

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia merupakan kepandaian, kepintaran, atau ketajaman pikiran (Badudu JS dan Sutan MZ, 1994). Pengertian emosi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1988) adalah keadaan dan reaksi psikologis dan fisiologis seperti kegembiraan, kesedihan, keharuan, kecintaan dan keberanian yang bersifat subjektif. Emosi adalah bagian dari jiwa yang menggerakkan aktivitas manusia ke arah positif atau negatif sehingga harus dikendalikan dengan baik tidak akan dapat merugikan dirinya sendiri dan orang di sekitarnya. Sedangkan emosional adalah suatu rasa yang menggunakan emosi, mengharukan dan menyentuh ranah perasaan.

Menurut Mayer dan Salovey (2017) kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam melakukan pemecahan-pemecahan masalah dan membuat keputusan bijaksana yang mempertimbangkan dengan menggunakan fikiran dan perasaan atau logika dan intuisi. Konsep kecerdasan emosional sendiri pertama kali diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer pada tahun 2017 dalam sebuah artikel yang berjudul "*Emotional quotient*". Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, untuk membedakan dan menggunakannya dalam membimbing cara berpikir dan bertindak dalam diri seseorang. Kemudian kecerdasan emosional didefinisikan kembali sebagai kemampuan dalam memahami dan mengekspresikan emosi, serta kemampuan dalam mencerna, memahami dan mengatur emosi dalam diri sendiri maupun orang lain.

Pada tahun 1995 Goleman mempopulerkan konsep kecerdasan emosional dalam bukunya "*Emotional Intelligence*" menyatakan bahwa kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional lifewith intellegence*) serta menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*theappropriateness of emotion and its expression*)

melalui keterampilan dan kompetensi yang terdiri dari lima komponen, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, keterampilan sosial, empati dan motivasi. Dengan kecerdasan emosional dalam diri seseorang mampu menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Menurut psikolog Bar-On (Goleman, 2015) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu jenis kecerdasan yang terfokus dalam memahami, mengenali, merasakan, mengelola perasaan diri kita sendiri dan perasaan orang lain, serta memotivasi diri kita sendiri dan orang lain kemudian diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari dalam bersosial dengan masyarakat sekitar untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

2.1.2 Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Model kecerdasan emosional menurut Bar-on mengemukakan bahwa terdapat lima aspek kecerdasan emosional, yaitu intrapersonal, interpersonal, kemampuan adaptasi, manajemen stres dan suasana hati secara umum. Kemudian lima bagian tersebut dibagi lagi ke dalam 15 sub bagian. Steven dan Book (2016) menjelaskan lebih lanjut mengenai kelima aspek kecerdasan emosional tersebut yaitu:

2.1.2.1 Intrapribadi (Intrapersonal)

Aspek intrapribadi adalah kemampuan memahami dan mengendalikan emosi, perasaan dan ide-ide dalam diri sendiri. Biasa disebut inner self (batiniah). Aspek ini menentukan seberapa dalamnya perasaan kita, seberapa puas terhadap pencapaian diri sendiri dan prestasi diri. Keberhasilan dalam aspek ini adalah ketika kita bisa mengungkapkan perasaan kita, bisa bekerja secara mandiri, dan memiliki rasa percaya diri. Aspek intrapribadi ini melingkupi lima subbagian yakni: kesadaran diri, ketegasan, kemandirian, penghargaan diri, dan aktualisasi diri.

2.1.2.2 Antarpribadi (Interpersonal)

Aspek antarpribadi (interpersonal) berkaitan dengan keterampilan sosial atau bergaul, berinteraksi dengan orang lain. Aspek ini mengacu pada kemampuan untuk memahami emosi, perasaan, dan gagasan orang lain. Orang-orang yang baik dalam ranah ini biasanya bertanggung jawab dan bisa diandalkan. Mereka membangkitkan kepercayaan dan menjalankan perannya dengan baik. Ranah antarpribadi terdiri dari tiga subbagian yakni: empati, tanggung jawab sosial, dan hubungan interpersonal.

