

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen

Zainal (2017) Manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Manajemen dipandang sebagai suatu bidang pengetahuan yang secara sistematis berusaha memahami mengapa dan bagaimana orang bekerja sama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerja sama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. Fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penempatan staf, kepemimpinan, komunikasi, motivasi, dan pengawasan.

Menurut Cahyani (2018) manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan Manajemen sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang. Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan memperoleh hasil tertentu melalui orang lain. Penelitian ini memfokuskan pada variabel insentif, pelatihan dan produktivitas kerja.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Saputra (2020) mengatakan bahwa Sumber daya manusia adalah merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi. Oleh karena SDM harus dapat dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam organisasi yang dapat dikenal dengan manajemen sumber daya manusia (MSDM). Pentingnya peran

SDM dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan organisasi maka pengelolaan sumber daya manusia harus memperhatikan beberapa aspek seperti aspek staffing, pelatihan dan pengembangan, motivasi dan pemeliharannya. Menurut Saputra (2020) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya berfungsi sebagai aset organisasi atau perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi.

Menurut Khurosani (2018) Manajemen sumber daya manusia adalah proses berkelanjutan yang dirancang untuk menyediakan organisasi dan kelompok atau organisasi dengan personel yang sesuai sehingga mereka dapat ditempatkan pada porsi dan tempat yang sesuai ketika organisasi membutuhkannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu hal yang berkaitan dengan pemberdayaan manusia dalam melakukan suatu pekerjaan untuk mencapai tingkat maksimal atau efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dalam perusahaan, seorang karyawan dan juga masyarakat.

2.3 Kecerdasan Emosional

2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Cahyani (2018) Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kita perlu menyadari bahwa emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan psikologi, dan perilaku.

Sholiha (2017) Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai hubungan yang produktif.

Zainal (2017) Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki rasa bersalah berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi.

Menurut Mamangkey (2018) Kecerdasan Emosi adalah kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengandalkan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar bebas dari stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa.

Definisi Definisi diatas maka ditarik kesimpulan bahwa Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami diri dan orang lain secara benar dan memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif.

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Cahyani (2018) faktor yang dapat mempengaruhi Kecerdasan Emosional yaitu :

1. Faktor internal. Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis.

- a) Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya.
 - b) 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:
- a) Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi
 - b) Lingkungan atau situasi khususnya yang melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipisahkan.

2.3.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Cahyani (2018) indikator Kecerdasan Emosional adalah :

1. Mengenal Emosi Diri Mengenal perasaan sewaktu perasaan itu terjadi
2. Mengelola Emosi Diri Menangani perasaan agar dapat terungkap dengan pas.
3. Memotivasi Diri Sikap kendali diri secara emosional dan dapat mengendalikan dorongan hati
4. Mengenal Emosi Orang lain Sikap empati yang dapat menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa apa yang dibutuhkan dan dikehendaki
5. Membina Hubungan Kemampuan mengelola emosi orang lain sehingga terjalin hubungan yang baik.

2.4 Motivasi Ekstrinsik

2.4.1 Pengertian Motivasi Ekstrinsik

Menurut Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Risqi (2016) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang yang dikenal dengan teori hygiene factor.

Waruwu (2017) motivasi ekstrinsik merupakan langkah langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuannya, memenuhi sasarannya serta mendapatkan penghargaan atau menyelesaikan deadline yang dimilikinya

Sugiono (2019) menyatakan bahwa tingkat kemangkiran karyawan akan mengalami peningkatan pada perusahaan yang tidak memberikan motivasi ekstrinsik yang sepadan kepada karyawannya, misalnya dalam bentuk kondisi kerja, upah, tunjangan dan/atau jaminan keselamatan kerja yang memadai. Hal tersebut akan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja karyawan.

Definisi diatas maka ditarik kesimpulan bahwa Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang yang turut menentukan perilaku seseorang yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

2.4.2 Faktor yang mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik

Menurut Waruwu (2017) Faktor yang mempengaruhi Motivasi Ekstrinsik adalah :

1. *Maintenance Factor* Adalah faktor-faktor pemeliharaan yang berhubungan dengan hakikat manusia yang ingin memperoleh ketentraman badaniah. Seperti Gaji, Kondisi Kerja, Kebijakan dan Administrasi perusahaan, hubungan antar rekan kerja dan keamanan.
2. *Motivation Factors* adalah motivasi yang menyangkut kebutuhan psikologis seseorang, yaitu perasaan sempurna dalam melakukan pekerjaan. Seperti : Prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, dan kemajuan

