

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kecerdasan Emosional**

Menurut Stain dan Book (2002) kecerdasan emosional adalah serangkaian kecakapan yang memungkinkan kita melampirkan jalan kedunia yang rumit, aspek pribadi, sosial dan pertahanan dari seluruh kecerdasan, akal sehat yang penuh misteri dan kepekaan yang penting untuk berfungsi secara efektif setiap hari. Dalam hal ini, emosi mengacu pada perasaan terhadap informasi akan suatu hubungan. Kecerdasan (intelijen) mengacu pada kapasitas untuk memberikan alasan yang valid akan suatu hubungan. Kecerdasan emosional (EQ) dinilai tidak kalah penting dengan kecerdasan intelektual (IQ) (Agustian,2005). Menurut Goleman (2003) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional dua kali lebih penting daripada kecerdasan intelektual dalam memberikan kontribusi terhadap kesuksesan seseorang. Kecerdasan emosial dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kebahagiaan dan kesejahteraan (Melandy dan Aziza, 2006).

Menurut Goleman (2003) terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional, yaitu:

1. Pengenalan diri (*self awareness*), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai dan intuisi.
2. Pengendalian diri (*self regulation*), artinya mengelola keadaan dalam diri sendiri dan sumber daya diri sendiri, menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
3. Motivasi (*motivation*), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih sasaran atau tujuan, dorongan untuk jadi lebih baik, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.
4. Empati (*empathy*), artinya kesadaran akan perasaan, kepentingan dan keprihatinan orang.
5. Keterampilan sosial (*social skills*), artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri kepada orang lain dan menggunakannya secara efektif sebagai motivasi diri dan bertahan dalam tekanan dan mengendalikan diri untuk mencapai tujuan yang produktif.

## 2.2 Kecerdasan Intelektual

Menurut Stein dan Book (2002) kecerdasan intelektual adalah ukuran kapasitas informasi yang dimiliki seseorang seperti memori, perbendaharaan kata, serta kordinasi motorik dan visual.

Kecerdasan intelektual merupakan intepretasi hasil intelegensi (kecerdasan) ke dalam angka yang dapat menjadi petunjuk mengenai kedudukan intelegensi seseorang. Intelegensi sebagai suatu kemampuan yang terdiri dari tiga komponen, yaitu (Azwar, 2004, dalam Tikollah, 2006):

1. Kemampuan untuk mengarahkan pikiran atau mengarahkan tindakan.
2. Kemampuan untuk mengubah arah tindakan bila tindakan tersebut telah dilakukan.
3. Kemampuan untuk mengkritik diri sendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi intelegensi adalah pembawaan, kematangan organ tubuh, pembentukan dari lingkungan, minat dan pembawaan khas, dan kebebasan memilih metode dalam memecahkan masalah. Inteligensi adalah kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik (Galton, dalam Choiriyah, 2013). Pembawaan ditentukan oleh sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir, sehingga kemampuan dalam memecahkan masalah ditentukan oleh bawaan. Kematangan ditentukan ketika seseorang mencapai kesanggupan dalam menjalankan fungsinya dan kematangan erat hubungannya dengan umur.

### **2.3 Kecerdasan Spiritual**

Menurut (Choiriyah, 2013) kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih

luas dan kaya, serta menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibanding dengan orang lain. Menurut Agustian (2005) kecerdasan spritual adalah kemampuan memberi makna spritual terhadap pemikiran, perilaku, dan kegiatan, serta mampu menyinergikan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual secara komprehensif.

Kecerdasan spritual yang berkembang dengan baik akan ditandai dengan kemampuan seseorang untuk bersikap fleksibel dan mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, mampu menghadapi penderitaan dan rasa sakit, mampu mengambil pelajaran yang berharga dari suatu kegagalan, mampu mewujudkan hidup sesuai dengan visi dan misi, mampu melihat keterkaitan antara berbagai hal, mandiri, serta pada akhirnya membuat seseorang mengerti akan makna hidupnya. Kecerdasan spritual dapat memberikan pengaruh terhadap sikap karena melalui kecerdasan spritual memungkinkan lahirnya wawasan dan pemahaman untuk menemukan makna akan keberadaan seseorang, berpikir dan merasa. Sedangkan kecerdasan moral (*moral quotient*) adalah kemampuan seseorang untuk membedakan benar dan salah berdasarkan keyakinan yang kuat akan etika dan menerapkannya dalam tindakan.

Kecerdasan spritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, serta menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan

dengan yang lain. Indikasi kecerdasan spiritual yang telah berkembang dengan baik mencakup (Zohar dan Marshall, 2002 dalam Tikollah 2006):

- a. Kemampuan untuk bersikap fleksibel
- b. Adanya tingkat kesadaran yang tinggi
- c. Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan
- d. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui perasaan sakit
- e. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai
- f. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu
- g. Kecenderungan untuk berpandangan holistik
- h. Kecenderungan untuk bertanya “Mengapa” atau “bagaimana jika” dan untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar
- i. Memiliki kemudah untuk bekerja melawan konvensi

Kecerdasan spiritual merupakan landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual secara efektif, sehingga kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan tertinggi (Ginjar, 2012). Tingkat spiritual yang tinggi dan berkembang baik mampu memaknai penderitaan hidup dengan memberi makna positif pada setiap peristiwa, masalah, bahkan penderitaan yang dialaminya. Dengan memberi makna yang positif itu, ia mampu membangkitkan jiwanya dan melakukan perbuatan dan tindakan yang positif (Notoprasetyo, 2012).

## **2.4 Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah tempat di mana karyawan melakukan aktivitas setiap harinya. Lingkungan kerja dikatakan baik atau sesuai apabila

karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman. Supardi (2003), menyatakan lingkungan kerja merupakan keadaan sekitar tempat kerja baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan kesan menyenangkan, menyamankan, menentramkan dan kesan betah bekerja dan lain sebagainya. Lingkungan kerja memegang peranan penting terhadap baik buruknya kualitas hasil kinerja karyawan. Bila lingkungan kerja nyaman dan komunikasi antar karyawan berjalan lancar, maka bisa dipastikan performa yang dihasilkan pun akan maksimal.

## **2.5 Kinerja**

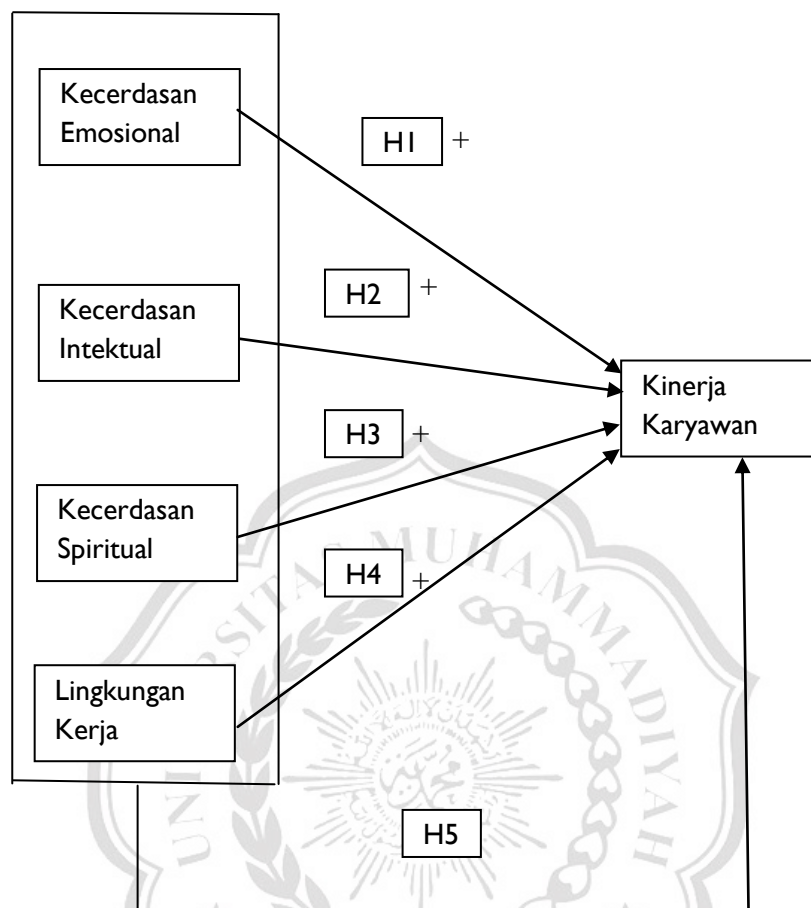
Kinerja merupakan singkatan kinetika energi kerja (Wirawan, 2009). Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi. Sedangkan menurut (Irawan, 2012) Kinerja (*Performance*) adalah hasil yang bersifat konkret, dapat diamati dan dapat diukur. Berdasarkan uraian tersebut kinerja adalah hasil kerja yang dicapai individu yang bersifat konkret yang sesuai dengan pekerjaannya atau profesi yang dijalani individu untuk mencapai tujuan.

## **2.6 Kerangka Pemikiran**

Kinerja sumber daya manusia dewasa ini dituntut untuk terus ditingkatkan didunia usaha. Hal ini dikarenakan adanya persaingan usaha yang ketat, tuntutan pemenuhan kepuasan konsumen dan adanya tuntutan target yang harus dicapai. Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia, maka salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kemampuan atau keahlian para karyawan itu sendiri.

Secara umum keahlian karyawan terbagi menjadi 2 yaitu keahlian teknis dan keahlian mental. Keahlian teknis (*Job Skill*) adalah pengetahuan atau keterampilan fisik seorang karyawan untuk melaksanakan sebuah pekerjaan sesuai kompetensi ilmunya. Keahlian mental (*Soft Skill*) menunjukkan instuisi, kepekaan dan ketahanan mental karyawan. Kemampuan *soft skill* merupakan kecerdasan manusia yang dinamakan kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spritual. Menurut Agustian (2005) keberadaan kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan spritual yang baik akan membuat seorang karyawan memiliki kinerja yang lebih baik. Begitu pula jika lingkungan kerja baik maka kinerja karyawan akan lebih baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam peneitian ini adalah:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka ada lima hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini:

H<sub>1</sub>: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

H<sub>2</sub>: Kecerdasan intelektual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

H<sub>3</sub>: Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

H<sub>4</sub>: Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan



H<sub>5</sub>: Kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan

