

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **a. Definisi Kinerja**

Pengertian kinerja adalah Pekerjaan yang berhasil ditunjukkan oleh pekerja dengan usaha secara sungguh-sungguh dalam rangka memenuhi tugas dan kewajiban. (Busro, 2018). Menurut Kasmir (2019) kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Rivai dan Basri (2005) dalam Sinambela (2020) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dalam mencapai tujuan perusahaan pekerjaan tersebut harus tidak bertentangan moral atau etika yang telah ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku secara umum. Sebuah pekerjaan juga haruslah dilakukan secara etis yang mana dalam mencapai tugas-tugas individu maupun lembaga harus sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Dari pengertian tokoh di atas kinerja dapat disimpulkan kinerja adalah hasil

pencapaian dari karyawan dengan tanggung jawab sesuai dengan tujuan organisasi.

#### **b. Teori Kinerja**

Menurut Sinambela (2020) kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan, yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila ia mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan di atas memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat rasa keadilan yang dirasakan pegawai. Berbagai indikator yang dapat mengakibatkan rasa keadilan tersebut menurut teori ini antara lain manfaat yang berarti bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat merasakan manfaatnya. Selanjutnya, seorang pegawai juga harusnya memperoleh rangsangan dari berbagai pihak terkait dalam bentuk pemberian motivasi sehingga mereka dapat terpacu untuk melakukan tugas-tugasnya, dan pekerjaan yang dilakukan harus adil dan masuk akal, dalam artian bahwa diantara sesama pegawai haruslah terdapat keadilan pembagian tugas dan insentif yang diperoleh. Kinerja organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, karenanya jika kinerja organisasi ingin diperbaiki tentunya kinerja individu perlu diperhatikan.

### c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Kasmir (2019) antara lain :

#### 1. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula.

#### 2. Pengetahuan.

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya. Jika karyawan tidak atau kurang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya, maka pasti akan mengurangi hasil atau kualitas pekerjaannya yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya.

### 3. Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

### 4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggungjawab sehingga pekerjaannya juga baik.

#### **d. Manfaat Kinerja**

Manfaat Kinerja Karyawan Menurut Sedarmayanti (2003) dalam Fidiyanto (2018) terhadap beberapa manfaat dari pada kinerja tersebut, yaitu:

##### 1. Peningkatan prestasi

Dengan adanya penilaian baik manajer maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan mereka.

## 2. Kesempatan kerja yang adil

Adanya penilaian kinerja yang akurat dapat menjamin karyawan untuk memperoleh kesempatan menempati posisi pekerja sesuai dengan kemampuan.

## 3. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Melalui penilaian prestasi kerja akan dideteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka.

## 4. Penyelesaian Kompensasi

Penilaian prestasi kerja dapat membantu para manajer untuk mengambil keputusan dalam meningkatkan perbaikan pemberian kompensasi, gaji, insentif, dan sebagainya.

## 5. Keputusan Promosi dan Demosi

Hasil penilaian prestasi kerja terhadap karyawan dapat digunakan untuk mengambil keputusan dalam rangka mempromosikan dan mendemosikan karyawan yang prestasi kerjanya kurang baik.

### e. Indikator Kinerja

Menurut Edison,dkk (2018) indikator kinerja karyawan ada 4 yaitu :

#### 1. Target

Adalah indikator dalam memenuhi pekerjaan,kuantitas barang dan total uang yang didapatkan.

## 2. Kualitas

Kualitas dalam hasil dari karyawan yang didapatkan, hal ini sangat berarti dikarenakan indikator ini penopang dalam mempertahankan kepuasan konsumen.

## 3. Waktu

Penyelesaian waktu dalam pelaporan pekerjaan sudah tertarget. Ini merupakan modal dalam kepercayaan konsumen. Hal yang dimaksudkan konsumen disini diperuntukan juga kepada pelayanan bagian lain di lingkungan internal perusahaan.

## 4. Asas

Bukan hanya mencapai hasil yang didapatkan, kualitas serta ketepatan waktu harus dilaksanakan dengan cara yang tepat, terbuka dan bisa dipertanggungjawabkan.

## 2. Kedisiplinan

### a. Definisi Kedisiplinan

Menurut Sinambela (2020) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Siagian (2018) disiplin kerja adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawan

tersebut secara suka rela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya.

Menurut Sinambela (2020) disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan.. Singodimedjo (2002) dalam Sutrisno (2017) adalah “sikap kesediaan dan kerelaan seseorang dan kerelaan seseorang untuk memenuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya, dan disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan”.

Menurut Abdul Razak (2018) Disiplin adalah kondisi tertentu di mana orang-orang yang anggota organisasi tunduk pada aturan yang ada dengan kesenangan. Tujuan utama dari disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi sebanyak mungkin dengan mencegah dan memperbaiki tindakan individu diperlukan untuk mendukung kelancaran semua kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan maksimal (Aryoko, 2020).

Berdasarkan teori yang tertera di atas bahwa kedisiplinan adalah kesediaan pegawai menaati aturan secara sukarela dengan kesadaran

diri sendiri yang ada dalam perusahaan. Disiplin dikatakan sempurna memperlihatkan bentuk tanggungjawab individu terhadap tugas yang diberikan. hal tersebut menimbulkan semangat kerja dan tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, manajer selalu berusaha membimbing bawahannya untuk disiplin.

#### **b. Teori Kedisiplinan**

Menurut Mangkunegara (2001) dalam Sinambela (2020) terdapat teori-teori dalam disiplin kerja yaitu jenis bentuk disiplin kerja antara lain :

##### **1. Disiplin Preventif**

Adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi pedoman dan aturan kerja yang ditetapkan oleh organisasi. Disiplin preventif bertujuan untuk menggerakkan dan mengarahkan agar pegawai bekerja berdisiplin. Cara preventif dimaksudkan untuk pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan organisasi. Pimpinan organisasi bertanggungjawab untuk membangun iklim organisasi pada penerapan disiplin yang preventif.

##### **2. Disiplin Korektif**

Adalah suatu upaya penggerakan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkannya agar tetap mematuhi berbagai peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada organisasi.

Dalam disiplin ini pegawai yang melanggar disiplin akan diberikan sanksi yang bertujuan agar pegawai tersebut dapat memperbaiki diri dan mematuhi aturan yang ditetapkan.

### c. Faktor-Faktor Kedisiplinan

Menurut Bejo Siswanto (2005) dalam Sinambela (2020) berpendapat bahwa faktor-faktor dari disiplin kerja itu ada lima.

#### 1. Frekuensi kehadiran.

Salah satu tolak ukur mengetahui tingkat kedisiplinan pegawai adalah semakin tinggi frekuensi kehadirannya atau rendahnya tingkat kemangkiran maka pegawai tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi.

#### 2. Tingkat kewaspadaan.

Pegawai yang dalam melaksanakan pekerjaannya selalu penuh perhitungan dan ketelitian memiliki tingkat kewaspadaan yang tinggi baik terhadap dirinya maupun terhadap pekerjaannya.

#### 3. Ketaatan pada standar kerja.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, seseorang pegawai diharuskan menaati semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kecelakaan kerja tidak terjadi atau dapat dihindari.

4. Ketaatan pada peraturan kerja.

Hal ini dimaksudkan untuk kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja.

5. Etika kerja.

Etika kerja diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta suasana harmonis, saling menghargai sesama pegawai.

**d. Indikator Kedisiplinan**

Menurut Prayogi (2019) indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi di antaranya yaitu:

1. Tujuan dan kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus didefinisikan dengan jelas dan ideal dan cukup menantang kemampuan karyawan.

2. Kepemimpinan Teladan

Keteladanan kepemimpinan sangat berperan sekali dalam menentukan kedisiplinan karyawan, untuk diteladani kepemimpinan dan panutan oleh bawahan.

3. Remunerasi (gaji dan tunjangan)

Hal ini mempengaruhi karena remunerasi akan memberikan kepuasan dan kecintaan terhadap karyawan perusahaan/pekerjaan, jika kecintaan terhadap karyawan yang lebih baik untuk bekerja, maka mereka akan menjadi lebih baik.

