

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Kinerja Karyawan**

##### **2.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Emron Edison (2016). Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa kinerja yang optimal dan stabil bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya sehingga keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat. Mengelola kinerja agar proses kinerja dapat berjalan dengan baik, untuk itu memperhatikan beberapa aspek penting, diantaranya kompetensi manajerial. Kesalahan yang sering terjadi adalah, menempatkan seseorang pada jabatan strategis yang tidak memiliki kompetensi manajerial seperti konseptual.

##### **2.1.2 Pengukuran Kinerja**

Menurut Hery (2019) Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat penyimpangan atau deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses menetapkan indikator-indikator dan target kinerja dan mengumpulkan hasil-hasil kinerja aktual untuk dievaluasi. Kinerja diukur untuk melihat pencapaian tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran kegiatan atau program yang dirumuskan dalam dokumen perencanaan strategis. Pengukuran kinerja perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada publik dan meningkatkan akuntabilitas (Audit Commission, 2000) dalam Azwir (2014).

Untuk melakukan pengukuran tersebut diperlukan adanya ukuran kinerja. Pengukuran kinerja hanya dapat dilakukan terhadap sesuatu yang nyata dan terukur. Apabila kinerja tidak dapat diukur maka tidak dapat diukur. Untuk dapat memperbaiki kinerja perlu diketahui seperti apa kinerja saat ini. Pengukuran hanya untuk mengukur apa yang penting dan relevan. Untuk itu, perlu secara jelas mengetahui tentang apa yang dikatakan penting dan relevan sebelum menentukan ukuran apa yang harus digunakan. Hal-hal yang diukur tergantung pada apa yang dianggap penting oleh para pemangku kepentingan dan pelanggan. Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan terpenuhi.
2. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
3. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerja.
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu menjadi prioritas perhatian.
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
6. Mempertimbangkan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan.

Oleh karena itu, orang yang melakukan pengukuran kinerja perlu memenuhi prasyarat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu
2. Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja
3. Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumentnya
4. Memiliki motivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara sadar.

### **2.1.3 Standar Kinerja Yang Efektif**

Menurut Hery (2019). Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis, dan terbuka untuk perubahan. Dengan demikian, standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai bahkan melebihinya. Pekerja harus ikut terlibat dalam menentukan standar. Standar yang baik disusun berdasarkan kesepakatan bersama sehingga menjadi kontrak kerja yang efektif. Dalam hal terjadi ketidaksepakatan, manajer harus membuat keputusan akhir.

Tidak ada jumlah standar minimum atau maksimum untuk satu jenis pekerjaan. Dengan mempunyai banyak standar, akan membuat pekerja menjadi memahami lebih jelas apa yang diharapkan dan juga membantu manajer dalam menunjukan bidang yang perlu di perbaiki. Manajer dan pekerja harus menentukan jumlah standar kinerja yang cocok dan praktis agar pelaksanaannya dapat menjadi lebih efektif.

### **2.1.4 Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Emron Edison (2016). Indikator kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Target

Merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan atau jumlah uang yang di hasilkan.

2. Kualitas

Kualitas adalah elemen penting, karna kualitas yang dihasilkan menjadi kekuatan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

3. Waktu penyelesaian.

Penyelesaian yang tepat waktu membuat kepastian distribusi dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan.

4. Taat asas

Tidak saja harus memenuhi target, kualitas dan tepat waktu tapi harus juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat di pertanggung jawabkan.

## **2.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Nachiappan dalam Ismail Udin(2014) Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi,pengetahuan emosi,dan pengendalian emosi dalam membantu mendorong pertumbuhan kecerdasan emosional dan intelektual.

### **2.2.2 Aspek Aspek Kecerdasan Emosional**

Menurut Daniel Goleman (2015) Aspek aspek Kecerdasan Emosional sebagai berikut:

#### **1. Mengenali emosi diri**

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar Kecerdasan Emosional, kemampuan memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri. Para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai meta mood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut John Mayer kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati.

#### **2. Mengelola emosi**

Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

#### **3. Memotivasi diri sendiri**

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk motivasi diri sendiri dan untuk berkreasi. Motivasi menurut Myres dalam (Lusiawati, 2013) adalah suatu kebutuhan atau keinginan yang dapat memberi kekuatan dan mengarahkan tingkah laku.

#### 4. Mengelola emosi orang lain

Kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan bergaul. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain.