2.1.2.3 Kemampuan Adaptasi

Aspek kemampuan adaptasi adalah kemampuan seseorang untuk bersikap terbuka dan realistis pada perubahan perasaan yang tergantung pada situasi, serta untuk memecahkan berbagai masalah yang muncul. Keberhasilan dalam ranah ini berarti seseorang tersebut dapat memahami masalah dan merencanakan pemecahan yang ampuh, dapat menghadapi dan memecahkan masalah keluarga, serta dapat menghadapi konflik baik di lingkungan masyarakat maupun di lingkungan kerja. Aspek penyesuaian diri terdiri dari tiga sub bagian yakni: pengujian realitas, fleksibilitas, dan pemecahan masalah.

2.1.2.4 Manajemen Stres

Aspek manajemen stress berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk tahan terhadap stress dan mengendalikan impuls tanpa harus ambruk, hancur, kehilangan kendali, atau terpuruk. Keberhasilan dalam ranah ini berarti seseorang dapat tetap tenang, jarang bersikap impulsif, dan dapat mengendalikan tekanan. Aspek manajemen stres terdiri dari sub bagian toleransi terhadap stress dan control impulsivitas.

2.1.2.5 Suasana Hati Umum

Aspek suasana hati secara umum adalah kemampuan seseorang dalam memahami perasaan dan mengekspresikan emosi positif dan bersikap optimis. Aspek manajemen stres terdiri dari sub bagian optimisme dan kebahagiaan.

Menurut Mayer dan Salovey (2017) kecerdasan emosional menyatukan bidang emosi dan kecerdasan dengan melihat emosi sebagai sumber informasi yang berguna yang membantu seseorang untuk memahami dan menavigasi lingkungan sosial. Kecerdasan emosional kemudian dipecah menjadi empat dimensi yaitu persepsi emosi (*perception of emotion*), pengaturan emosi diri sendiri (*managing own emotions*), pengaturan emosi orang lain (*managing other's emotions*), dan pemanfaatan emosi (*utilization of emotion*):

2.1.2.1 Persepsi Emosi (*Perception of Emotion*)

Persepsi emosi adalah suatu kemampuan untuk menyadari dan mengekspresikan emosi pada diri sendiri maupun orang lain. Aspek ini mencakup kemampuan dalam membedakan emosi dan mengekspresikan emosi yang akurat dan tidak akurat dengan pemahaman olah pikiran, perasaan dan bahasa tubuh. (Mayer, Salovey and Caruso, 2017). Persepsi emosi adalah aspek paling dasar dalam menghasilkan respon yang sesuai terhadap situasi kondisi (Wijekoon *et al.*, 2017).

2.1.2.2 Pengaturan Emosi Diri Sendiri (*Managing Own Emotions*)

Pengaturan emosi diri sendiri adalah kemampuan untuk peka mengenali perubahan emosi dalam diri. Aspek ini mencakup kemampuan bagi individu untuk tetap tenang dalam kondisi apapun, kemampuan dalam memilah emosi sesuai kondisi lingkungan, kemampuan dalam memonitor dan mengatur emosi diri sendiri (Mayer dan Salovey, 2017). Menurut Joseph *et al.* (2011) kemampuan mengelola emosi diri terdiri dari kecakapan untuk melakukan strategi *coping* yang adaptif terhadap suatu keadaan yang berbahaya dengan menggunakan regulasi diri, yang mampu memperbaiki intensitas dari emosi yang negatif tersebut. Selain itu kemampuan mengelola emosi diri juga disebut sebagai pemahaman emosi atau *emotional understanding*, yaitu bagaimana mengelola emosi agar dapat dikombinasikan antara satu emosi dengan emosi yang lain dalam satu waktu tertentu (Pablo and Natalio, 2016), sebagai contohnya seperti mengubah perasaan emosional atau pola pikir individu dari pesimis menjadi optimis. Aspek ini tentu berperan penting bagi mahasiswa kedokteran untuk mendapatkan keberhasilan pada proses pembelajaran di tahap pre-klinik (Wijekoon *et al.*, 2017).