2.4.3 Indikator Motivasi Ekstrinsik

Menurut Saputra (2020) indikator yang tergolong sebagai motivasi ekstrinsik antara lain ialah berikut:

1. *Policy and administration* (Kebijakan dan administrasi)
Kebijakan dan administrasi yang menjadi motivasi ekstrinsik adalah kebijakan dan administrasi yang diterapkan untuk karyawan berkaitan dengan pekerjaan. Kebijakan dan administrasi umumnya dibuat dalam bentuk tertulis oleh pimpinan. Kebijakan atau administrasi yang dibuat dapat dijadikan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pelaksanaan kebijakan dan administrasi dilakukan masing masing pimpinan yang bersangkutan supaya mereka dapat berbuat seadil-adilnya.
2. *Quality supervisor* (Kualitas Supervisi)
Kualitas pengawasan yang kurang baik dapat menimbulkan kekecewaan bagi karyawan. Pimpinan harus paham cara mensupervisi karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya. Pimpinan harus memiliki kecakapan untuk mengawasi karyawan

dalam bekerja agar mereka merasa nyaman. Oleh karena itu, para pimpinan harus berusaha memperbaiki dirinya dengan jalan mengikuti pelatihan dan pendidikan.

3. *Interpersonal relation* (Hubungan Antar Pribadi)

Intepersonal relation menunjukkan hubungan perseorangan antara bawahan dengan atasannya dan antara bawahan dengan rekan kerjanya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya atau rekan kerjanya.

4. *Working condition* (Kondisi kerja)

Manajer dapat berperan dalam berbagai hal agar keadaan masing-masing bawahannya menjadi lebih sesuai. Misalnya ruangan khusus bagi unitnya, penerangan, perabotan suhu udara dan kondisi fisik lainnya. Menurut Hezberg seandainya kondisi lingkungan yang baik dapat tercipta, prestasi yang tinggi dapat tercipta, prestasi tinggi dapat dihasilkan melalui kosentrasi pada kebutuhankebutuhan ego dan perwujudan diri yang lebih tinggi.

5. *Wages* (Gaji)

Pada umumnya pimpinan tidak dapat menentukan sendiri skala gaji yang berlaku didalam unitnya. Namun demikian masing-masing manajer mempunyai kewajiban menilai apakah jabatan-jabatan dibawah pengawasannya mendapat kompensasi sesuai pekerjaan yang mereka lakukan.

2.5 Kinerja

2.5.1 Pengertian Kinerja

Menurut Saleh (2019) Kinerja adalah hasil nyata yang ditampilkan seseorang setelah yang bersangkutan menjalankan tugas dan perannya dalam organisasi. Kinerja merupakan implementasi dari perencanaan yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan.

Menurut Ariyanto (2020) Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung dan kinerja karyawan dapat diartikan sebagai output atau hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Waruwu (2017) Kinerja merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, karena organisasi ada dasarnya dijalankan oleh manusia,

Zainal (2017) Kinerja juga dapat diartikan sebagai kualitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar kerja tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan, kinerja berdasarkan suatu hasil yang diraih dari suatu pekerjaan berdasarkan serangkaian syarat kerja tertentu.

Definisi diatas maka ditarik kesimpulan bahwa kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

2.5.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wibowo (2017, p.84) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain:

1. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu;
2. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader;

3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja;
4. *System Factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi; dan
5. *Contextual/Situational Factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

2.5.3 Indikator Kinerja

Menurut Saleh (2019) adapun indikator Kinerja adalah sebagai berikut:

1. Tujuan, Merupakan suatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah tersebut, dilakukan kinerja untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi berhasil apabila dapat mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Standar, Mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.
3. Umpan balik, Merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik dilakukan evaluasi terhadap kinerja dan sebagai hasilnya dapat dilakukan perbaikan kinerja.
4. Alat atau sarana, Merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan. Tanpa alat atau sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

5. Kompetensi, Merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekadar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
6. Motif Merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitas motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disintensif.
7. Peluang, Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukan prestasinya.