#### 5. Membina hubungan

Seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Ini merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Individu mampu menangani emosi orang lain membutuhkan kematangan dua keterampilan emosional lain, yaitu manajemen diri dan empati. Dengan landasan ini merupakan kecakapan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Adanya kemampuan sosial memungkinkan seseorang membentuk hubungan, untuk menggerakkan dan mengilhami orang, membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

### **2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosi tidak didapatkan begitu saja, tetapi diperoleh melalui proses pembelajaran. Terdapat beberapa faktor yang dapat membentuk kecerdasan emosi seseorang, yakni :

#### 1. Lingkungan keluarga

Lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi. Pembelajaran emosi dimulai saat bayi dan terus berlanjut sepanjang kehidupan. Keluarga adalah subjek pertama kali yang diamati anak, bagaimana cara berinteraksi dengan anak dan menyalurkan emosi kepada anak. Kecerdasan emosi dapat diajarkan kepada anak saat masih bayi dengan cara memberikan contoh-contoh ekspresi, karena anak sangat peka terhadap transmisi emosi yang paling halus sekalipun. Kehidupan emosi yang dipupuk sejak dini oleh keluarga sangat berdampak bagi anak di kemudian hari, sebagai contoh: anak dapat mengenali, mengelola dan memanfaatkan perasaan-

perasaan, berempati, tanggung jawab, dan lain sebagainya. Kemampuan tersebut dapat membantu anak lebih mudah menangani dan menghadapi permasalahan. Sehingga anak tidak memiliki banyak masalah tingkah laku yang negative (Goleman, 2015,p. 267).

## 2. Lingkungan Sosial

Penyesuaian dengan tuntutan orang lain membutuhkan sedikit ketenangan dalam diri seseorang. Tanda kemampuan mengelola emosi muncul kira-kira pada periode anak-anak dalam aktivitas bermain peran. Bermain peran memunculkan rasa empati, contohnya: anak dapat menghibur temannya yang menangis. Permainan peran dapat membuat anak memerankan dirinya sebagai individu lain dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Jadi, menangani emosi orang lain termasuk seni yang mantap untuk menjalin hubungan sehingga membutuhkan keterampilan emosi. Dengan landasan ini keterampilan berhubungan dengan orang lain menjadi lebih matang (Goleman, 2015).

### **2.2.4 Ciri-ciri Kecerdasan Emosional**

Sebuah analisis tentang kecerdasan emosi terhadap ribuan pria dan wanita menunjukkan bahwa wanita rata-rata lebih sadar tentang emosi yang dimiliki. Artinya kecerdasan emosi yang dimiliki oleh pria dan wanita berbeda dan wanita lebih mampu mengontrol kondisi emosinya. Wanita lebih mudah bersikap empati, dan lebih terampil dalam hubungan antar pribadi, sedangkan pria lebih percaya diri dan optimis, mudah beradaptasi, dan lebih baik dalam menangani stress. Individu dengan kecerdasan emosi yang tinggi menurut (Goleman, 2015) memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mampu memotivasi diri sendiri.
2. Bertahan menghadapi frustrasi.
3. Mengendalikan dorongan hati.
4. Tidak melebih-lebihkan kesenangan.
5. Mengatur suasana hati.
6. Bertempat dan.
7. Berdoa.

### **2.2.5 Indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Ismail Udin (2018) indikator Kecerdasan Emosional :

1. Kesadaran Diri

Meliputi merefleksikan kepercayaan diri, kesadaran diri penilaian diri secara nyata, kesenangan diri.

2. Kontrol Diri

Meliputi merefleksikan sifat yang dapat dipercaya, kewaspadaan, kendali diri dan inovasi.

3. Motivasi

Meliputi komitmen inisiatif dan optimisme.

4. Empati

Meliputi pemahaman mengenai perasaan orang lain, orientasi pelayanan dan mengatasi keragaman.

## **2.3 Kecerdasan Intelektual**

### **2.3.1 Pengertian Kecerdasan Intelektual**

Kecerdasan dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain. Kecerdasan Intelektual pertama kali diperkenalkan oleh Alfred Binet pada sekitar abad 20. Alfred Binet membagi tingkat kecerdasan manusia dalam beberapa kelompok menurut hasil penelitiannya. Lewi Ternman yang merupakan dosen Universitas Stanford mengembangkan pengelompokan dan membakukan penelitian yang dibuat oleh Binet dengan menyesuaikan dengan norma populasi. Pada intinya, kecerdasan intelektual/intelegensi adalah suatu kemampuan kecerdasan seseorang dalam menyelesaikan suatu masalah matematis dan rasional atau kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik

Beberapa ahli yang lain memberikan pengertian bahwa inteligensi sebagai kapasitas rata-rata seorang individu yang dapat dilihat dalam kemampuan individu untuk menghadapi tuntutan kehidupan, dan berhubungan dengan keahlian dalam berfikir skala normal dan rasional, selain itu juga merupakan salah satu ukuran kemampuan yang berperan dalam pemrosesan logika, bahasa dan matematika yang bekerja pada otak bagian kiri (Ardana, Aritonang, dan Dermawan, 2013).

