

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Yoyo Sudaryo (2018) 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. Kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. (*Emotional Intelligence*) menyebutkan bahwa kecerdasan emosi jauh lebih berperan ketimbang IQ atau keahlian dalam menentukan siapa yang akan jadi bintang dalam suatu pekerjaan.

Menurut Cahyani (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.

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.

2.1.2 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.

2.1.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Yoyo Sudaryo (2018) dimensi yang dapat mengukur 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. Mengenali 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.

2.2 Spiritualitas Tempat Kerja

2.2.1 Pengertian Spiritualitas Tempat Kerja

Spiritualitas tempat kerja merupakan kecerdasan tertinggi manusia. Konsep ini telah memberikan manusia moral, kemampuan menyesuaikan berdasarkan pengalaman dan cinta serta kemampuan setara. Menurut Zohar dan Marshal (2005) Spiritualitas tempat kerja adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. Rero (2011) mendefinisikan spiritualitas sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku yang sejalan dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman spiritual sampai pada batasannya, juga memungkinkan diri sendiri bergaulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta mengangkat diri dari kerendahan.

2.2.2 Dimensi Spiritualitas Tempat Kerja

Menurut Zohar dan Marshall (2005), dimensi spiritualitas tempat kerja yaitu :

1. Kemampuan bersikap fleksibel (adaptif secara spontan dan aktif).
2. Tingkat kesadaran tinggi.
3. Kemampuan mengadaptasi dan memanfaatkan penderitaan.
2. Kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit.
3. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan misi.
4. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu.
5. Kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal (berpendangan holistik).
6. Kecenderungan nyata untuk bertanya "mengapa atau bagaimana mencari jawaban dasar.
7. Pemimpin yang penuh pengabdian dan bertanggung jawab.

2.2.3 Indikator Spiritualitas Tempat Kerja

Dimensi Spiritualitas Tempat Kerja yang digunakan sebagai indikator oleh Wolman adalah :

1. Divinity, mengacu pada rasa sumber ilahi energi atau fenomena.
2. Persepsi Ekstra-Indrawi , mengacu pada keenam indra seseorang
3. Community, mengacu pada kegiatan sosial yang diikuti
4. Intelektualitas, mengacu pada membaca dan berbicara tentang mata pelajaran spiritual.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Rahmawati (2019) 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, maka 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.

Menurut Cahyani (2018) 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.

Novitasari (2020) 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.

Zuriana (2019) Kinerja karyawan pada perusahaan merupakan fondasi dasar yang harus dibangun, dijaga dan di kembangkan dalam perusahaan agar memberikan dampak yang positif bagi perusahaan baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian serangkaian tugas yang dibebankan kepada seorang karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Rahayu (2020) mendefinisikan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (organisasi). Wibasuri (2014) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

2.3.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Novitasari (2020) 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.

2.3.3 Indikator Kinerja

Menurut Rahmawati (2019) Terdapat tujuh indikator kinerja antara lain:

1. Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
2. Kuantitas kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
3. Tanggung jawab, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggung jawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.
4. Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi.

5. Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal didalam maupun luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

2.4 Penelitian Terdahulu

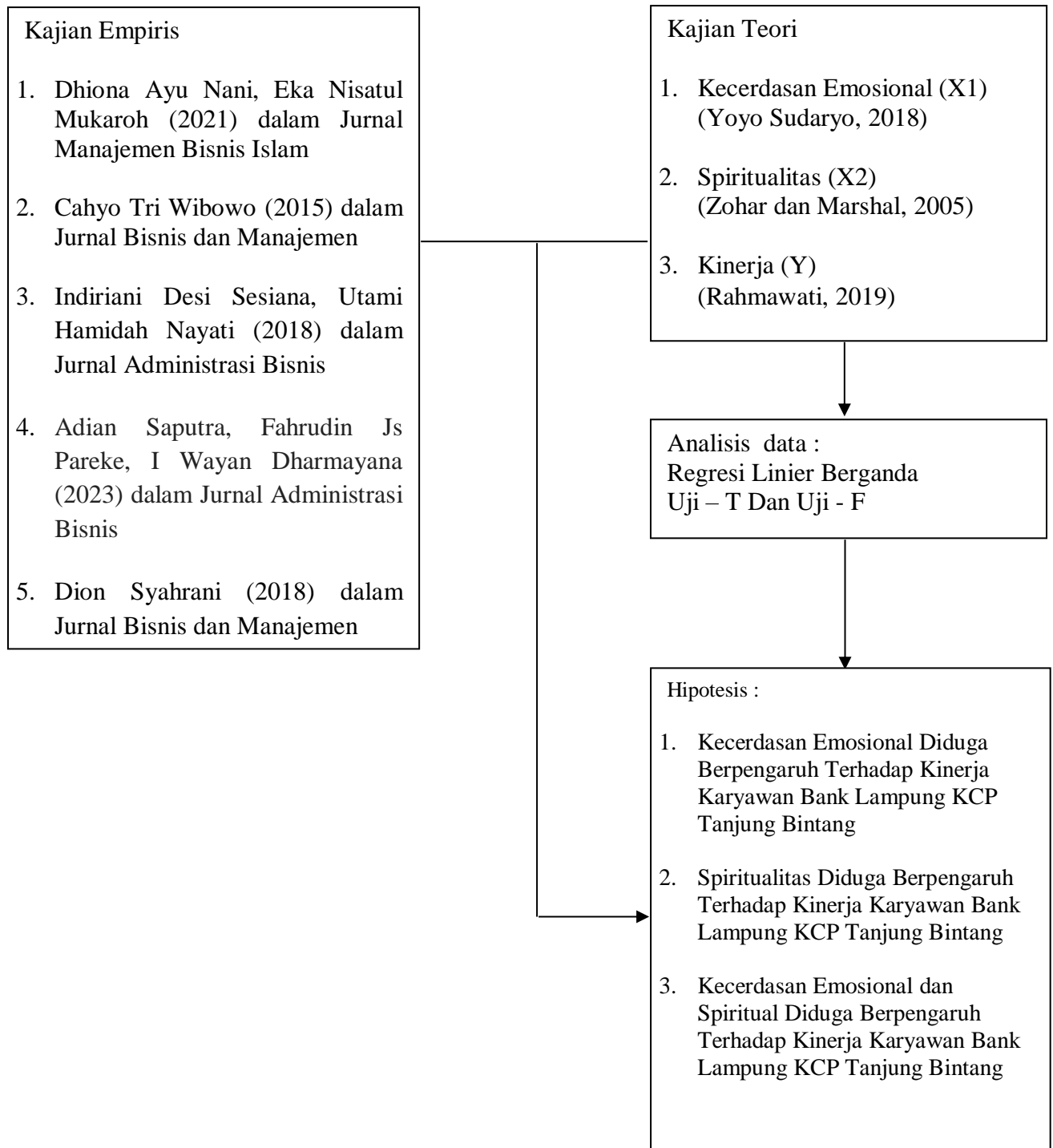
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Analisis	Kesimpulan
1	Dhiona Ayu Nani, Eka Nisatul Mukaroh (2021)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Hotel Se-Bandar Lampung	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel se-Bandar Lampung
2	Cahyo Tri Wibowo (2015)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero)	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero)
3	Indiriani Desi Sesiana, Utami Hamidah Nayati (2018)	<i>Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Industri Kereta Api (Persero) Madiun – Jawa Timur.</i>	Regresi berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Karyawan PT Industri Kereta Api (Persero) Madiun-Jawa Timur
4	Adian Saputra, Fahrudin Js Pareke, I Wayan Dharmayana (2023)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pegawai Di RSJKO Soeprapto Bengkulu Dimediasi oleh Motivasi Kerja	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Di RSJKO Soeprapto Bengkulu Dimediasi oleh Motivasi Kerja
5	Dion Syahrani (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat	Regresi Berganda	Hasil kesimpulan penelitian bahwa Variabel Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Kecamatan Tulang Bawang Tengah Kabupaten Tulang Bawang Barat

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

2.5 Kerangka Pikir

Dalam konteks pekerjaan, Kecerdasan Emosional (EQ) adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Emosi memang sangat berpengaruh pada kinerja. 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 (Trihandini, 2005). Apabila seseorang menggunakan kecerdasan emosionalnya secara baik maka akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan seseorang yang mengelolah emosinya secara baik saat bekerja akan membuatnya bekerja dengan baik dan nyaman serta menciptakan kinerja yang baik kedepannya. Demikian pula dengan kecerdasan spiritual (SQ). Karyawan dengan SQ yang tinggi biasanya akan lebih cepat mengalami pemulihan dari suatu penyakit, baik secara fisik maupun mental ia lebih mudah bangkit dari suatu kejatuhan atau penderitaan, lebih tahan menghadapi stres, lebih mudah melihat peluang karena memiliki sikap mental positif, serta lebih ceria, bahagia dan merasa puas dalam menjalani kehidupan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki SQ rendah. Karyawan yang kecerdasan spiritualnya tinggi dan didukung lingkungan kerja yang juga spiritual, secara positif menjadi lebih kreatif, memiliki kepuasan kerja yang tinggi, mampu bekerja dengan baik secara tim, dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi (Saragih, 2009). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang dimiliki karyawan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang tinggi akan berdampak baik pada kinerja karyawan. Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Pikir

2.6 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.

2.6.1 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 frustrasi. Menurut Yoyo Sudaryo (2018) 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 bertingkah laku.

Diperkuat dengan penelitian dari Romadhona (2019) 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) diudga berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) Bank Lampung KCP Tanjung Bintang

2.6.2 Pengaruh Spiritual Tempat Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Spiritualitas tempat kerja merupakan kecerdasan tertinggi manusia. Konsep ini telah memberikan manusia moral, kemampuan menyesuaikan berdasarkan pengalaman dan cinta serta kemampuan setara. Menurut Zohar dan Marshal (2005) Spiritualitas tempat kerja adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sufya (2015) bahwa Spiritualitas Tempat kerja dapat mempengaruhi kinerja. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Spiritualitas Tempat Kerja diduga Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang

2.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) dan Spiritualitas (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menurut Cahyani (2018) Kecerdasan Emosional 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. Menurut Zohar dan Marshal (2005) Spiritualitas tempat kerja adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk

menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain.

Diperkuat dengan penelitian dari Indriani & Utami (2018) mengatakan bahwa spiritual memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan spiritual yang dimiliki karyawan merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan spiritual yang tinggi akan berdampak baik pada kinerja karyawan. Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Kecerdasan Emosional dan Spiritualitas diduga Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Bank Lampung KCP Tanjung Bintang