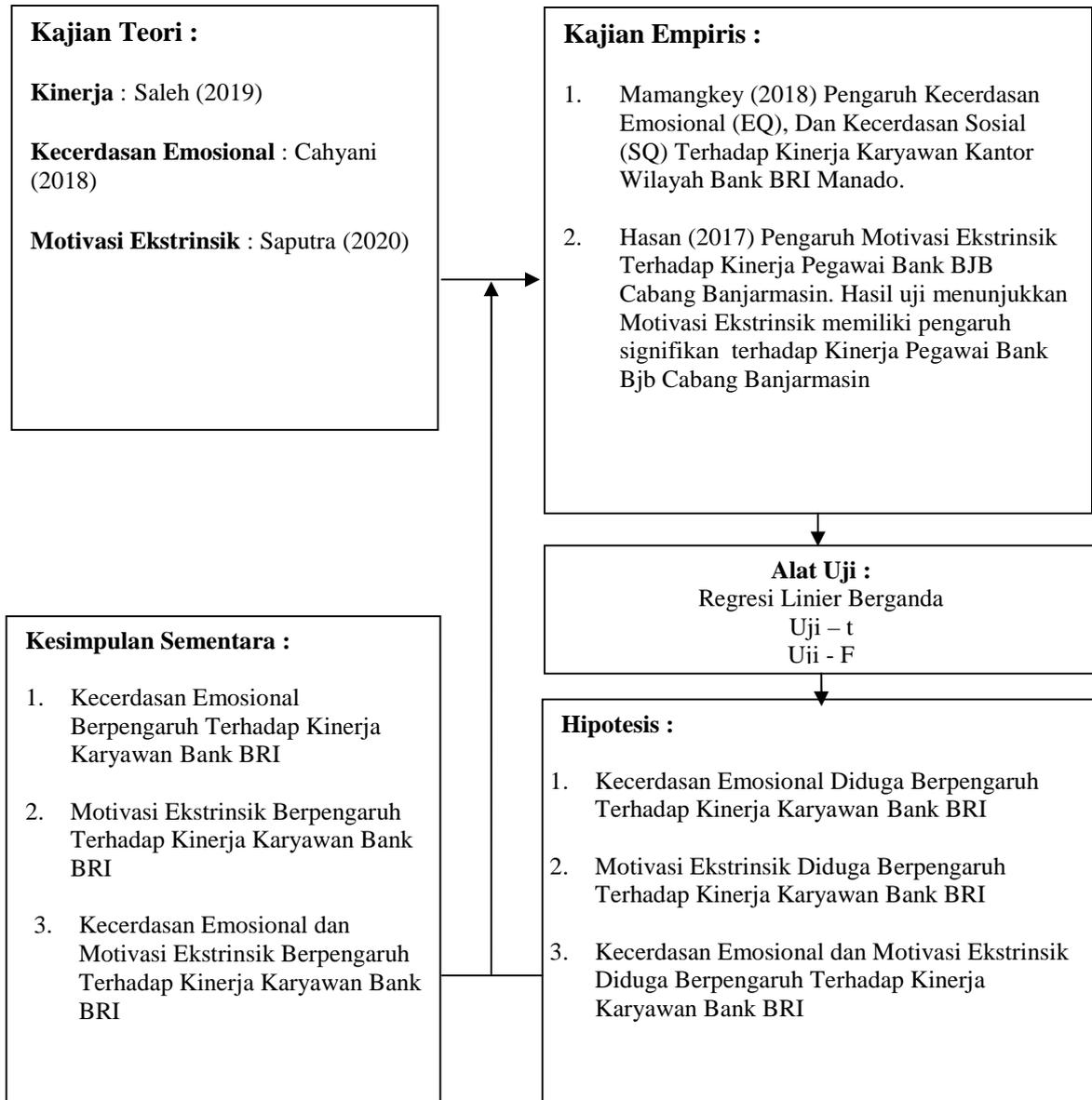
2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Hasil Penelitian	Kontribusi
1.	Sunarsi (2019)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Tangerang	Perbedaan penelitian terletak pada gaya kepemimpinan dan terletak pada objek penelitian	Budaya organisasi, berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Tangerang	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
2.	Hasan (2017)	Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Pegawai Bank BJB Cabang Banjarmasin	Perbedaan penelitian terletak pada variabel independent dan terletak pada objek penelitian	Hasil uji menunjukkan Motivasi Ekstrinsik memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Bank Bjb Cabang Banjarmasin	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
3.	Mamangkey, L. A., Tewel, B., & Trang, I. (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ), Dan Kecerdasan Sosial (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank BRI Manado	Perbedaan penelitian terletak pada Kecerdasan Sosial dan terletak pada objek penelitian	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen Kecerdasan Emosional terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank Bri Manado	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
4.	Kuswati, Y. (2020)	<i>The effect of motivation on employee performance. Budapest International Research and Critics Institute- Journal (BIRCI- Journal).</i>	Perbedaan penelitian terletak pada variabel independent dan terletak pada objek penelitian	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran
5.	Abdi Mohamud, S., Ibrahim, A. A., & Hussein, J. M. (2017).	<i>The effect of motivation on employee performance: Case study in Hormuud company in Mogadishu Somalia.</i>	Perbedaan penelitian terletak pada variabel independent dan terletak pada objek penelitian	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai dasar pertimbangan, pendukung dan sumbangan pemikiran