### **2.3.2 Komponen Kecerdasan Intelektual**

Komponen-komponen kecerdasan adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan memecahkan masalah  
kemampuan memecahkan masalah yaitu kemampuan menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan pikiran jernih.
2. Intelegensi verbal  
Intelegensi verbal yaitu kosa kata baik, membaca dengan penuh pemahaman, ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.
3. Intelegensi praktis  
Intelegensi praktis yaitu secara situasi, tahu cara mencapai tujuan, sadar terhadap dunia sekeliling, menunjukkan minat terhadap dunia luar.

### **2.3.3 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual**

Menurut Ngalim Purwanto (2013), Kecerdasan Intelektual manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Pembawaan  
Pembawaan ditentukan sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir, yakni dapat tidaknya memecahkan suatu soal, pertama tama di tentukan oleh pembawaan kita
2. Kematangan  
Setiap organ di tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Setiap



organ (fisik maupun psikis) dapat dikatakan telah matang jika telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing masing. Anak anak tidak dapat memecahkan soal –soal tertentu karna soal soal itu terlampau sukar.

### **2.3.4 Indikator Kecerdasan Intelektual**

Idikator-indikator dari Kecerdasan Intelektual sebagai berikut:

1. Kematangan figur merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk
2. Kemampuan verbal yang merupakan pemahaman dan nalar di bidang bahasa
3. Kemampuan numerik merupakan pemahaman dan nalar dibidang angka. Penelitian yang dilakukan oleh Wiramiharja ini menunjukkan hasil korelasi positif yang signifikan untuk semua hasil tes dari indikator Kecerdasan terhadap prestasi kerja dan variable kemauan, baik itu Kecerdasan figur, Kecerdasan verbal, maupun Kecerdasan numerik

## **2.4 Kecerdasan Spiritual**

### **2.4.1 Pengertian Kecerdasan Spiritual**

Kecerdasan seseorang tidak hanya dilihat dari kecerdasan intelektualnya saja akan tetapi juga dari kecerdasan emosinya dan kecerdasan spiritualnya. Setelah kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi maka ditemukan kecerdasan yang ketiga yaitu kecerdasan spiritual yang diyakini sebagai kecerdasan yang mampu memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi secara efektif dan kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan tertinggi (Zohar, 2007).

Pengertian kecerdasan spiritual menurut Zohar (Zohar, 2007) adalah kecerdasan yang bertumpu pada bagian dalam diri kita yang berhubungan dengan kearifan diluar ego atau jiwa sadar. Kecerdasan spiritual menjadikan manusia yang benar-benar utuh secara intelektual, emosi dan spiritual. Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan jiwa. Kecerdasan spiritual dapat membantu manusia menyembuhkan dan membangun diri manusia secara utuh. Kecerdasan spiritual ialah suatu kecerdasan di mana kita berusaha menempatkan tindakan-tindakan dan kehidupan kita ke dalam suatu konteks yang lebih luas dan lebih kaya, serta lebih bermakna. Kecerdasan spiritual merupakan dasar yang perlu untuk mendorong berfungsinya secara lebih efektif, baik kecerdasan intelektual maupun

kecerdasan emosi. Jadi, kecerdasan spiritual berkaitan dengan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi.

Mujib dan Mudzakir (Mujib, 2001) mengungkapkan bahwa kecerdasan spiritual lebih merupakan konsep yang berhubungan bagaimana seseorang cerdas dalam mengelola dan mendayagunakan makna-makna, nilai-nilai, dan kualitas- kualitas kehidupan spiritualnya, kehidupan spiritual disini meliputi hasrat untuk hidup bermakna (*the will to meaning*) yang memotivasi kehidupan manusia untuk senantiasa mencari makna hidup (*the meaning of life*) dan mendambakan hidup bermakna (*the meaningful life*). Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan kalbu yang berhubungan dengan kualitas batin seseorang, kecerdasan ini mengarahkan seseorang untuk berbuat lebih manusiawi, sehingga dapat menjangkau nilai-nilai yang luhur yang mungkin belum tersentuh oleh akal pikiran (Mujib A. M., 2005, p. 329). Sedangkan kecerdasan spiritual menurut Nasrani adalah pikiran yang terilhami oleh dorongan dan efektifitas, keberadaan atau hidup keilahian yang mempersatukan manusia sebagai bagian-bagiannya (Sinetar, 2001, p. 1)

Covey dan Meril (dalam Aziz & Mangestuti, 2006), menjelaskan bahwa kehidupan yang bermakna bukan perkara kecepatan atau efisiensi saja tetapi merupakan perkara apa dan mengapa seseorang melakukan sesuatu. Apa dan mengapa inilah yang menjelaskan bahwa dalam melakukan sesuatu seseorang harus mengetahui secara jelas mengenai tujuan dan jalan hidup yang akan ditempuh.

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang membedakan kebermaknaan tindakan atau jalan hidup seseorang dari yang lain. Menurut Aziz dan Mangestuti (2006) kecerdasan spiritual adalah suatu bentuk kecerdasan dalam memahami makna kehidupan yang dicirikan dengan adanya kemampuan yang bersifat internal dan eksternal. Kecerdasan spiritual tidak selalu berhubungan dengan agama. Bagi sebagian orang, kecerdasan spiritual diungkapkan melalui agama formal, tetapi beragama tidak menjamin memiliki kecerdasan spiritual yang tinggi. Agama formal adalah seperangkat aturan dan kepercayaan yang dibebankan secara eksternal, bersifat top down, diwarisi dari pendeta, nabi, dan kitab suci atau ditanamkan melalui keluarga dan tradisi (Zohar, 2007). Kecerdasan spiritual

seperti yang telah dijelaskan di atas, merupakan kemampuan internal bawaan otak dan jiwa manusia yang sumber terdalamnya adalah alam semesta itu sendiri, yang memungkinkan otak untuk menemukan dan menggunakan makna dalam memecahkan persoalan dalam hidupnya.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang membangun manusia secara utuh untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna hidup untuk menilai bahwa tindakan yang dilakukan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.

#### **2.4.2 Komponen-Komponen Dalam Kecerdasan Spiritual**

Zohar dan Marshall mengemukakan nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam kecerdasan spiritual (SQ) yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis diantaranya:

1. Mutak Jujur

Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur, ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.

2. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan hukum alam dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.

3. Pengetahuan diri

Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan dunia usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan lingkungan belajar yang baik.

4. Fokus pada kontribusi

Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi dari pada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.

5. Spiritual non dogmatis

Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

### **2.4.3 Indikator Kecerdasan Spiritual**

Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai. Agar kecerdasan spiritual memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia, maka perlu memahami Indikator kecerdasan spiritual. Menurut Zohar dan Marshall (2007), Indikator kecerdasan spiritual mencakup hal – hal berikut:

1. Kemampuan bersikap fleksibel.
2. Tingkat kesadaran diri yang tinggi.
3. Kemampuan untuk menghadapi memanfaatkan penderitaan.
4. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan misi nilai.
5. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu.
6. Befikir secara holistik.
7. Kecenderungan untuk bertanya mengapa dan bagaimana jika untuk mencari jawaban jawaban yang mendasar.
8. Menjadi pribadi mandiri.

