

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Saleh (2019) 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.

Menurut Mamangkey (2018) Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur, digunakan untuk mengukur, menilai, mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Penilaian prestasi kerja merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya.

Menurut Sagita (2018) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi sehingga, bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

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.

Menurut Sedarmayanti (2017, p.232) Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur, digunakan untuk mengukur, menilai, mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Penilaian prestasi kerja merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya. Istilah penilaian kinerja dan evaluasi kinerja dapat digunakan secara bergantian/bersamaan karena mempunyai maksud sama. Penilaian kinerja digunakan perusahaan untuk menilai kinerja pegawai/mengevaluasi hasil pekerjaan pegawai. Penilaian kinerja yang dilakukan dengan benar akan bermanfaat bagi pegawai, manajer bagian/divisi SDM, dan bagi perusahaan. Dalam praktik, penilaian kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada di dalam perusahaan, dan faktor lain di luar perusahaan

Menurut Kasmir (2016, p.182) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian harus dipenuhi sehingga, bagi yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti berkinerja baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang atau tidak baik.

2.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Sagita (2018) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sebagai Berikut:

1. Kemampuan mempengaruhi secara langsung
2. Pengetahuan memengaruhi secara langsung
3. Rancangan kerja memengaruhi secara langsung

4. Kepribadian memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
5. Motivasi kerja memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
6. Kecerdasan karyawan memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
7. Gaya kepemimpinan memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
8. Budaya organisasi memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
9. Kepuasan kerja memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
10. Lingkungan memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
11. Loyalitas memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
12. Komitmen memengaruhi secara langsung dan tidak langsung
13. Displin memengaruhi secara langsung dan tidak langsung

2.1.3 Indikator Kinerja

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

1. **Kualitas Kerja**

Dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
2. **Pemanfaatan waktu kerja**

Diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapatt menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
3. **Kuantitas Kerja**

Diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 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 bertingkah laku. kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa.

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.

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

Mamangkey (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 fisiologi, dan perilaku

2.2.2 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.

2.2.3 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 yang dibutuhkan dan dikehendaki

5. Membina Hubungan

Kemampuan mengelola emosi orang lain sehingga terjalin hubungan yang baik.

2.3 Budaya Organisasi

2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Armiaty (2018) menyatakan bahwa budaya korporat atau budaya organisasi atau juga dikenal dengan istilah budaya kerja merupakan nilai-nilai dominan yang disebar luaskan didalam organisasi dan diacu sebagai filosofi kerja karyawan. definisi budaya organisasi adalah sebagai nilai-nilai yang menjadi pedoman sumber daya manusia untuk menghadapi permasalahan eksternal dan usaha penyesuaian integrasi ke dalam perusahaan sehingga masing-masing anggota organisasi harus memahami nilai-nilai yang ada dan bagaimana mereka harus bertindak atau berperilaku.

Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Menurut Malini (2017) Budaya sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi yang lain.

Menurut Wahyuningsih (2019) budaya organisasi adalah sebagai pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah

eksternal dan integrasi internal yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berpikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tersebut.

2.3.2 Elemen Dasar Budaya Organisasi

Terdapat beberapa elemen dasar perusahaan atau organisasi, Malini (2017) mengelompokkan elemen-elemen budaya perusahaan/organisasi sebagai berikut :

1. *Artifacts*

Merupakan hal-hal yang dapat dilihat, didengar, dirasakan, jika seseorang berhubungan dengan sebuah kelompok baru dengan budaya yang tidak dikenalnya. *Artifacts* termasuk struktur organisasi dan proses yang tampak, seperti produk, jasa, dan tingkah laku anggota kelompok.

2. *Espoused Values*

Alasan-alasan tentang mengapa orang berkorban demi apa yang dikerjakan. Budaya sebagian besar organisasi dapat melacak nilai-nilai yang didukung kembali kepenemu budaya. Meliputi strategi, sasaran, dan filosofi.

3. *Basic Underlying Assumption*

Keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi. Budaya menetapkan cara yang tepat untuk melakukan sesuatu di organisasi, seringkali melalui asumsi yang tidak diucapkan namun anggota organisasi meyakini ketepatan tindakan tersebut.

2.3.3 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi

Faktor-Faktor yang Membentuk Budaya Organisasi Menurut Sagita (2018) adalah :

1. Tujuan
2. Sistem Insentif atau Sistem penghargaan
3. Sistem Pertanggung Jawaban
4. Struktur Kekuasaan
5. Sistem Administrasi
6. Sistem Organisasional
7. Proses kerja
8. Tugas Organisasional
9. Lingkungan Eksternal
10. Riwayat dan Tradisi
11. Praktik dan Menejemen
12. Predisposisi Pimpinan dan Predisposisi Pegawai.

2.3.4 Indikator – Indikator Budaya Organisasi

Menurut Armiaty (2018) Indikator Budaya Organisasi adalah sebagai berikut :

1. Perhatian ke rincian, yaitu kadar seberapa jauh karyawan diharapkan mampu menunjukkan ketepatan, analisis dan perhatian yang rinci/detail.
2. Orientasi hasil, yaitu kadar seberapa jauh pimpinan berfokus pada hasil atau output dan bukannya pada cara mencapai hasil itu.
3. Orientasi tim, yaitu kadar seberapa jauh pekerjaan disusun berdasarkan tim dan bukannya perorangan.