#### 4. Keadilan

Keadilan juga mendorong kemapanan disiplin karyawan, karena ego dan sifat manusia selalu merasa diri penting dan diminta diperlakukan sama seperti orang lain manusia.

#### 5. Waskat (pengawasan terlampir)

Waskat sangat efektif untuk merangsang disiplin diri dan moral karyawan, karena mereka merasakan perhatian, tuntunan, petunjuk, tuntunan dan pengawasan atasannya.

#### 6. Hukuman

Hal ini berperan penting dalam menjaga disiplin pegawai. Dengan semakin berat sanksi hukumnya maka pegawai akan semakin banyak takut melanggar peraturan perusahaan, karyawan sikap dan perilaku disiplin juga akan semakin berkurang.

#### 7. Ketegasan

Ketegasan kepemimpinan dalam mengambil tindakan akan mempengaruhi baik/buruknya disiplin para karyawan dalam kedisiplinan.

#### 8. Hubungan kemanusiaan

Hubungan antar manusia harmonis karyawan membantu menciptakan disiplin baik pada suatu perusahaan.

### 3. Budaya Organisasi

#### a. Definisi Budaya Organisasi

Menurut Sutrisno (2018) budaya organisasi adalah perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya. Menurut Edison (2018) budaya organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan atau perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu.

Menurut Busro (2018) budaya organisasi adalah persepsi bersama yang dianut oleh anggota organisasi sebagai suatu sistem nilai organisasi yang dianut oleh anggota organisasi, yang kemudian mempengaruhi cara bekerja dan berperilaku dari para anggota organisasi. David (2004) dalam Jufrizen, dkk (2018) mengklaim bahwa budaya organisasi adalah pola perilaku yang dikembangkan oleh sebuah organisasi yang dipelajari anggota ketika menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, terbukti untuk diterapkan bagi anggota baru sebagai cara untuk mewujudkan, berpikir dan merasa.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi adalah seluruh sistem nilai yang lama berlaku ada pada organisasi yang dipakai sebagai pedoman bagi setiap anggota baru dalam

menghadapi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal dalam organisasi. Dalam sebuah organisasi kuat tidaknya budaya tergantung dari nilai-nilai konstruktif yang dibentuk dan bagaimana cara mempengaruhi perilakunya. Budaya juga perlu dipahami oleh para anggotanya tetapi juga dapat diterima dan diterapkan pada saat perekrutan agar calon karyawan bisa mengenali bahwasannya mereka memasuki tempat yang berbeda dengan segala rintangannya.

### **b. Teori Budaya Organisasi**

Menurut teori Hofstede (2010) dalam Sahar (2020) budaya organisasi terdapat enam dimensi diantaranya :

#### *a. Power Distance*

*Power distance* atau jarak kekuasaan adalah sejauh mana anggota yang mempunyai posisi yang kurang kuat dalam perusahaan dapat menerima bahwasanya kekuasaan didistribusikan secara tidak merata. Dimana beberapa orang dianggap superior dibandingkan dengan yang lainnya berdasarkan tingkatan sosial, tingkatan pendidikan dan tingkatan jabatan atau faktor lainnya yang merupakan bentuk *power distance* yang tinggi.

#### *b. Group Attachment*

Dimensi ini berkaitan dengan sejauh mana individu terintergasi kedalam suatu kelompok, konsep *group attachment* terdiri dari individualisme dan kolektivisme, konsep individualisme merupakan orang-orang yang mencari dan melindungi kepentingan mereka sendiri atas tujuan bersama dari masyarakat dan peran mereka dalam

masyarakat, sedangkan budaya kolektivisme orang-orang lebih cenderung berkelompok dan memiliki tujuan saling menjaga satu sama lain.

*c. Gender Association*

Berdasarkan konsep budaya *gender association* dibedakan dengan kata *masculinity* dan *feminity* yang juga ditentukan oleh pekerjaan, tingkat pendidikan, dan strata sosial. Dalam *masculinity* sendiri lebih banyak membahas tentang preferensi dalam kehidupan sosial.

*d. Uncertainty Avoidance*

Menurut (Hofstede dan Minkov, 2010); “*Uncertainty avoidance* mengukur sejauh mana masyarakat merasa terancam terhadap situasi yang tidak pasti, tidak diketahui, ambigu, dan tidak terstruktur. Orang-orang yang memiliki dimensi budaya *high uncertainty avoidance* cenderung lebih emosional. “Masyarakat yang memiliki penghindaran ketidakpastian tinggi cenderung merasa terancam apabila menghadapi situasi yang tidak pasti, dan akan membentuk institusi untuk menghindari ketidakpastian ini” (Hofstede, 2001). Sedangkan *low uncertainty avoidance* menerima dan merasa nyaman dalam situasi yang tidak terstruktur atau lingkungan yang kerap kali mengalami perubahan.

*e. Time Orientation*

Hal ini terkait kepada pilihan dari fokus untuk usaha manusia dari waktu ke waktu mulai dari masa depan, saat ini, atau masa lalu. *Time orientation* terbagi menjadi orientasi jangka panjang dan orientasi

jangka pendek dimana orientasi tersebut menggambarkan fokus dan nilai-nilai budaya yang menyangkut pola pikir masyarakat.

*f. Indulgence Indulgence*

merupakan dimensi Hofstede yang merefleksikan masyarakat yang dalam tatanan sosialnya sangat mentoleransi pengekspresian hasrat dan perasaan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang, mencari hiburan bersama teman pembelian barang, konsumsi, dan hal-hal yang berbau seksual. Ujung dari dimensi ini adalah restraint yang merefleksikan masyarakat yang menahan kesenangan-kesenangan yang disebutkan sebelumnya. “Masyarakat yang termasuk dalam kategori ini cenderung kurang menikmati hidup” (Hofstede et al, 2008).

**c. Faktor-Faktor budaya organisasi**

Menurut Tosi, Rizzo, Carrol seperti yang dikutip Munandar (2001) dalam Busro, (2018) budaya organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut.

1) Pengaruh umum dari luar yang luas.

Mencangkup faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh organisasi. Faktor ini jauh lebih sulit dikendalikan dibandingkan faktor internal. Misalnya saja nilai tukar dolar yang sangat tinggi, tuntutan upah minimal regional yang melambung tinggi, tarif harga listrik naik, harga bahan bakar naik, suku cadang naik, permintaan barang menurun, dan sebagainya.

2) Pengaruh dari nilai-nilai yang ada di masyarakat.

Keyakinan-keyakinan dan nilai-nilai yang dominan dari

masyarakat luas misalnya kesopansantunan dan kebersihan. Situasi eksternal yang berkaitan dengan nilai-nilai jauh lebih mudah diadaptasi dan hal ini relatif tidak menggoyahkan budaya organisasi yang dibangun.

3) Faktor-faktor yang spesifik dari organisasi.

Organisasi selalu berinteraksi dengan lingkungannya. Dalam mengatasi baik masalah eksternal maupun internal organisasi akan mendapatkan penyelesaian-penyelesaian yang baik. Keberhasilan mengatasi berbagai masalah tersebut merupakan dasar bagi tumbuhnya budaya organisasi. Faktor internal demikian jauh lebih mudah diatasi daripada faktor eksternal sebagaimana dijelaskan pada poin pertama.

**d. Indikator Budaya Organisasi**

Menurut Edison,dkk (2018) indikator-indikator Budaya Organisasi sebagai berikut :

1) Kesadaran diri

Anggota organisasi dengan kesadarannya bekerja untuk mendapatkan kepuasan dari pekerjaan mereka, mengembangkan diri, menaati aturan, serta menawarkan produk-produk berkualitas dan layanan tinggi..

2) Keagresifan

Anggota organisasi menetapkan tujuan yang menantang tapi realistis. Mereka menetapkan rencana kerja dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut serta mengerjakannya dengan antusias.

3) Kepribadian.

Anggota bersikap saling menghormati, ramah, terbuka, dan peka terhadap kepuasan kelompok serta sangat memperhatikan Performa

4) Performa

Anggota organisasi memiliki nilai kreativitas, memenuhi kuantitas, mutu dan efisien.