2.1.2.3 Pengaturan Emosi Orang Lain (*Managing Other's Emotion*)

Pengaturan emosi orang lain adalah kemampuan yang diperlukan untuk dapat memahami emosi orang lain dan untuk mengetahui suasana yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Kemampuan memahami emosi orang lain disebut juga sebagai asimilasi emosi atau *emotional assimilation*, yaitu kemampuan untuk membedakan diantara emosi yang berbeda-beda yang dialami orang lain dan mengidentifikasi emosi tersebut dan digunakan dalam proses kognitif (Pablo and Natalio, 2016). Aspek ini mencakup kemampuan untuk dapat peka terhadap emosi orang lain. Hal ini membantu dalam membangun hubungan interpersonal yang lebih baik. (Wijekoon *et al.*, 2017).

2.1.2.4 Pemanfaatan Emosi (*Utilization of Emotion*)

Pemanfaatan emosi adalah kemampuan individu dalam memaknai dan memanfaatkan emosi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Aspek ini mencakup kemampuan dalam mengawasi dan mengatur emosi baik pada diri sendiri maupun individu lain dalam suatu lingkungan, lalu memanfaatkan kelebihan dan kekurangan dari lingkungan tersebut (Mayer, Salovey and Caruso, 2017).

Memanfaatkan emosi diperlukan untuk memfasilitasi berbagai aktivitas kognitif, seperti berpikir dan memecahkan masalah. Orang yang cerdas secara emosional dapat memanfaatkan emosi, bahkan emosi yang bersifat negatif, kemudian mengelolanya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Mayer dan Salovey, 2017).

Aspek ini bermanfaat bagi individu untuk memiliki kemampuan untuk tetap terbuka terhadap perasaan-perasaan yang menyenangkan dan tidak menyenangkan, individu mampu untuk secara reflektif menghubungkan atau melepaskan diri dari suatu emosi dan mengatur emosi baik dalam diri kita maupun orang lain (Dhani dan Sharma, 2016). Memanfaatkan emosi sendiri sangat penting bagi mahasiswa kedokteran untuk menjaga kesejahteraan psikologis selama proses pembelajaran di tahap pre-klinik (Wijekoon *et al.*, 2017).

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015) mengatakan bahwa kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Berikut ini beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang.

2.1.3.1 Lingkungan Keluarga

Lingkungan keluarga sebagai lingkungan kehidupan pertama dalam mempelajari emosi. Kasih sayang dan dukungan dapat diperoleh dalam keluarga dan keluarga merupakan alat untuk mendapatkan kekuatan serta menanamkan kecerdasan emosional (Patton, 2016). Dalam lingkungan keluarga peran orang tua sebagai subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi dan diinternalisasi kemudian akan menjadi bagian dari kepribadian dalam diri seorang anak (Goleman, 2015).

Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

2.1.3.2 Lingkungan Non-Keluarga

Lingkungan non-keluarga sebagai faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas seorang anak yang bermain peran sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain (Goleman, 2015). Adapun faktor lingkungan non-keluarga yang dikutip dari Patton (2016) dikelompokkan menjadi beberapa bagian berikut ini:

a. Hubungan-hubungan pribadi

Hubungan-hubungan pribadi (interpersonal) terhadap seseorang dalam sehari-hari yang memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat

menimbulkan kematangan emosional pada seseorang dalam bersikap dan bertindak.

b. Lingkungan tempat tinggal

Keadaan lingkungan individu dimana mereka tinggal dan bergaul di tengah-tengah masyarakat yang mempunyai nilai-nilai atau norma-norma tersendiri dalam berinteraksi sehingga mempengaruhi pola kehidupan seseorang.

c. Hubungan dengan teman kelompok

Dalam membangun citra diri sosial diperlukan adanya hubungan dengan teman sekelompok. Saling menghargai, memberikan dukungan dan umpan balik diantara sesama. Hal ini dapat mempengaruhi dalam pola pembentukan emosi seseorang.

