3. Ketajaman emosi juga diukur dari bagaimana ia mampu mendengar. Cara untuk meningkatkan kemampuan mendengar, menggunakan dua tingkat cara: pertama dengarkan untuk memahami konten pembicaraan, tidak menyela atau memberi penilaian terhadap apa yang dikatakan sampai orang lain selesai bicara. Kedua, dengarkan untuk memahami kondisi emosi seseorang saat dia menceritakan, Kemampuan mendengar sangat penting, untuk membangun hubungan dalam satu tim secara lebih baik dan mengurangi konflik, dengan demikian secara perlahan dan tanpa anda sadari Kecerdasan Emosional (EQ) akan tumbuh dalam diri seseorang.

Manfaat pembentukan kecerdasan emosional:

1. Kecerdasan emosional dan spiritual dalam pemberdayaan SDM (pada lokus) dimaknai dengan adanya pengendalian emosi dan menjaga kejernihan hati, adanya komitmen kerja , tumbuhnya kepedulian, keterbukaan dan berbagi serta empati. Nilai-nilai spiritual tersebut telah membentuk sikap positif yang

terlihat pada perubahan perilaku yang terjadi pada komunikasi, kerja sama, tanggung jawab, disiplin dan prestasi kerja.

2. Pelatihan kecerdasan emosional dan spiritual telah dapat membuka hati untuk melakukan introspeksi diri, menumbuhkan kesadaran diri akan hubungan dengan Tuhan dan sesama manusia serta meluruskan kembali pemahaman akan makna bekerja.
3. Penjernihan hati (*Zero mind process*) dan komitmen terhadap nilai-nilai baik yang diperoleh dari pelatihan kecerdasan emosional dan spiritual, sangat berkesan bagi alumni sebagai titik awal perubahan sikap positif dalam bekerja.
4. Ternyata kesadaran terhadap kecerdasan emosional dan spiritual akan berdampak besar apabila ditindak lanjuti dengan membangun komitmen di tempat kerja.
5. Pelatihan kecerdasan emosional dan spiritual telah berhasil merubah sikap dan perilaku dalam bekerja dari yang semula negatif menjadi positif

Dari segi etimologi, emosi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti “menggerakkan, bergerak”. Kemudian ditambah dengan awalan “*e-*” untuk member iarti “bergerak menjauh”. Makna ini menyiratkan kesan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam hal emosi. Seseorang akan merasa sedih ketika melihat film dengan cerita yang sedih, suatu merasa takut ketika mendapat peringatan oleh manajernya, ha inilah yang dapat disebut sebagai emosi.

Jadi emosi tidak dapat disimpulkan adalah suatu keadaan dimana seseorang itu meluapkan isi hatinya. Menurut Hude (2006:18) emosi adalah suatu gejala psikologis yang menimbulkan efek pada persepsi, sikap, dan tingkah laku dalam bentuk ekspresi tertentu. Emosi dirasakan secara psiko-fisik karena terkait langsung dengan jiwa dan fisik. Ketika emosi bahagia meledak-ledak, ia secara psikis memberi kepuasan, tapi secara fisiologis membuat jantung berdebar-debar atau langkah kaki terasa ringan, juga tak terasa ketika berteriak puas kegirangan.

Namun hal-hal yang disebutkan ini tidak spesifik terjadi pada semua orang dalam seluruh kesempatan. Kadangkala orang bahagia, tetapi justru meneteskan air mata, atau kesedihan yang sama tidak membawa kepedihn yang serupa. Richard S Lazarus mendefinisikan emosi sebagai “reaksi-reaksi” organisme yang rumit dan terpola mengenai bagaimana kita berfikir mengenai bagaimana kita berfikir mengenai apa yang kita lakukan sepanjang hidup untuk bertahan hidup dan memerihkan hidup serta untuk mencapai apa yang kita inginkan untuk diri kita sendiri (Kreitner , 2005:191).

Jadi emosi adalah suatu hal yang senantiasa menyertai hidup kita dalam berekspresi, apakah itu marah, benci, cinta, takut, dll. Menurut Suharsono (2005:114) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk melihat, mengamati, mengenali bahkan mempertanyakan “diri” sendiri. Kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi untuk mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga mencerminkan kemampuan dalam “mengelola” ide, konsep, karya atau produk, sehingga hal itu menjadi minat orang banyak.

2.2.2.1 Pemetaan Paradigma

Otak sebagai tempat berkumpulnya bermacam-macam jenis kecerdasan yang berpengaruh terhadap kinerja seseorang terdiri dari berbagai susunan sel syaraf yang rumit, yang mampu bergenerasi dan bersifat dinamis. Melihat fungsi dan cara kerja otak dalam keseharian kita dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu: otak kanan dan otak kiri yang mana keduanya memiliki fungsi yang berbeda dalam menghadapi masalah atau memberikan respon terhadap rangsangan dari luar otak. Untuk lebih jelasnya hal tersebut dapat kita lihat pada table dibawah ini.