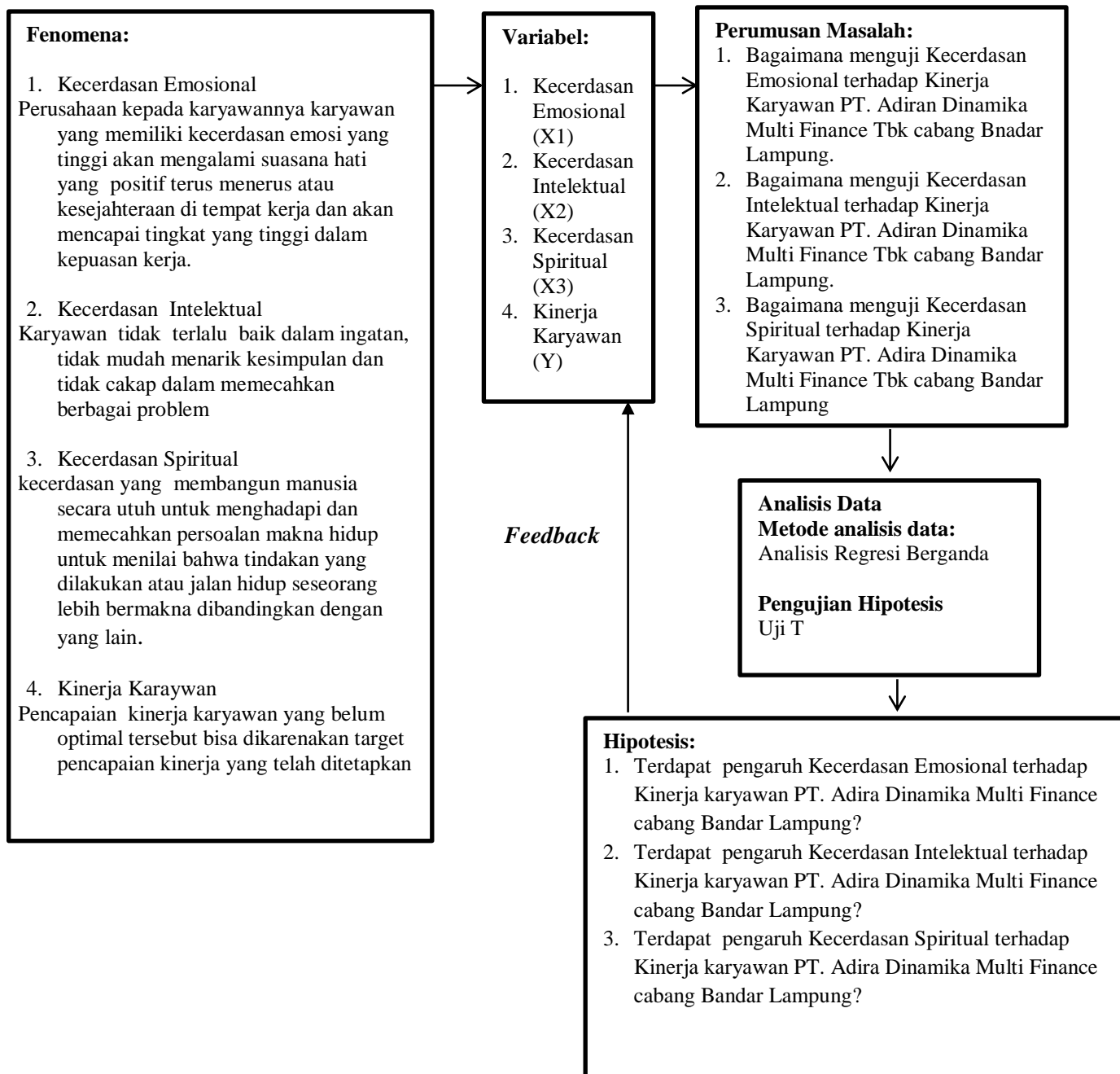
## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti                      | Judul Penelitian  | Hasil Penelitian  |
|----|-------------------------------|---|---|
| 1. | Tira Feniawati (2020)         | Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.   | Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan, Kecerdasan emosional parsial berpengaruh lebih besar terhadap kinerja karyawan.   |
| 2. | Sri Yuni Sulistiani (2016)    | Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan Leasing   | Kemampuan kerja dan keterampilan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hasil uji hipotesis diketahui bahwa korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ hasil perhitungan di atas diperoleh bobot $F_{hitung} = 17,526$ sedangkan bobot $F_{tabel}$ pada $\alpha 0,05$ dan $dk = 75 - 2 - 1 = 92$ diperoleh $F_{tabel} = 3,12$ . Jadi nilai $F_{hitung} >$ dari nilai $F_{tabel}$ . Dengan demikian berarti hipotesis yang diajukan dapat diterima/teruji kebenarannya. |
| 3. | Hardiat (2016)                | Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan studi pada Karyawan marketing PT. Nasmoco                          | Kecerdasan Emosional Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan.   |
| 4. | Purweni Widhianningrum (2017) | <i>The Influence of Intellectual Intelligence, Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Understanding Magnitude of Behavioral Accounting</i>                    | <i>Only intellect quotient that is positive and significant impact on the level of understanding of behavioral accounting.</i>  |
| 5. | Rivan A .kojongian(2006)      | <i>The Influence Of Intelligence Quotient And Emotional Quotient Toward Employee Performance (Case Study At Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado Branch Office Wanea)</i> | <i>The performance of employees determined the success of a company and the achievement of company objectives, and therefore a company need their employees are able to show optimal performance because performance will affect the overall success of the company or organization.</i>  |

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini, seperti yang disajikan dalam gambar berikut ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

## 2.6 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017, p.63) Perumusan hipotesis penelitian merupakan langkah ketiga dalam penelitian, setelah peneliti mengemukakan landasan teori dan kerangka berpikir. Tetapi perlu diketahui bahwa tidak setiap penelitian harus merumuskan hipotesis. Penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif sering tidak perlu merumuskan hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang dibelikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis Juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah Penelitian, belum jawaban yang empiris.