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

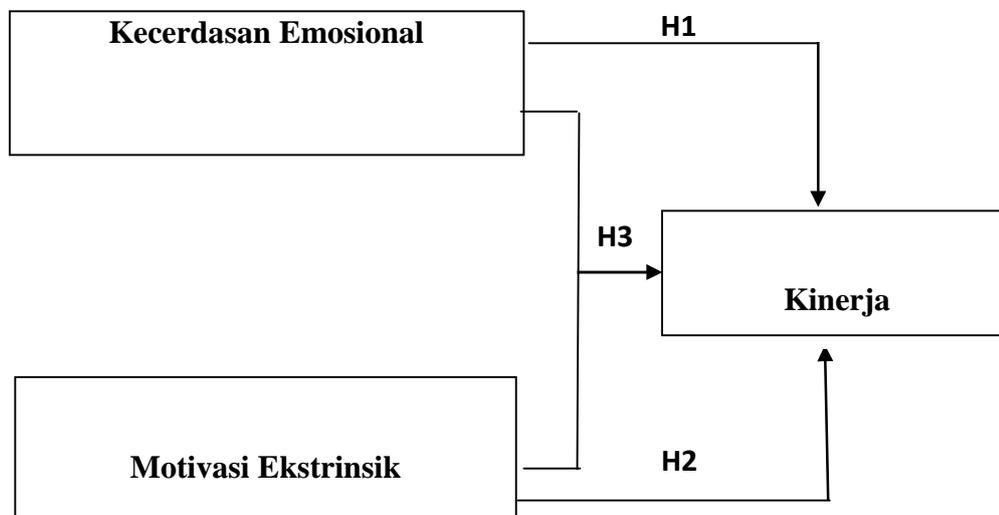
2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

2.8 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1

Kerangka Penelitian

Sumber : Data Diolah Tahun 2023

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya.

2.9.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki rasa bersalah berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustasi. Menurut Yoyo Sudaryo (2018, P.95) Kecerdasan Emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial (social intelligence) yang meliputi kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri

sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi emosi tersebut untuk memandu proses berpikir dan bertindak laku.

Setiap karyawan akan menjadi kuat ketika seluruh pekerjaan dilakukan tanpa paksaan, hal tersebut yang mendasari penelitian ini dimana kecerdasan emosional karyawan sangat mempengaruhi kinerja.

Dari penelitian Fadil (2017) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Maka ditarik kesimpulan dengan baiknya pengelolaan Kecerdasan Emosional yang diberikan perusahaan maka juga diikuti dengan meningkatnya Kinerja Karyawan. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 :Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah

2.9.2 Pengaruh Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan meningkatkan kehidupan organisasi atau perusahaan. Motivasi kerja yang tinggi dapat dilihat dari mereka merasa senang atau tidak dengan pekerjaannya. Mereka akan memberikan lebih banyak perhatian, imajinasi dan keterampilan dalam pekerjaannya. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka karyawan akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Menurut Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Motivasi setiap karyawan terpenuhi sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan maka secara otomatis kinerja karyawan akan meningkat, hal tersebut yang membuat penelitian ini dilaksanakan.

Hal ini pula sejalan dengan penelitian yang dilakukan Waruwu (2017) bahwa Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah

2.9.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menurut Yoyo Sudaryo (2018, P.95) Kecerdasan Emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial (social intelligence) yang meliputi kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi emosi tersebut untuk memandu proses berpikir dan bertindak laku. Menurut Saputra (2020) Motivasi ekstrinsik adalah motivasi yang muncul karena pengaruh dari luar individu, dapat berupa ajakan, suruhan, paksaan dari orang lain yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan.

Dar penelitian Fadil (2017) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan Ghofur (2019) bahwa Motivasi Ekstrinsik dapat mempengaruhi kinerja. Maka ditarik kesimpulan dengan baiknya pengelolaan Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik yang diberikan perusahaan maka juga diikuti dengan meningkatnya Kinerja Karyawan. Dari uraian dan beberapa

temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Kecerdasan Emosional dan Motivasi Ekstrinsik Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank BRI Bandar Jaya Lampung Tengah