Tabel 2.2

Model Pikiran dan Fungsi Otak

Otak kiri	Otak kanan
a) Menggunakan kata-kata dalam menjelaskan sesuatu.	Menggunakan gerak tubuh atau gambar dalam menjelaskan sesuatu.
b) Analisa memilih sesuatu ke dalam unsur pokok otak.	Membuat sintesis/menaruh segala sesuatu bersamaan
c) Menggunakan symbol.	Melihat sesuatu apa adanya
d) Abstraksi bagian relevan dan informasi dari keseluruhan.	Membuat analogi dan melihat kesamaan
e) Bagus dalam mengindra waktu.	Lemah dalam mengindra waktu
f) Tergantung pada fakta dan alasan.	Tergantung pada naluri/gerak hati
g) Bagus dalam menghitung.	Lemah dalam menghitung
h) Lemah dalam hubungan renggang.	Bagus dalam hubungan renggang
i) Logis.	Gerak hati
j) Berfikir secara Linier.	Berfikir holistik

Sumber : dirangkum dari Michalko (2003)

2.2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional (EQ)

Selama bertahun-tahun IQ telah diyakini menjadi ukuran standar kecerdasan, namun sejalan dengan tantangan dan suasana kehidupan modern yang serba kompleks, ukuran standar IQ ini memicu perdebatan sengit dan sekaligus menggairahkan di kalangan akademisi, pendidik, praktisi bisnis dan bahkan publik awam, terutama apabila dihubungkan dengan tingkat kesuksesan atau prestasi hidup seseorang.

Kecerdasan emosi adalah suatu kemampuan yang dapat mengerti emosi diri sendiri dan orang lain, serta mengetahui bagaimana emosi diri sendiri terekspresikan untuk meningkatkan maksimal etis. ntelligence Quotient (IQ) tidak dapat berkembang. Jika seseorang terlahir dengan kondisi IQ sedang, maka IQ-nya tidak pernah bisa bertambah maupun berkurang. Artinya, jika seseorang terlahir dengan kecerdasan intelektual (IQ) yang cukup, percuma saja dia mencoba dengan segala cara untuk mendapatkan IQ yang superior (jenius), begitu pula sebaliknya. Tetapi, Emotional Quotient(EQ) dapat dikembangkan seumur hidup dengan belajar.

Kecerdasan Emosional (EQ) tumbuh seiring pertumbuhan seseorang sejak lahir hingga meninggal dunia. Pertumbuhan EQ dipengaruhi oleh lingkungan, keluarga, dan contoh-contoh yang didapat seseorang sejak lahir dari orang tuanya.

Kecerdasan Emosi menyangkut banyak aspek penting, yang agaknya semakin sulit didapatkan pada manusia modern, yaitu:

- a) empati (memahami orang lain secara mendalam)
- b) mengungkapkan dan memahami perasaan
- c) mengendalikan amarah
- d) kemandirian
- e) kemampuan menyesuaikan diri
- f) disukai
- g) kemampuan memecahkan masalah antar pribadi ketekunan
- h) kesetiakawanan
- i) keramahan
- j) sikap hormat

Orang tua adalah seseorang yang pertama kali harus mengajarkan kecerdasan emosi kepada anaknya dengan memberikan teladan dan contoh yang baik. Agar anak memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, orang tua harus mengajar anaknya untuk :

- a) membina hubungan persahabatan yang hangat dan harmonis
- b) bekerja dalam kelompok secara harmonis
- c) berbicara dan mendengarkan secara efektif
- d) mencapai prestasi yang lebih tinggi sesuai aturan yang ada (sportif)
- e) mengatasi masalah dengan teman yang nakal
- f) berempati pada sesama

- g) memecahkan masalah
- h) mengatasi konflik
- i) membangkitkan rasa humor
- j) memotivasi diri bila menghadapi saat-saat yang sulit
- k) menghadapi situasi yang sulit dengan percaya diri
- l) menjalin keakraban

Orang yang pertama mengenalkan kecerdasan emosional adalah Daniel Goleman. Dalam bukunya “Emotional Intelligence” atau EQ, ia mengungkapkan, bahwa ada 5 wilayah kecerdasan emosi yaitu: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenal emosi orang lain, dan membina hubungan. Artinya, jika memang mampu memahami, dan melaksanakan kelima wilayah utama kecerdasan emosi tersebut, maka semua perjalanan bisnis apapun yang kita lakukan akan lebih berpeluang berjalan mulus.

Harus dipahami, bahwa ada perbedaan antara kecerdasan emosional dengan kecerdasan intelektual (IQ). Goleman mengungkapkan, bahwa kecerdasan intelektual itu sesungguhnya merupakan keturunan seseorang yang tidak dapat dirubah, karena pembawaan sejak lahir. Sedangkan kecerdasan emosional tidak demikian. Kecerdasan emosional adalah merupakan jembatan antara apa yang kita ketahui, dan apa yang kita lakukan. Dengan semakin tinggi kecerdasan emosional, kita akan semakin terampil melakukan apa pun yang kita ketahui benar.

Maka dengan memiliki kecerdasan emosional yang optimal, akan lebih bisa mentransformasikan situasi sulit. Bahkan, kita juga semakin peka akan adanya peluang

entrepreneur dalam situasi apapun. Kalau kita memiliki kecerdasan emosional yang optimal, saya yakin akan mampu mengatasi berbagai konflik.

Menurut Devies dan kawan-kawan dalam Casmini (2007:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya