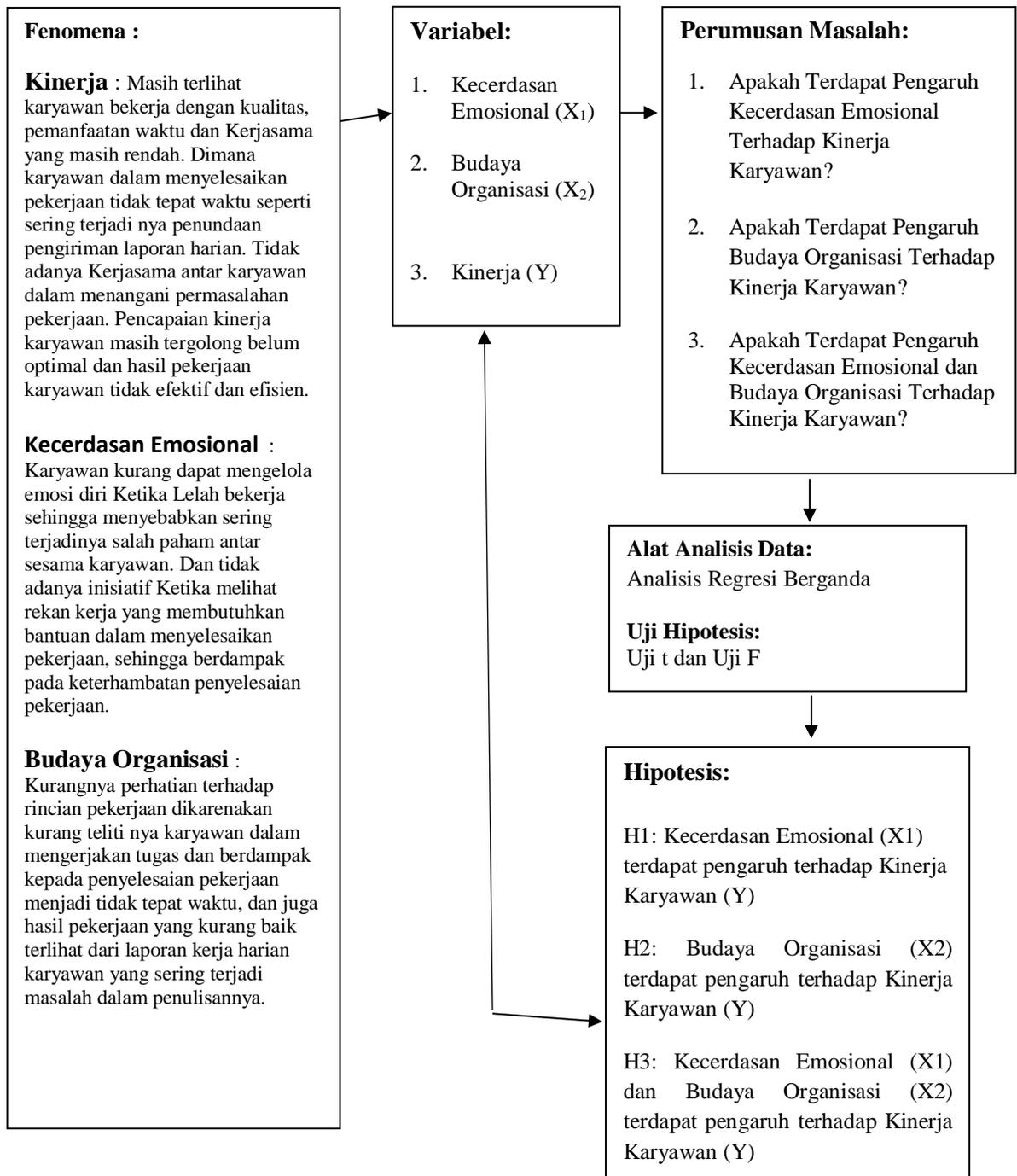
2.4 Penelitian terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Hadiana (2019)	<i>The Influence Of Transformational Leadhershship And Commitment Organization Implications For Performance Employee State Civil Apparatus (Asn Bandung Indonesian)</i>	Regresi Berganda	<i>Employee performance the work of quality and quantity achieved by an employee in carrying out his duties with transformational leadership, commitment organization</i>
2.	Kuswati (2020)	<i>The Influence of Organizational Culture and leadhershship on Employee Performance</i>	Regresi Berganda	<i>there was a positive and significant influence between organizational cultures (X) on employee performance (Y).</i>
3.	Mamangkey (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ), Dan Kecerdasan Sosial (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank BRI Manado	Regresi Berganda	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen Kecerdasan Emosional terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank Bri Manado
4.	Sunarsi (2019)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Tangerang	Regresi Berganda	Budaya organisasi, berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Bank Btn Kantor Cabang Tangerang
5.	Hasan (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bank BJB Cabang Banjarmasin	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Bank Bjb Cabang Banjarmasin

2.5 Kerangka Pikir



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. Mamangkey (2018) Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, 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 fisiologi, dan perilaku

Diperkuat dengan penelitian dari Mamangkey (2018) 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)

2.6.2 Pengaruh Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Budaya organisasi perusahaan yang kuat akan menumbuhkan kembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri karyawan sehingga mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang paling memuaskan, mencapai tujuan yang lebih baik, dan pada gilirannya akan memotivasi seluruh anggotanya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarsi (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut didukung dengan pengujian statistik yang membuktikan bahwa berpengaruh positif dan signifikan indikator budaya organisasi terhadap kinerja karyawan

Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H2 : Budaya Organisasi (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).

2.6.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) dan Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Terdapat hubungan positif Kecerdasan emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja karyawan. Mamangkey (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. Dan Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Mamangkey (2018) menyatakan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan Sunarsi (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang berhasil diidentifikasi maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Kecerdasan Emosional (X1) dan Budaya Organisasi (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y)