### 2.6.1 Hubungan Kecerdasan Emosional dengan kinerja karyawan

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri (Goleman, 2016). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional akan membentuk emosinya menjadi keterampilan-keterampilan dalam pengendalian diri sendiri bahkan orang lain, serta kesiapan dalam menghadapi ketidakpastian. Kemampuan tersebut akan membantu seseorang dalam meningkatkan kinerjanya dalam organisasi. Hal tersebut dikarenakan dalam keadaan seperti apapun seseorang 40 yang memiliki kecerdasan emosional mampu memotivasi dirinya sendiri yang akan membantu dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi.

Kahtani (2013) menguji hubungan antara kecerdasan emosional pada kinerja. Pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja positif, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi kinerja karyawan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional maka semakin rendah kinerja karyawan

Pendapat tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustian (2013). Berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat

bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik

H1 : Kecerdasan Emosioanal berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Pahoman Bandar Lampung.

### **2.6.2 Hubungan Kecerdasan Intelektual dengan kinerja karyawan**

Karir dalam dunia kerja erat kaitannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Seorang pekerja yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal tersebut karena mereka yang memiliki IQ tinggi lebih mudah menyerap ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya akan lebih baik. Gordon (2004) mengungkapkan bahwa perbaikan kemampuan kognitif adalah cara terbaik untuk meningkatkan kinerja. Kemampuan kognitif dalam hal ini kecerdasan intelektual merupakan alat peramal yang paling baik untuk melihat kinerja seseorang di masa yang akan datang).

Keseimbangan yang baik antara IQ dan EQ harus dapat dicapai. Orang yang memiliki EQ yang baik tanpa ditunjang dengan IQ yang baik pula belum tentu dapat berhasil dalam pekerjaannya. Hal ini karena IQ masih memegang peranan yang penting dalam kinerja seseorang, sehingga keberadaan IQ tidak boleh dihilangkan begitu saja.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiramiharja (2003 dalam Fabiola, 2005) menemukan bahwa kecerdasan yang lebih bersifat kognitif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Wiramiharja juga menyebutkan bahwa prestasi kerja yang dimiliki oleh seseorang akan membawanya pada hasil yang lebih memuaskan untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa kecerdasan intelektual memberikan kontribusi 30% dalam pencapaian prestasi kerja dan kinerja seseorang.

H2 : Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung



### **2.6.3 Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan kinerja karyawan**

Kecerdasan spiritual merupakan perasaan terhubung dengan diri sendiri, orang lain dan alam semesta secara utuh. Pada saat orang bekerja, maka ia dituntut untuk mengarahkan intelektualnya, tetapi banyak hal yang membuat seseorang senang dengan pekerjaannya. Seorang auditor dapat menunjukkan kinerja yang optimal apabila ia sendiri mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi dirinya sebagai manusia. Hal tersebut akan dapat muncul apabila seseorang dapat memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menyelaraskan antara emosi, perasaan dan otak. Kecerdasan spiritual mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik, maka dibutuhkan kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual yang dimiliki setiap orang tidaklah sama. Hal tersebut tergantung dari masing-masing pribadi orang tersebut dalam memberikan makna pada hidupnya. Kecerdasan spiritual lebih bersifat luas dan tidak terbatas pada agama saja. Perbedaan yang dimiliki masing-masing individu akan membuat kinerja yang mereka capai pun berbeda pula.

Penelitian Mudali, 2002 (dalam Fabiola, 2005) membuktikan tentang pentingnya kecerdasan spiritual. Seseorang haruslah memiliki SQ yang tinggi agar dia dapat benar-benar menjadi pintar. Kecerdasan tersebut juga dibutuhkan dalam dunia kerjanya, apabila ketiga kecerdasan tersebut dapat berfungsi secara efektif maka dia akan menampilkan hasil kerja yang menonjol.

H3 : Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung