

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Kecerdasan

##### a. Pengertian Kecerdasan

Kecerdasan dalam bahasa Inggris disebut *intelligence* dan dalam bahasa Arab disebut *al-dzaka*. Menurut bahasa kecerdasan adalah pemahaman, kecepatan dan kesempurnaan sesuatu. Dalam arti, kemampuan dalam memahami sesuatu secara cepat dan sempurna. J.P. Chaplin merumuskan tiga dimensi kecerdasan yaitu *Pertama*, kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru serta cepat dan efektif. *Kedua*, kemampuan menggunakan konsep abstrak secara efektif yang meliputi empat unsur seperti memahami, berpendapat, mengontrol dan mengkritik. *Ketiga*, kemampuan memahami pertalian-pertalian dan belajar dengan cepat sekali.<sup>1</sup>

Dalam pengertian yang lebih luas, William Stern, yang dikutip oleh Crow and Crow mengemukakan bahwa kecerdasan berarti kapasitas umum dari seorang individu yang dapat dilihat pada kesanggupan pikiran-pikirannya dalam mengatasi tuntutan kebutuhan-kebutuhan baru, keadaan ruhaniah secara umum yang dapat disesuaikan dengan problema-problema dan kondisi-kondisi yang baru didalam kehidupan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> J.P. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikologi (Terjemahan)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 45.

<sup>2</sup> Imam Malik, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Kalimedia, 2016), 103.

Pada mulanya, kecerdasan hanya berkaitan dengan kemampuan struktur akal dalam menangkap gejala sesuatu, sehingga kecerdasan hanya bersentuhan dengan aspek-aspek kognitif. Namun pada perkembangan berikutnya, disadari bahwa kehidupan manusia bukan semata-mata memenuhi struktur akal, melainkan terdapat struktur kalbu yang perlu mendapat tempat tersendiri untuk menumbuhkan aspek-aspek afektif, seperti kehidupan emosional, moral, spiritual dan agama. Karena itu, jenis-jenis kecerdasan pada diri seseorang sangat beragam seiring dengan kemampuan atau potensi yang ada pada dirinya.<sup>3</sup>

## **2. Kecerdasan Emosional**

### **a. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Cooper dan Sawaf mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kemampuan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan menuntut penilaian perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan orang lain dan diri sendiri serta menanggapinya dengan tepat, menerapkan secara efektif energi dalam kehidupan sehari-hari. Dimana kecerdasan emosional juga merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, untuk membangun produktif dan meraih keberhasilan.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Abdul Mujib dan Jusuf Mudzakir, *Nuansa-Nuansa Psikologi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), 319.

<sup>4</sup> Ary Ginanjar, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*, (Jakarta: Arga Wijaya Persada, 2001), 44.

Kecerdasan emosional (EQ) adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.<sup>5</sup>

Kecerdasan emosional merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.<sup>6</sup> Kecerdasan emosional sangatlah dibutuhkan dalam menghadapi berbagai macam emosi diatas termasuk dalam lingkungan kerja. Karena emosi dalam bentuk apapun akan sangat berdampak pada pekerjaan atau kinerja karyawan.

Adapun ayat al-Qur'an yang menjadi rujukan tentang kecerdasan emosional adalah Q.S. Asy- Syams ayat 7-10 yang berbunyi:

وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا ﴿٧﴾ فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا ﴿٨﴾  
 قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا ﴿٩﴾ وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا ﴿١٠﴾

Artinya:

*“Dan jiwa serta penyempurnaannya (ciptaannya), Maka Allah mengilhamkan kepada jiwa itu (jalan) kefasikan dan ketakwaannya. Sesungguhnya beruntunglah*

<sup>5</sup>Prasetya Utama, Jurnal Meningkatkan Kecerdasan Emosional (EQ), <https://lombokbaratkab.go.id/meningkatkan-kecerdasan-emosional-eq/> diakses pada tanggal 27 September 2020 Pukul 16.00 WIB.

<sup>6</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 512.

*orang yang mensucikan jiwa itu, Dan Sesungguhnya merugilah orang yang mengotorinya". (Q.S. Asy-Syam: 7-10)*

Menurut Quraisy Shihab firman Allah SWT diatas menerangkan bahwa manusia memiliki potensi yang sama dalam kedurhakaan dan ketaqwaan sehingga mampu membedakan hal yang baik dan yang buruk, maka beruntunglah bagi orang yang mampu mengendalikan hawa nafsunya dan rugilah orang yang mengikuti hawa nafsunya dengan melakukan kedurhakaan.

#### **b. Komponen-komponen Kecerdasan Emosional**

Goleman membagi kecerdasan emosional ke dalam lima dasar kecerdasan emosional, yaitu :

##### 1) Kesadaran diri

Kesadaran diri yaitu kemampuan individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

##### 2) Pengaturan diri

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.

##### 3) Motivasi

Motivasi adalah suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.

4) Empati

Empati adalah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

5) Keterampilan sosial

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.<sup>7</sup>

**c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Goleman menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yaitu:

1) ***Lingkungan Keluarga***

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak dikemudian hari.

2) ***Lingkungan Non Keluarga***

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental.

---

<sup>7</sup>Goleman, Daniel, *Working With Emotional Intelligence*. Terjemahan Alex Tri Kantjono, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 513.

Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.<sup>8</sup>

**d. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional**

Aspek-aspek kecerdasan emosional seseorang menurut Tridhonanto adalah sebagai berikut:

- 1) Kecakapan pribadi, yaitu kemampuan mengelola diri sendiri
- 2) Kecakapan sosial, yaitu kemampuan menangani suatu hubungan
- 3) Keterampilan sosial, yaitu kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.<sup>9</sup>

**e. Manfaat Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional merupakan salah satu kecerdasan yang sangat penting dan dibutuhkan oleh orang-orang yang ingin sukses dalam karir atau dalam hidupnya. Kecerdasan emosional akan memberikan manfaat dalam proses dan kualitas pembuatan keputusan, kepemimpinan, kemampuan mengatasi konflik, menjembatani kesenjangan, loyalitas pelanggan, kreativitas, mengelola diri sendiri secara efektif serta kemampuan bersikap tegas. Seorang pekerja biasa atau mereka yang menduduki posisi kepemimpinan memerlukan manfaat-manfaat kecerdasan emosional tersebut agar mereka mampu menjalankan fungsinya dengan baik dalam organisasi.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional : Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), 267.

<sup>9</sup> Al. Tridhonanto, *Melejitkan Kecerdasan Emosi (EQ) Buah Hati*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 5.

<sup>10</sup> Novianty Djafri, *Manajemen Kepemimpinan Kepala Sekolah (Pengetahuan Manajemen, Efektivitas, Kemandirian Keunggulan Bersaing dan Kecerdasan Emosional)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2017) 30.



**f. Indikator Kecerdasan Emosional**

Goleman mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

- 1) Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
- 2) Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelolaan emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
- 3) Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

- 4) Mengenali emosi orang lain (empati), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
- 5) Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.<sup>11</sup>

### 3. Kecerdasan Spiritual

#### a. Pengertian Kecerdasan Spiritual

Menurut Ary Ginanjar Agustin, kecerdasan spiritual sebagai kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip hanya karena Allah SWT.<sup>12</sup> Zohar dan Marshal mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku dibarengi dengan pemahaman dan cinta serta kemampuan setara untuk melihat kapan cinta dan pemahaman sampai pada batasannya, juga memungkinkan kita bergulat dengan ihwal baik dan jahat, membayangkan yang belum terjadi serta membayangkan yang

---

<sup>11</sup>Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, (PT Gramedia Pustaka Utama, 2009), 58.

<sup>12</sup> Syamsu Yusuf dan Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan Konseling*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 245-246.



belum terjadi serta mengangkat kita dari kerendahan.<sup>13</sup>

Menurut Munir, seorang pekerja dapat menunjukkan kinerja yang prima apabila ia sendiri mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi diri sebagai manusia. Hal tersebut akan dapat muncul bila seseorang dapat memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menelaraskan 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.<sup>14</sup>

#### **b. Fungsi Kecerdasan Spiritual**

Kecerdasan spiritual merupakan inti kecerdasan kita, kecerdasan ini membuat kita mampu menyadari siapa kita sesungguhnya. Kecerdasan spiritual berfungsi mengembangkan diri kita secara utuh karena kita memiliki potensi. Kecerdasan ini dapat dijadikan pedoman saat kita berada diujung masalah eksistensial yang paling menantang dalam hidup. Kecerdasan spiritual memungkinkan kita untuk menyatukan hal-hal yang bersifat intrapersonal dan interpersonal serta menjembatani kesenjangan antara diri sendiri dan orang lain, Dan kita menggunakan kecerdasan spiritual saat:

- 1) Berhadapan dengan masalah eksistensial seperti saat terpuruk, khawatir dan merasa sedih. kecerdasan spiritual membuat kita sadar bahwa kita mampu mengatasinya

---

<sup>13</sup>Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ; Kecerdasan Spiritual*, 14.

<sup>14</sup> Sarwono, *Psikologi Remaja*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Salovey, 2012), 32.

atau setidaknya mampu berdamai dengan masalah tersebut.

- 2) Kita menggunakan untuk menjadi kreatif, kita menghadirkan ketika ingin menjadi luwes, berwawasan luas atau spontan secara kreatif.
- 3) Kita dapat menjadikan kecerdasan spiritual untuk menjadi cerdas secara spiritual dan beragama.
- 4) Kita menggunakan kecerdasan spiritual untuk mencapai perkembangan diri yang lebih utuh karena kita memiliki potensi.
- 5) Kecerdasan spiritual memberi kita suatu rasa yang dapat menyangkut perjuangan hidup.<sup>15</sup>

### c. Indikator Kecerdasan Spiritual

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan spiritual adalah sebagai berikut:

#### 1) Mempunyai Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan alat kontrol bagi kehidupan seseorang. Segala sesuatu yang dikerjakan oleh manusia tidak luput dari kesalahan dan lupa. Kesadaran diri juga sebagai alat kendali bagi manusia untuk mempertimbangkan segala hal yang akan diperbuat olehnya.

#### 2) Mempunyai Visi

Ada pemahamannya tentang tujuan hidupnya, mempunyai kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai. Visi merupakan tujuan hidup yang akan dicapai dimasa depan, sehingga segala tindakan yang dikerjakan dimasa sekarang tidak akan terlepas dari tujuannya dimasa depan.

---

<sup>15</sup>Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ; Kecerdasan Spiritual*, 14.

3) Fleksibel

Mampu menyesuaikan diri dengan mudah terhadap lingkungan sekitar, sehingga mampu mencapai hasil yang lebih baik. Menyesuaikan diri berarti pula dapat menempatkan dirinya dalam setiap kondisi apapun sesuai dengan kebutuhan, waktu dan tempat.

4) Berpandangan Holistik

Berpandangan holistik berarti mampu melihat bahwa diri sendiri dan orang lain saling terkait. Berpandangan holistik berarti juga kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal. Allah SWT memerintahkan kita untuk menjalin hubungan baik dengan sesama manusia agar memperoleh kenyamanan, kenikmatan dan keindahan hidup.

5) Melakukan Perubahan

Setiap manusia harus melakukan perubahan untuk menjadi lebih baik dalam kehidupannya, setiap perubahan yang dilakukan tidak begitu saja tanpa adanya sebuah usaha.

6) Sumber Inspirasi

Mampu mengilhami orang lain dengan ide-ide yang segar dan mampu membuat orang lain melakukan sesuatu yang bernilai. Mampu melewati keadaan dan kenyataan yang menuntut upaya dan kemampuan kita agar bekerja maksimal, serta pandai mengelola setiap kondisi apapun.<sup>16</sup>

7) Refleksi Diri

---

<sup>16</sup> Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan Spiritual* (London: Great Britain, 2000), 15.

Refleksi diri yaitu kecenderungan untuk bertanya “mengapa?” atau “Bagaimana jika?” untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar.

#### 4. Kecerdasan Sosial

##### a. Pengertian Kecerdasan Sosial

Albrecht mengemukakan kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk bergaul dengan baik dan mengajak orang lain untuk bekerjasama.<sup>17</sup> Menurut Syamsu kecerdasan sosial adalah kemampuan yang mencapai kematangan pada kesadaran berpikir dan bertindak untuk menjalankan peran manusia sebagai makhluk sosial didalam menjalin hubungan dengan lingkungan sosialnya.<sup>18</sup> Gardner juga mengemukakan bahwa kecerdasan sosial yaitu kemampuan remaja dalam berhubungan dengan orang lain.<sup>19</sup> Remaja yang tinggi intelegensi sosialnya, maka akan mampu menjalin komunikasi yang efektif dengan orang lain, mampu berempati dengan baik, mampu mengembangkan hubungan yang harmonis dengan orang lain. Mereka dengan cepat memahami suasana hati, motif dan nia orang lain. Buzan menyatakan bahwa orang yang memiliki kecerdasan sosial baik akan mampu berkomunikasi dengan orang lain dengan menggunakan otak dan juga tubuhnya. Mereka memiliki kemampuan membaca bahasa tubuh orang lain dan mendengarkan untuk dapat sukses dalam kehidupan luas. Kecerdasan sosial akan membuat seseorang nyaman berada dimanapun dengan orang lain yang berbeda latar belakang, umur, budaya dan

---

<sup>17</sup> Albrecht, *Psikologi Perkembangan(Terjemahan Supratiknya)*, (Jakarta: Rajawali, 2006), 26.

<sup>18</sup> Syamsu Yusuf, *Psikologi Perkembangan Anak & Remaja*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), 56.

<sup>19</sup>Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, (PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 52.

latar belakang sosial serta mampu membuat mereka merasa nyaman.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan sosial merupakan ukuran kemampuan diri seseorang dalam pergaulan dimasyarakat dan kemampuan berinteraksi sosial dengan orang-orang disekitarnya. Orang yang memiliki kecerdasan sosial yang tinggi, ia mampu memahami siapakah dirinya, dimana tempatnya dan bagaimana posisinya didalamnya serta mampu hidup dengan harmonis dan selaras dengan lingkungannya.

#### **b. Aspek-aspek Kecerdasan Sosial**

Pada tahun 2005, Karl Albercht dalam teori *multiple intelligence* aspek-aspek kecerdasan sosial yang terdiri dari lima point dalam bukunya *social intelligence* yaitu "SPACE"

- 1) *Situational Awareness*(memahami hak-hak orang lain) yaitu sebuah kehendak untuk bisa memahami akan kebutuhan serta hak orang lain atau individu dalam mengobservasi, melihat dan mengetahui konteks situasi sosial sehingga mampu mengelola orang-orang atau peristiwa. Misalnya Karyawan yang mengobrol dan berteriak diruang kerjanya adalah orang yang tidak memiliki kesadaran situasional.
- 2) *Presence* (kemampuan membawa diri) yaitu menyesuaikan diri kita dalam lingkungan dan bagaimana kita melakukan sesuatu sesuai lingkungan. Misalnya bagaimana cara mengobrol dengan atasan ditempat kerja dan berinteraksi dengan teman kerja.
- 3) Bersikap (jujur dan dipercaya) yaitu bagaimana seseorang selalu bersikap jujur dan dapat dipercaya apabila diberikan suatu kepercayaan. Misalnya apabila melakukan kesalahan ditempat kerja sebaiknya bicara

apa adanya dengan atasan dan jangan disembunyikan serta apabila diberi pekerjaan dikerjakan dengan sebaik mungkin.

- 4) *Charity* (kemampuan untuk mengajak dan meyakinkan seseorang) aspek ini menjelaskan sejauh mana seseorang dibekali kemampuan untuk menyampaikan gagasan dan idenya secara *persuasive*, sehingga orang lain bisa menjelaskan metode yang kita terapkan pada orang lain.
- 5) *Empathy* (rasa empati) aspek ini merujuk pada sejauh mana seseorang dapat berempati pada gagasan dan penderitaan orang lain. Sejauh mana kita memiliki keterampilan untuk bisa mendengarkan, memahami pikiran orang lain dan melakukan aksi nyata untuk meringankan penderitaan orang lain. Bagaimana kita bisa memahami orang lain dan mampu untuk menyelesaikan masalah. Misalnya membantu teman kerja ketika tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya.<sup>20</sup>

### c. Karakteristik Kecerdasan Sosial

Ada beberapa karakteristik individu yang memiliki kecerdasan sosial yang tinggi. Safaria menjelaskan beberapa kriteria tersebut adalah :

- 1) mampu mengembangkan dan menciptakan relasi sosial baru secara efektif
- 2) mampu berempati dengan orang lain atau memahami orang lain secara total
- 3) mampu mempertahankan relasi sosialnya secara efektif
- 4) mampu menyesuaikan dirinya secara efektif

---

<sup>20</sup>Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, (PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), 67.



- 5) Mampu memecahkan masalah yang terjadi dengan relasi sosialnya
- 6) Memiliki keterampilan komunikasi yang mencakup keterampilan mendengarkan, berbicara efektif dan menulis secara efektif.<sup>21</sup>

## 5. Kinerja Karyawan

### a. Pengertian Kinerja

Byars dan Rue mendefinisikan kinerja sebagai derajat pencapaian tugas yang diselesaikan karyawan dalam pekerjaannya. Menurut Marwansyah juga berpendapat mengenai pengertian kinerja yaitu pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai oleh seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Ada pula pendapat mengenai kinerja menurut Wirawan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi atau indikator pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.<sup>22</sup>

### b. Faktor yang Dapat Mempengaruhi Kinerja

Menurut Cornick dan Tiffin, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang ada dua yaitu:

#### 1) Faktor individual

Faktor individual yaitu faktor- faktor yang meliputi sikap, sifat kepribadian, sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman,

---

<sup>21</sup>Safaria, *Interpersonal Intelligence: Metode Pengembangan Kecerdasan Interpersonal Anak*, (Yogyakarta: Amara Books, 2005), 25.

<sup>22</sup> Harsuko Riniwati, *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja*, (Malang: 2011), 23.

umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan serta faktor individual lainnya

2) Faktor situasional

Faktor situasional dikelompokkan menjadi dua yaitu:

- a) Faktor fisik pekerjaan itu sendiri yang meliputi: metode kerja, kondisi dan desain kerja, perlengkapan kerja, penentuan ruang, dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).
- b) Faktor sosial dan organisasi, meliputi: peraturan organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.<sup>23</sup>

**c. Indikator Kinerja Karyawan**

Menurut Gomes ada enam indikator kinerja karyawan yaitu:

- 1) Kualitas kerja yaitu akurasi, ketelitian, bisa diterima atas setiap pekerjaan yang dilakukan
- 2) Produktivitas yaitu kuantitas dan efisien kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu
- 3) Pengetahuan pekerjaan adalah keterampilan dan informasi praktis atau teknis yang digunakan pada pekerjaan
- 4) Bisa diandalkan sejauh mana seorang karyawan dapat diandalkan atas penyelesaian dan tindak lanjut
- 5) Kehadiran adalah sejauh mana karyawan tepat waktu mengambil periode istirahat atau makan yang ditentukan dan dicatat kehadiran secara keseluruhan

---

<sup>23</sup><http://www.definisi-pengertian.com/2015/06/faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kinerja.html> diakses pada tanggal 29 September 2020 Pukul 19.00 WIB.

- 6) Kemandirian adalah sejauh mana pekerjaan yang dilakukan dengan atau tanpa pengawasan.<sup>24</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pengamatan kepustakaan yang peneliti lakukan mengenai kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kecerdasan sosial terhadap kinerja karyawan belum ada yang mengkajinya, akan tetapi sudah ada hasil karya yang relevan dengan penelitian peneliti. Hanya saja objek yang diteliti berbeda, diantaranya yaitu:

1. Penelitian Silmy Amilia dan Ridwan Purnama, 2016 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Connets Plus di Bandung”. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear sederhana dengan alat bantu *software* komputer SPSS 18.0 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pegawai sudah cukup tinggi (baik) akan tetapi kecerdasan emosional ini masih perlu ditingkatkan serta dipertahankan. Kecerdasan emosional memberikan kontribusi yang baik terhadap kinerja pegawai, jika seseorang memiliki kecerdasan emosional yang baik maka dia akan dapat mengatur potensi yang dimilikinya secara optimal sehingga akan menghasilkan kinerja yang optimal.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup>Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000, 67.

