

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori An EI-Based Theory of Performance

Pada tahun 1998, dalam *Working with Emotional Intelligence*, Daniel Goleman menetapkan kerangka kerja kecerdasan emosional (EI) yang mencerminkan bagaimana potensi individu untuk menguasai keterampilan Kesadaran Diri, Manajemen Diri, Kesadaran Sosial, dan Manajemen Hubungan diterjemahkan menjadi sukses di tempat kerja. Model ini didasarkan pada Kecerdasan IE yang telah diidentifikasi dalam penelitian internal di ratusan perusahaan dan organisasi sebagai pembeda berkinerja luar biasa. Berfokus pada IE sebagai teori kinerja, versi baru dari model tersebut melihat bukti fisiologis yang mendasari teori IE, dan meninjau sejumlah studi tentang pendorong kinerja di tempat kerja dan faktor-faktor yang membedakan individu terbaik dari yang rata-rata.

Seperti yang Daniel Goleman definisikan, kompetensi emosional adalah “kemampuan yang dipelajari berdasarkan kecerdasan emosional yang menghasilkan kinerja luar biasa di tempat kerja” (Goleman, 1998)

Gambar 2.1 menyajikan versi kerangka IE. Kerangka tersebut menggambarkan, misalnya, bahwa kita tidak dapat mendemonstrasikan kompetensi kepercayaan dan kesadaran tanpa penguasaan kemampuan mendasar manajemen diri atau Kompetensi pengaruh, Komunikasi, Manajemen Konflik, dan sebagainya tanpa pegangan di mengelola hubungan.

Tabel 2.1

Kerangka Kecerdasan Emosional

| Kompetensi Pribadi | Kompetensi Sosial |
|---|---|
| Kesadaran Diri | Kesadaran Sosial |
| Kesadaran Emosi Penilaian Diri yang akurat Kepercayaan Diri | Empati Orientasi Layanan Kesadaran Organisasi |
| Pengaturan Diri | Manajemen Hubungan |
| Kendali Diri Luwes Terhadap Perubahan Dapat Dipercaya Inisiatif dan Penggerak Prestasi | Mengembangkan Orang Lain Komunikasi Manajemen Konflik Kepemimpinan Membangun Ikatan Kerja Tim dan Kalaborasi |

Sumber : *Consortium for research on Emotional Intelligence in Organizations EI and Performance*

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Indriani (2017) bentuk kecerdasan yang berkaitan dengan sisi kehidupan emosi, seperti kemampuan untuk menghargai dan mengelola emosi diri dan orang lain, untuk memotivasi diri seseorang dan mengekang impuls, dan untuk mengatasi hubungan interpersonal secara efektif. Kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar dalam menggunakan emosi (Astheny, 2017). Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah bawah sadar sehingga diakui kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Kecerdasan emosional adalah kecerdasan individu dalam mengelola emosi baik emosi yang muncul dari dirinya sendiri maupun dari orang lain (Dwisara, 2018). Emosi atau suasana hati yang baik dapat membuat seseorang memandang orang lain atau peristiwa dengan cara yang lebih positif sehingga akan membuat orang merasa lebih optimis mengenai kemampuannya untuk mencapai tujuan, meningkatkan kreativitas, dan

keterampilan dalam mengambil keputusan, serta membuat orang menjadi suka membantu.

Solichin (2018) Kecerdasan Emosional adalah sebagian himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk mengembangkan pikiran dan tindakan.

Nurhasanah (2018) Kecerdasan Emosional adalah sebagai kemampuan untuk merasa. Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan mencegah agar stress tidak melumpuhkan pikiran, serta berempati dan berdo'a.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Laila (2019) Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional individu yaitu :

1. Faktor Keluarga

Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mengembangkan pribadi anak. Keluarga yang bahagia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perkembangan emosi para anggotanya (terutama anak). Kebahagiaan ini diperoleh apabila keluarga dapat memerankan fungsinya secara baik. Fungsi dasar keluarga adalah memberikan rasa memiliki, rasa aman, kasih sayang, dan mengembangkan hubungan yang baik diantara anggota keluarga

2. Faktor Lingkungan Sekolah

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran dan latihan dalam rangka membantu peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang menyangkut aspek moral, spiritual, intelektual dan emosional maupun sosial

2.2.3 Dimensi Kecerdasan Emosional

(Djara., 2020) menurut Goleman (2006) menyatakan bahwa dimensi kecerdasan emosional adalah :

1. Kesadaran Diri (*Self- Awareness*). Adalah kemampuan Individu dalam mengenali emosi diri sendiri dan perasaan orang lain. Serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

Indikatornya meliputi :

- a. Mengenali emosi diri sendiri beserta efeknya.
- b. Mengetahui kekuatan dan batasan-batasan diri sendiri.
- c. Percaya dengan kemampuan diri dan keyakinan tentang harga diri.

2. Pengaturan Diri (*Self- Regulation*). Pengaturan diri adalah suatu kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri. Semakin baik pengaturan diri dalam emosi maka semakin terkontrol pula tindakan yang akan dilakukan, sehingga tetap memiliki hubungan yang baik dengan orang lain.

Indikatornya meliputi :

- a. Kemampuan untuk mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
- b. Luwes terhadap perubahan (mudah beradaptasi) dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi
- c. Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi-informasi baru.

3. Motivasi Diri (*Motivation*). Adalah suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal

Indikatornya Meliputi :

- a. Dorongan untuk berprestasi / tidak cepat puas.
 - b. Kekuatan untuk berfikir positif dan optimis
4. Empati (*Empathy*). Adalah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

Indikatornya Meliputi :

- a. Mampu menerima sudut pandang dari orang lain
 - b. Peka terhadap perasaan orang lain.
5. Keterampilan Sosial (*Interpersonal Skill*). Keterampilan sosial adalah kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, yaitu dengan memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang.

Indikatornya Meliputi :

- a. Dapat membangkitkan inspirasi kelompok dan orang lain.
- b. Dapat memberikan pesan dengan jelas dan meyakinkan orang lain.
- c. Berani memulai dan mengelola perubahan
- d. Mampu melakukan negosiasi dan pemecahan silang pendapat.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Bangun (2012, p.231) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja Karyawan bukan hanya merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang

dibebankan kepadanya tetapi termasuk proses bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja.

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrusno, 2018)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum sesuai dengan maupun etika. Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *Job Performance* atau *Actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) (Syamra, 2016)

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison, 2018). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Fiqi, 2018). Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang pegawai, yang didasarkan pada kriteria-kriteria tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai dalam suatu organisasi (Khurosani., 2018)

2.3.2 Faktor Kinerja Karyawan

Menurut Wijaya (2017) kinerja karyawan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu :

1. Kemampuan individual untuk melakukan pekerjaan tersebut. Kemampuan individual karyawan ini mencakup bakat, minat dan faktor kepribadian. Tingkat kemampuan individual adalah bahan mentah yang dimiliki seorang karyawan seperti pengetahuan, pemahaman, kemampuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Dengan demikian, kemungkinan seorang karyawan akan memiliki kinerja yang baik adalah jika karyawan tersebut memiliki kemampuan individual yang cukup.
2. Tingkat usaha yang dicurahkan Usaha dari karyawan bagi perusahaan adalah etika kerja, kehadiran dan motivasinya. Tingkat usaha merupakan gambaran motivasi yang diperlihatkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang baik. Oleh karena itu, walaupun karyawan memiliki kemampuan individual untuk mengerjakan pekerjaan, tetapi tidak akan bekerja tanpa tingkat pencurahan usaha yang rendah.
3. Dukungan organisasi Dalam dukungan organisasional artinya fasilitas apa yang perusahaan sediakan bagi karyawan dapat berupa pelatihan, pengembangan, peralatan teknologi, dan manajemen.

2.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan yang baik akan berdampak positif terhadap organisasi dalam mencapai tujuan, adapun indikator kinerja menurut (Robbins dalam Djara., 2020) adalah :

1. Kualitas

Kualitas Kerja dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain

4. Efektivitas,

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (Tenaga, Uang, Teknologi, Bahan Baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

5. Kemandirian,

Kemandirian merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

2.4 Penelitian terdahulu

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul | Hasil |
|----|---|---|---|
| 1 | Cindy Claudia F.M Djara, Rolland E. Fanggidae, Ni Putu Nursiani (2020) | Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat Bank Pembangunan Daerah NTT | Hasil uji analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis secara persial membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat Bank Pembangunan Daerah NTT |
| 2 | Ramesh K, Mohd Halim M, Nur Azreen F (2018) | The Influence of Emotional Intelligence on Employee Job Performance: A Malaysian Case Study | Emotional Intelligence (EI) has a Positive and Significant on Employee Job Performance |
| 3 | Cahyo Tri Wibowo (2015) | Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spritual (SQ) pada Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia 46,(persero) Tbk. | Kesimpulan Penelitian Kecerdasan Emosional Berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia 46,(persero) Tbk. |
| 4 | Noermijati Sunaryo, Indah Kartika Putri (2019) | The Influence Of Emotional Intelligence on Employee Performance Mediated By Cooperative Conflict Management Style Of Integrating and Compromising | The influence of emotional intelligence on employee is positive and signficance |
| 5 | Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana (2016) | Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur) | Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi, Empati dan Keterampilan Sosial terhadap Kinerja Karyawan |
| 6 | Haspah Noor ali, Syaharuddin (2017) | Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara | Hasil Penelitian ini menunjukkan Emotional Intelligence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara. |

2.5 Kerangka Pikir

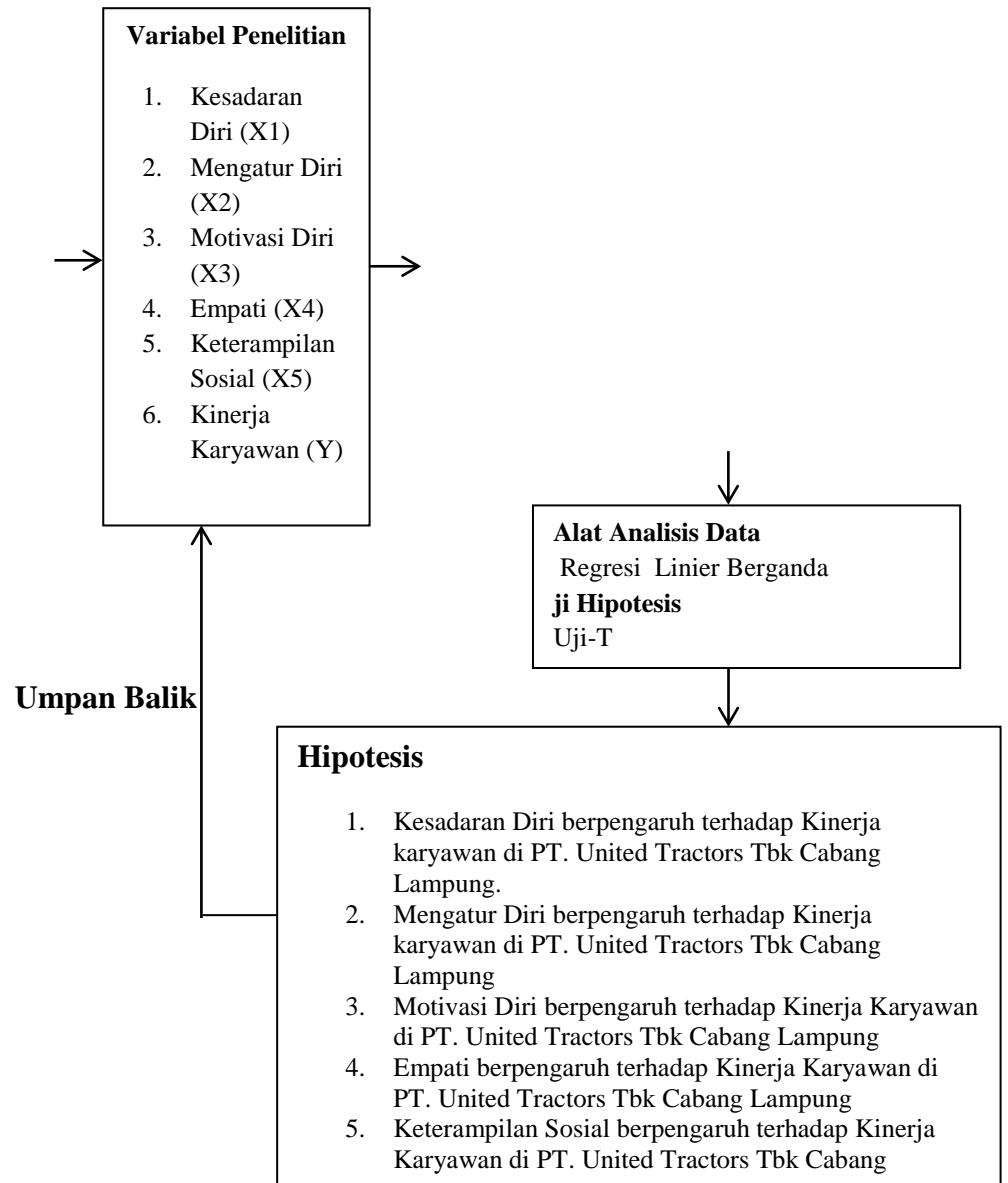
Masalah Penelitian

Kinerja yang sudah mencapai standar yakni pada skala 3 namun hal tersebut belum bisa mewujudkan target perusahaan yang menetapkan skala 5 pada

x

Rumusan Masalah

1. Apakah Kesadaran Diri berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?
2. Apakah Mengatur Diri berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung?
3. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap



2.6 Pengembangan Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

2.6.1 Pengaruh Kesadaran Diri Terhadap Kinerja Karyawan

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat yang dirasakan pada suatu saat yang menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan sendiri. Selain itu kesadaran diri juga berarti menetapkan tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Kesadaran diri yang baik membuat seorang karyawan dapat tampil dengan keyakinan diri, sehingga dapat berbuat tegas dan mampu membuat keputusan yang baik dalam keadaan tidak pasti dan tertekan. Kesadaran Diri dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, Menurut Laura (2020) Kesadaran Diri membuat seseorang mengetahui apa yang di rasakan pada suatu waktu tertentu dan menggunakannya sebagai acuan dalam mengambil keputusan diri sendiri, menjadi tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan tinggi yang kuat.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Aziz (2019) yang menyatakan bahwa Kesadaran Diri dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan . Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan :

H1 : Kesadaran Diri berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

2.6.2 Pengaruh Pengaturan Diri Terhadap Kinerja Karyawan

Pengaturan Diri adalah dengan menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu

sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi. Pengaturan Diri dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, menurut Rani (2016) Seorang karyawan yang mampu mengatur emosi diri yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab atas kinerjanya pribadi dan mempunyai kemampuan beradaptasi dalam menghadapi berbagai perubahan. Mengatur emosi membuat seorang karyawan dapat mengendalikan pikiran untuk tetap tenang mengerjakan tugas pribadinya.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Azis (2019) yang menyatakan bahwa Pengaturan Diri dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan . Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan :

H2 : Pengaturan Diri berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung.

2.6.3 Pengaruh Motivasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi adalah sebuah alasan atau dorongan seseorang untuk bertindak. Orang yang tidak mau bertindak sering kali disebut tidak memiliki motivasi. Alasan atau dorongan itu bisa datang dari luar maupun diri sendiri. Sebenarnya pada dasarnya semua motivasi itu datang dari dalam diri, faktor luar hanyalah pemicu munculnya motivasi tersebut. Motivasi dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, Menurut Ruhana (2016) Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri akan membuat karyawan menjadi lebih semangat dalam berkerja, bertahan menghadapi kegagalan dan tekanan, mampu berkomitmen, memiliki inisiatif, optimisme, sehingga kinerjanya akan meningkat.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Sesiana (2018) yang menyatakan bahwa Motivasi dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan . Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan :

**H3 : Motivasi Diri berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT.
United Tractors Tbk Cabang Lampung**

2.6.4 Pengaruh Empati Terhadap Kinerja Karyawan

Empati adalah suatu proses ketika seseorang merasakan orang lain dan menangkap arti perasaan itu, kemudian mengkomunikasikannya dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain. Empati dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, Menurut Solaiman (2019) Empati Seperti Merasakan masalah apa yang dihadapi sesama rekan kerja, mendengarkan dan memberi solusi jika membutuhkan dan menolong jika rekan kerja membutuhkan pertolongan. Sehingga mereka memaknai bahwa perkerjaan dan kekompakan yang mereka lakukan dapat menumbuhkan tolong menolong sesama karyawan.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Solaiman (2019) yang menyatakan bahwa Empati dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan. Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan :

**H4 : Empati berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. United
Tractors Tbk Cabang Lampung**

2.6.5 Pengaruh Keterampilan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan

Keterampilan sosial adalah berarti menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan untuk berkerja sama dalam tim. Keterampilan Sosial dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan, menurut Hamidah (2016) Keterampilan sosial yaitu kemampuan untuk menangani emosi dengan baik dan berinteraksi dengan lancar ketika berhubungan dengan orang lain,

mempengaruhi dan memimpin orang lain, dapat menyelesaikan perselisihan dan untuk berkerja sama dalam tim.

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Pratama (2017) yang menyatakan bahwa Keterampilan Sosial dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan . Berdasarkan hal tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan :

H5 : Keterampilan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di PT. United Tractors Tbk Cabang Lampung