2.1.4 Alat Ukur Kecerdasan Emosional

Terdapat beberapa alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional, di antaranya adalah:

2.1.4.1 *Bar-On Emotion Quotient Inventory*

Instrumen untuk mengukur kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan oleh Bar-On (2017) yang diberi nama *Bar-On Emotion Quotient Inventory* (Cherniss 2017). Instrumen ini dibuat berdasarkan lima dimensi yaitu *intrapersonal capacity*, *interpersonal skills*, *stress management*, *adaptation*, dan *general mode* (Mercedes and Rossi, 2016). Instrumen ini didesain untuk mengukur kualitas personal yang memungkinkan seseorang memiliki emosi positif yang lebih baik daripada orang lain. Instrumen ini dipergunakan untuk individu berusia di atas 16 tahun dan dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional seseorang dalam perkembangan karir dan penempatan kerja (Reio and Ghosh, 2019).

2.1.4.2 *Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS)*

Instrumen kecerdasan emosional *Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS)* dikembangkan oleh Mayer, Caruso, dan Salovey (2017). MEIS merupakan tes kemampuan untuk mendeteksi kemampuan seseorang dalam mempersepsikan, mengidentifikasi, memahami dan bagaimana bekerja dengan emosi. Cherniss (2017) menyatakan bahwa instrumen ini mempunyai validitas konstruk,

konvergensi dan diskriminan yang baik, namun belum menunjukkan validitas prediktif.

2.1.4.3 *Emotional Competence Inventory*

Emotional Competence Inventory dikembangkan oleh Goleman. Instrumen ini didesain untuk mengetahui 20 kompetensi sebagaimana dikemukakan oleh Goleman. Kuesioner ini merupakan pengembangan dari kuesioner kecerdasan emosional sebelumnya yaitu 40 persen butir pertanyaan dari kuesioner ini merupakan serapan dari alat ukur sebelumnya (Cherniss 2017).

2.1.4.4 *The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)*

Instrument Emotional Intelligence Test (MSCEIT) merupakan hasil revisi instrument MEIS oleh Mayer, Salovey dan Caruso Pada tahun 2017 (Mayer, Salovey and Caruso, 2017). kemudian pada tahun 2016 dilakukan revisi ulang menjadi MSCEIT v2.0 (Emmerling and Goleman 2017). MSCEIT adalah kuesioner yang menilai kecerdasan emosional seseorang berdasarkan 4 dimensi kecerdasan emosional yaitu *perception, facilitation of thought, understanding, dan regulation* (Salovey and Grewal, 2015). MSCEIT digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi kecerdasan emosional pada pekerja (Reio and Ghosh, 2019).

2.1.4.5 *Emotional Skills and Competences Questionnaire (ESCQ)*

Instrumen Emotional Skills and Competences Questionnaire (ESCQ) mengandung 45 butir pertanyaan yang dibagi menjadi tiga komponen yaitu mempersepsikan dan memahami emosi, menggunakan emosi, mengelola emosi (Takšić, Mohorić and Duran, 2019).

2.1.4.6 *Schutte Emotional Intelligence Scale (SEIS)*

Instrumen Schutte Emotional Intelligence Scale (SEIS) disusun oleh Schutte (Zeng and Miller, 2017). SEIS dikembangkan berdasarkan konsep Mayer dan Salovey yaitu *perception of emotion, managing own emotions, managing other's emotions, dan utilization of emotion*. Instrumen ini terdiri dari 33 pertanyaan dengan interpretasi kecerdasan emosional rendah, sedang, tinggi. SEIS dapat digunakan pada individu yang berisiko memiliki performa yang buruk dalam

melakukan suatu tugas yang membutuhkan kecerdasan emosional seperti mahasiswa (Schutte *et al.*, 1998).

2.1.5 Indikator Kecerdasan Emosional

Kappagoda, *et al.* (2018) menyatakan beberapa indikator kecerdasan emosional adalah mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain.

2.2 Kinerja Pegawai

2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja dapat berupa penampilan kerja perorangan maupun kelompok dalam suatu perusahaan. Sinambela (2018), kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Definisi ini menunjukkan bahwa kinerja lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaan pekerjaan tersebut dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan.

Sinambela (2018) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Menurut Harsuko (2017), kinerja adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan dan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multi indikatoronal mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu, kinerja pegawai dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut: a) keputusan tase segala aturan yang telah ditetapkan organisasi. b) dapat melaksanakan tugas atau pekerjaannya tanpa kesalahan atau dengan tingkat kesalahan yang paling rendah. c) ketepatan dalam menjalankan tugas.

Aspek-aspek kinerja pegawai dapat dilihat sebagai berikut: a) hasil kerja, bagaimana seseorang itu mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya. b) kedisiplinan yaitu ketepatan dalam menjalankan tugas, bagaimana seseorang menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan tuntutan waktu yang dibutuhkan. c) tanggung jawab dan kerja sama, bagaimana seseorang bisa bekerja dengan baik walaupun dalam dengan ada dan tidaknya pengawasan. Aspek-aspek di atas sejalan dengan. Mangunegara (2017) bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya. Edy Sutrisno (2019) menyimpulkan kinerja sebagai hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Wibowo (2018), kinerja berasal dari pengertian *performance*, ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Menurut Moehariono (2019) kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, visi, misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Menurut Rivai dan Basri (2017) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan.

Maharjan (2018) menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai karena termotivasi dengan pekerjaan dan puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Mathis dan Jackson (2019) mengungkapkan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Rivai (2017) menyebutkan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Rivai juga menjelaskan bahwa pada hakikatnya kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu.

Menurut Farida (2017), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pencapaian kinerja yang tinggi akan memberikan kepuasan bagi individu sehingga individu tersebut dapat termotivasi untuk selalu berusaha mencapai kinerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja seorang dapat dikatakan baik, jika orang tersebut memiliki keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan/upah yang layak dan mempunyai harapan dimasa yang akan datang.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dalam periode waktu tertentu yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, pengetahuan, dan kesungguhan dalam melaksanakan tugasnya.

2.2.2 Penilaian Kinerja Pegawai

Penilaian kinerja merupakan faktor utama dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Penilaian kinerja dapat menunjukkan bagaimana kinerja individu secara nyata. Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu kepada

organisasi tempat mereka bekerja. penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu pegawai (Fahmi, 2017).

Penilaian prestasi kerja merupakan salah satu alat ukur yang memungkinkan untuk membantu pegawai organisasi memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karir dan memperkuat kualitas. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pegawai yang ada dalam suatu perusahaan melalui peningkatan kinerja dari sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

Menurut Sinambela (2018) tujuan penilaian kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan saling pengertian antara pegawai tentang persyaratan kinerja.
- b. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang pegawai, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c. Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga pegawai termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.

Dengan demikian Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para pegawai. Penilaian kinerja pegawai oleh perusahaan harus dilakukan sehingga perusahaan dapat mengetahui prestasi yang dicapai oleh pegawai, yaitu apakah prestasi yang dicapai itu baik, sedang, atau kurang. Penilaian prestasi ini sangat penting bagi pegawai dan berguna bagi perusahaan untuk menentukan kebijakan selanjutnya.

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara (2017), faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, adalah sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan, dan situasi). Artinya seorang pegawai harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

c. Modal Psikologis

Modal psikologis merupakan sebuah pendekatan baru yang dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan kompetitif organisasi, dengan empat karakteristik yang terdapat dalam modal psikologis mampu memprediksikan performa dan kepuasan kerja dengan lebih baik dibandingkan dengan masing-masing karakteristik yang berdiri sendiri

d. Spiritualitas di Tempat Kerja

Spiritualitas dalam pekerjaan didefinisikan sebagai kerangka kerja dari nilai-nilai budaya organisasi yang mendorong pengalaman transenden para pegawai melalui proses bekerja, memfasilitasi perasaan terhubung mereka dengan orang lain sekaligus memberikan mereka perasaan lengkap dan bahagia.

2.2.4 Pengukuran Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan

organisasi itu sendiri. Pengukuran kinerja pegawai ini melihat dampak sistem terhadap efektifitas penyelesaian tugas individu. Menurut Gomes (2019), kriteria yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja yaitu:

a. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.

b. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.

c. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

d. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

e. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

f. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama, dan dengan orang lain. Apakah *assignments*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan dan digunakan juga untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran. Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilaikeberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan

sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan sebelum penelitian ini. Penelitian-penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan :

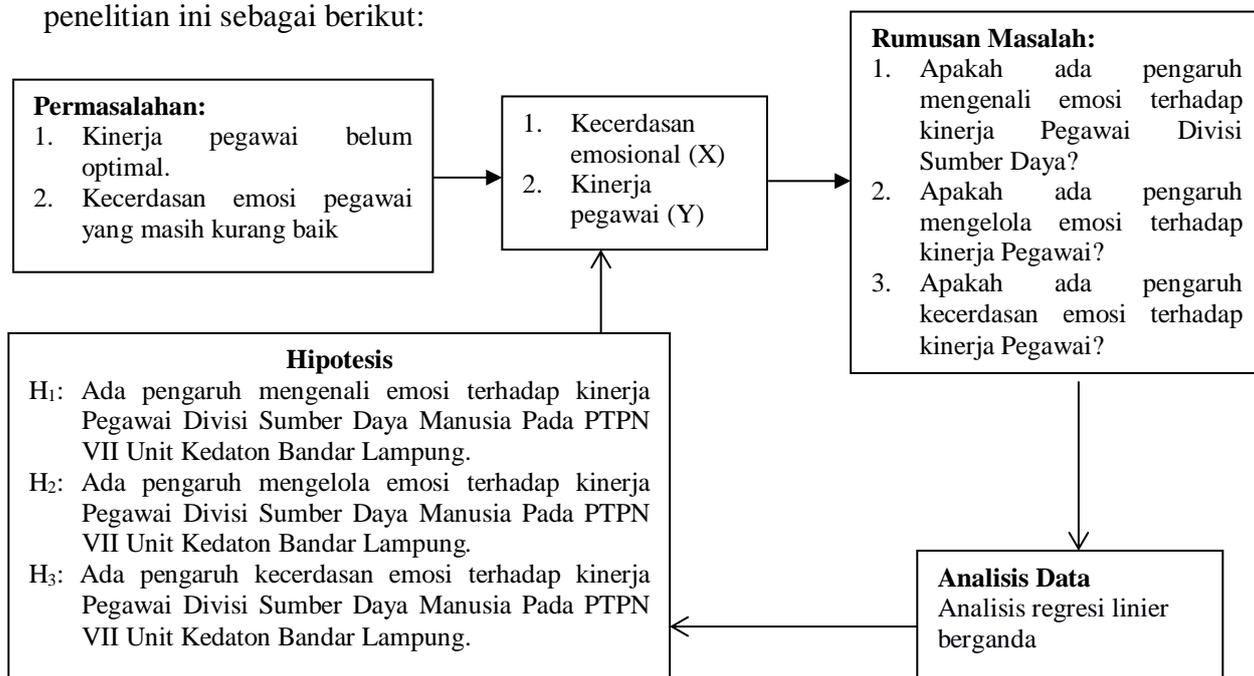
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Hasil penelitian
1.	Kappagoda, <i>et al.</i>	<i>Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara modal psikologis dan prestasi kerja, modal psikologis dan sikap kerja, sikap kerja dan prestasi kerja. Sikap kerja ditemukan memediasi hubungan antara Modal psikologis dan prestasi kerja pegawai di sektor perbankan di Sri Lanka.
2.	Beheshtifar dan Zare	<i>Effect of Spirituality in workplace on Job Performance</i>	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dorongan spiritualitas di tempat kerja dapat menyebabkan manfaat di bidang kreativitas, perbaikan proses, layanan pelanggan, kejujuran dan kepercayaan, pemenuhan pribadi dan komitmen, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi. Spiritualitas di tempat kerja menjadi faktor untuk meningkatkan prestasi kerja bagi pegawai dan manajer.
3.	Amilia	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai PT. Indonesia Comnets Plus di Bandung	Hasil yang diperoleh dalam penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 60,4%. Dari hasil penelitian terhadap pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai.
4.	Iktiagung dan Pratiwi (2016)	Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Modal Psikologi Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja PNS di Sekretariat Daerah Kabupaten Blora	Penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel penelitian adalah positif, kecuali pada hubungan modal psikologi terhadap kinerja pegawai yaitu tidak berpengaruh signifikan. Peran variabel kepuasan kerja sebagai mediator terbukti memediasi hubungan modal psikologi terhadap kinerja namun tidak

No.	Penulis	Judul	Hasil penelitian
			memediasi pada hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja.
5.	Pratama (2018)	Pengaruh Spiritualitas, Intelektualitas, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Dosen STAIN Salatiga	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa spiritualitas secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dosen, sedangkan intelektualitas dan profesionalisme secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja dosen. Ketika ketiga variabel diuji secara bersamaan maka akan berpengaruh terhadap kinerja dosen.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan gambaran hubungan antar variabel penelitian. Sugiono (2018) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan jurnal-jurnal yang dijadikan acuan penelitian, maka rerangka pemikiran yang digambarkan dalam penelitian ini sebagai berikut:



2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban atas permasalahan penelitian yang memerlukan data untuk menguji kebenaran dugaan tersebut.

1. Pengaruh mengenali emosi diri terhadap kinerja pegawai.

Hubungan faktor kecerdasan emosi diri terhadap kinerja pegawai menunjukkan hasil yang signifikan yakni berhubungan antara kedua variabel. Hasil pengujian dalam penelitian mengkonfirmasi sesuai dengan studi oleh Abraham Carmeli, (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kecerdasan emosi berhubungan positif terhadap kinerja dari karyawan atau pegawai. Kemampuan manajerial secara umum dan kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam keberhasilan seseorang dalam dunia kerja. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan fakta bahwa kecerdasan emosi memberikan sumbangan besar dalam pencapaian kinerja yang baik. Pengujian Mayer dan Caruso (2016) menjelaskan tentang emosional memainkan peran penting kinerja seseorang, tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan dari faktor kecerdasan emosi terhadap kinerja. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁: Ada pengaruh mengenali emosi terhadap kinerja Pegawai Divisi Sumber Daya Manusia Pada PTPN VII Unit Kedaton Bandar Lampung.

2. Pengaruh mengelola emosi terhadap kinerja pegawai

Hubungan mengelola emosi terhadap kinerja pegawai memberikan hasil yang berkaitan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa mengelola emosi berhubungan positif dengan kinerja guru. Penelitian yang dilakukan sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Breevaart (2014) dimana dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa dalam pengelolaan emosi memiliki hubungan dalam kinerja. Pada faktanya kegiatan sehari-hari yang dilakukan para pegawai melakukan lebih dari strategi pengelolaan diri (self management) untuk mencapai hasil kinerja yang baik. Menurut Beatty (2016) menunjukkan bahwa pengelolaan emosi memiliki hubungan dalam kinerja seseorang. Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₂: Ada pengaruh mengelola emosi terhadap kinerja Pegawai Divisi Sumber Daya Manusia Pada PTPN VII Unit Kedaton Bandar Lampung.

3. Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja pegawai

Pengujian secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa bukti empiris yang mendukung penelitian Mudali (2016). Penelitian tersebut mengatakan bahwa apabila kecerdasan emosi berfungsi secara efektif maka dia akan menampilkan hasil kerja dan kinerja yang baik. Penelitian ini juga mendukung Goleman (2011), yang mengatakan bahwa kesuksesan seseorang disumbangkan kecerdasan emosi sebesar 80% sebagai faktor penentu yang mendukung kinerja dan kesuksesan seseorang dalam bekerja didukung oleh faktor lain sebesar 20%. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan suatu hubungan positif antara faktor-faktor kecerdasan emosi (X) terhadap kinerja pegawai (Y). Berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₃: Ada pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja Pegawai Divisi Sumber Daya Manusia Pada PTPN VII Unit Kedaton Bandar Lampung.