<sup>25</sup>Silmy Amilia dan Ridwan Purnama, *Jurnal Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Connets Plus di Bandung*, <https://media.neliti.com/media/publications/243601-pengaruh-kecerdasan-emosional-terhadap-k-684d07a0.pdf>, 2016, diakses pada tanggal 26 September 2020 pukul 19.10 WIB.

2. Penelitian Nurullitasari Mulyani, 2016 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BNI Syariah Yogyakarta)”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *random sampling*, dengan analisis regresi berganda dan *Moderated Regression Analysis*. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan pengaruh religiusitas terhadap hubungan antara kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan.<sup>26</sup>
3. Penelitian Komang Tika Ariantini dkk, 2017 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Sosial Terhadap Pemahaman Akuntansi Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Angkatan 2013 Universitas Pendidikan Ganesha”. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kecerdasan sosial berpengaruh signifikan terhadap pemahaman akuntansi.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Nurullitasari Mulyani, Skripsi *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BNI Syariah Yogyakarta*, 2016, [http://digilib.uin-suka.ac.id/23423/1/12820010\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/23423/1/12820010_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf) diakses pada tanggal 23 September 2020 pukul 20.15 WIB.

<sup>27</sup> Komang Tika Ariantini dkk, *Jurnal Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Sosial Terhadap Pemahaman Akuntansi Pada Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Angkatan 2013 Universitas Pendidikan Ganesha*, 2017, [https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php > article > download](https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/article/download) diakses pada tanggal 26 September 2020 pukul 19.00 WIB.

4. Penelitian Alifah Diana Rosdaranita, 2017 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta”. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, apakah kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, apakah kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *random sampling* yaitu memilih responden sebagai sampel secara acak. Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, uji asumsi prasyarat, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini yaitu ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.<sup>28</sup>
5. Penelitian Aderharda Boru Sibasopait, 2018 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan Di Kantor Pusat Universitas Jember”. Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan

---

<sup>28</sup> Alifah Diana Rosdaranita, Skripsi *Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta*, 2017, [http://digilib.uin-suka.ac.id/26182/2/13240056\\_BAB-I\\_IV-atau-V\\_DAFTAR-PUSTAKA.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/26182/2/13240056_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf) diakses pada tanggal 23 September 2020 pukul 19.30 WIB.

- spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja.<sup>29</sup>
6. Penelitian Akhdan Nur Said dan Diana Rahmawati, 2018 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis Mahasiswa Akuntansi (Studi Empiris Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta)”. Uji prasyarat analisis dalam penelitian ini meliputi uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis daya yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana dan analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap sikap etis mahasiswa akuntansi.<sup>30</sup>
  7. Penelitian Ida Nur Hidayati dan Margono Setiawan Solimun, 2013 yang berjudul “Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Selanjutnya kepuasan

---

<sup>29</sup> Aderharda Boru Sibasopait, *Jurnal Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan Di Kantor Pusat Universitas Jember*, 2018, <https://jurnal.unej.ac.id> > BISMA > article > download diakses pada tanggal 23 September 2020 pukul 19.45 WIB.

<sup>30</sup> Akhdan Nur Said dan Diana Rahmawati, *Jurnal Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis Mahasiswa Akuntansi (Studi Empiris Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta)*, 2018, <https://journal.uny.ac.id> > nominal > article > download diakses pada tanggal 23 September 2020 pukul 20.00 WIB.



kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>31</sup>

Dalam penelitian ini, terdapat persamaan dan perbedaan dengan kelima penelitian terdahulu yang telah dipaparkan diatas yaitu:

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Judul dan Bentuk Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Silmy Amilia dan Ridwan Purnama, “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Indonesia Connets Plus di Bandung”, Jurnal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkaji tentang kecerdasan emosional</li> <li>- Variabel terikat dalam penelitiannya ini terdapat kinerja pegawai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi Penelitian</li> <li>- Mempunyai satu variabel bebas yaitu kecerdasan emosional</li> </ul>
2	Nurullitasa ri Mulyani, “Pengaruh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkaji tentang kecerdasan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi Penelitian</li> </ul>

<sup>31</sup>Ida Nur Hayati dan Margono Setiawan Solimun, Jurnal Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat), 2013, <https://jurnaljam.ub.ac.id/jam> > article > download diakses pada tanggal 06 April 2021 pukul 05.45 WIB.

	<p>Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus BNI Syariah Yogyakarta)”, Skripsi.</p>	<p>emosional dan kecerdasan spiritual</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Variabel terikat dalam penelitiannya dan penelitian ini terdapat kinerja karyawan</li> </ul>	
3	<p>Komang Tika Ariantindik, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Sosial Terhadap Pemahaman Akuntansi Pada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkaji tentang kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kecerdasan sosial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi Penelitian</li> <li>- Variabel terikat dalam penelitiannya yaitu membahas tentang pemahaman akuntansi pada Mahasiswa dan dalam penelitian ini membahas tentang kinerja</li> </ul>

	Mahasiswa Jurusan Akuntansi Program S1 Angkatan 2013 Universitas Pendidikan Ganesha”, Jurnal.		karyawan
4	Alifah Diana Rosdaranita, “Pengaruh Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di CV. Sidiq Manajemen Yogyakarta”, Skripsi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkaji tentang kecerdasan spiritual dan kecerdasan sosial</li> <li>- Variabel terikat dalam penelitiannya dan penelitian ini terdapat kinerja karyawan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lokasi Penelitian</li> </ul>
5	Aderharda, “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengkaji tentang kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual</li> <li>- Variabel terikat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jenis Penelitian</li> <li>- Lokasi Penelitian</li> </ul>

	<p>Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan Di Kantor Pusat Universitas Jember”, Skripsi.</p>	<p>dalam penelitiannya dan penelitian ini terdapat kinerja karyawan</p>	
6	<p>Akhdan Nur Said dan Diana Rahmawati, “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis Mahasiswa Akuntansi (Studi Empiris Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Universitas Negeri</p>	<p>- Mengkaji tentang kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual</p>	<p>- Lokasi Penelitian Variabel terikat dalam penelitiannya yaitu membahas tentang sikap etis mahasiswa dan dalam penelitian ini membahas tentang kinerja karyawan</p>

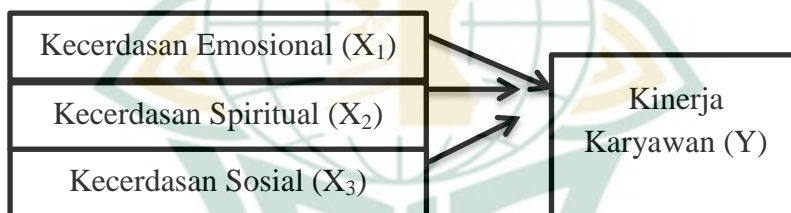
	Yogyakarta )”, Jurnal.		
7	<p>Ida Nur Hayati dan Margono Setiawan Solimun, “Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)”, Jurnal.</p>	<p>- Mengkaji tentang kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual</p>	<p>- Lokasi Penelitian</p> <p>- Variabel terikat dalam penelitiannya memiliki dua yaitu kepuasan kerja dan kinerja karyawan, dan dalam penelitian ini hanya memiliki satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan</p> <p>- Hasil dari penelitiannya bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, dan dalam penelitian ini kecerdasan emosional</p>

			berpengaruh pada kinerja karyawan
--	--	--	-----------------------------------

**C. Kerangka Berfikir**

Diketahui dalam penelitian initerdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen.Tiga variabel independen yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kecerdasan sosial, sedangkan variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

**Bagan 1.1**  
**Kerangka Berfikir**



**D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.<sup>32</sup>

Dalam penelitian ini hipotesis penelitian secara uji statistik dapat diajukan sebagai berikut :

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2015) 98.



- Ho<sub>1</sub>** : Tidak terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Pabrik Mactel Kudus.
- Ha<sub>1</sub>** : Terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Pabrik Mactel Kudus.
- Ho<sub>2</sub>** : Tidak terdapat pengaruh positif antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di Pabrik Mactel Kudus.
- Ha<sub>2</sub>** : Terdapat pengaruh positif antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di Pabrik Mactel Kudus.
- Ho<sub>3</sub>** : Tidak terdapat pengaruh positif antara kecerdasan sosial terhadap kinerja karyawan di Pabrik Mactel Kudus.
- Ha<sub>3</sub>** : Terdapat pengaruh positif antara kecerdasan sosial terhadap kinerja karyawan di Pabrik Mactel Kudus.