5) Orientasi tim

Anggota organisasi melakukan kerja sama yang baik serta melakukan komunikasi dan koordinasi yang efektif dengan keterlibatan aktif para anggota, yang pada gilirannya mendapatkan hasil kepuasan tinggi serta komitmen bersama.

**4. Kecerdasan Emosional**

**a. Definisi kecerdasan emosional**

Menurut Goleman (2020) kecerdasan emosional adalah 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. Menurut Vanesha (2020) Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengendalikan

desakan hati, mengatur suasana hati (mood), berempati dan kemampuan untuk bekerja sama.

Menurut Mayer dan Salovey (1993) dalam buku “Emotional Intelligence and Marketing” (2019) kecerdasan emosional adalah konsep psikologis yang menjelaskan kemampuan dan kompetensi emosional individu. Kemampuan individu ini diwujudkan dalam mengenali, menggunakan, memahami dan mengelola emosi seseorang dan orang lain. Menurut Olivia Cherly dalam buku “Strategi Pembelajaran dan Kecerdasan Emosional” (2020) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol emosinya dengan cerdas. Hal ini juga berkaitan dengan cara menjaga keseimbangan antara emosi dan akal.

Berdasarkan pengertian di atas bisa disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengatur suasana hati diri dan orang lain serta berempati secara cerdas dengan menyeimbangkan antara emosi dan akal. Banyak orang yang kurang memahami betapa pentingnya kecerdasan emosional bahwasannya keunggulan seseorang dalam suatu pekerjaan tidaklah cukup tanpa diimbangi dengan kecerdasan emosional namun ternyata sangat penting dikarenakan kecerdasan emosional merupakan suatu pondasi dalam seseorang pada suatu perusahaan yang kaitannya dengan mengelola dan memahami orang lain atau satu rekan kerjanya.

## **b. Teori Kecerdasan Emosional**

Menurut Law, et al. (2004) dalam Octavia (2020) mengukur kecerdasan emosional kepada empat dimensi berikut:

### *1. Self emotion appraisal (SEA)*

adalah kemampuan seseorang mengenali suasana hati, baik didalam diri sendiri maupun bagaimana mengekspresikan emosinya. Dimensi ini menilai bagaimana individu memahami perasaan dirinya sendiri serta bagaimana kemampuannya menilai perasaan diri sendiri.

### *2. Others emotion appraisal (OEA)*

adalah kemampuan individu merasakan dan memahami emosi orang-orang disekitarnya. Individu yang memiliki kemampuan ini yang tinggi akan jauh lebih sensitive terhadap perasaan dan emosi orang lain.

### *3. Use of emotion (UOE)*

adalah kemampuan individu menggunakan emosinya. Kemampuan ini dapat mengarahkan individu ke arah kegiatan yang lebih konstruktif, serta kinerja yang dapat lebih terkendali.

### *4. Regulation of emotion (ROE)*

adalah kemampuan mengatur emosi diri sendiri, sehingga dapat dengan dengan cepat memulihkan diri dari tekanan psikologis

### c. Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman dalam Lubis (2018) yaitu :

#### 1. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang timbul dari dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang. Otak emosional dipengaruhi oleh amygdala, neokorteks, sistem limbik, lobus prrefrontal dan hal-hal yang berada pada otak emosional.

#### 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal, merupakan faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok, antara individu dipengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

#### 3. Faktor pelatihan emosi

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai

(value). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saja tanpa dilatih. Lingkungan Keluarga.

#### **d. Indikator Kecerdasan Emosional**

Secara konseptual, kerangka kerja kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2000) dalam Hasmara (2022) sebagai berikut :

##### **1. Pengenalan Diri**

Adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat atau emosi individu dan mampu mengenali penyebab dari pemicu emosi tersebut.

##### **2. Pengendalian Diri**

Adalah menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga peka terhadap kata hati. seseorang yang mempunyai pengenalan diri yang baik dapat lebih terkontrol dalam membuat tindakan agar lebih hati-hati.

##### **3. Motivasi**

Adalah ketika sesuatu berjalan tidak sesuai dengan rencana, seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi tidak akan bertanya “Apa yang salah dengan saya atau kita?”. Sebaliknya ia bertanya “Apa yang dapat kita lakukan agar kita dapat memperbaiki masalah ini?”

#### 4. Empati

Empati merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan orang lain dan merasakan apa yang orang lain rasakan jika dirinya sendiri yang berada pada posisi tersebut

#### 5. Keterampilan Sosial

Adalah dengan adanya empat kemampuan tersebut, seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan untuk memecahkan masalah bersama-sama lebih ditekankan dan bukan pada konfrontasi yang tidak penting yang sebenarnya dapat dihindari.

## B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan adanya hubungan dan pengaruh kedisiplinan, budaya organisasi dan kecerdasan emosional kinerja karyawan. Berikut adalah tabel penelitian terdahulu.

No	Penulis & Identitas Jurnal	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1.	Asrul, A., dan Harnida Wahyuni Adda. "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Radar Sulteng." <i>Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako</i> 7.3 (2021): 258-267. E-ISSN : 2443 P-ISSN : 2443-1850	<b>Kecerdasan Emosional (X1)</b> <b>Disiplin Kerja (X2)</b> <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
2	Rahayu,dkk <i>Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)</i> 8.4(2019). E-ISSN: 2461-0593	<b>Kedisiplinan (X1)</b> <b>Motivasi (X2)</b> <b>Lingkungan Kerja (X3)</b> <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kedisiplinan, Motivasi dan Lingkungan Kerja <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
3.	Sugiarti, Endang. KREATIF: <i>Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang</i> 6.3 (2018): 49-58. ISSN 2339-0689 (Cetak) ISSN 2406-8616 (Online)	<b>Kedisiplinan (X1)</b> <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kedisiplinan <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
4.	Ainanur, A., dan Satria Tirtayasa.	<b>Budaya Organisasi</b>	<b>Budaya Organisasi,</b>

	Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 1.1 (2018): 1-14. E-ISSN 2632-2634	(X1) Kompensasi (X2) Motivasi (X3)  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kompensasi dan Motivasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
5.	Sinambela,dkk Relasi: Jurnal Ekonomi 15.2 (2019): 308-320. ISSN 0213-2431 (Print) ISSN 2502-9525 (Online)	<b>Kedisiplinan (X1)</b> Komunikasi  Kerja (X2) <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kedisiplinan dan Komunikasi  Kerja <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
6.	Toto Wahono,dkk Jurnal Ilmiah Edunomika Vol 3, No 01 Februari 2019 E-ISSN 2598-1153	<b>Kedisiplinan (X1)</b> Pelatihan (X2) Motivasi Kerja (X3)  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kedisiplinan, Pelatihan, dan Motivasi Kerja <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
7.	Lis Noviyanti dan Apriyani Suci Ramadan, Jurnal Arastirma Vol.1, No.1 Februari 2021: 22 - 32 P-ISSN 2775-9695 E-ISSN 2775-9687	<b>Kedisiplinan (X1)</b> Kompensasi (X2)  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kedisiplinan dan Kompensasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan

8.	Enno,dkk Jurnal Akuntansi dan Pendidikan 6.1 (2017): 1-12. E-ISSN 2477-4995 P-ISSN 2302-6251	<b>Budaya Organisasi (X1)</b>  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Budaya Organisasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
9.	Hadju, Lukman, dan Novita Adam. Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik 6.2 (2019): 125-135. ISSN 2088-1894 (Print) ISSN 2715-9671 (Online)	<b>Budaya Organisasi (X1)</b>  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Budaya Organisasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
10.	Santoso,dkk.Adbis: Jurnal Administrasi dan Bisnis 12.1 (2018): 40-45. ISSN 2715-0216 (Online)	<b>Budaya Organisasi (X1)</b>  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Budaya Organisasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
11.	Hendra, H., dan Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen 3.1 (2020): 1-12. E-ISSN 2632-2634	<b>Budaya Organisasi (X1)</b> Pelatihan (X2) Motivasi (X3)  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Budaya Organisasi, Pelatihan dan Motivasi <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
12.	Prasetyo Kurniawan, JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia) 3.3 (2020):	Kecerdasan intelektual (X1)	Kecerdasan intelektual dan Kecerdasan

	277-285. E-ISSN 2598-9502 P-ISSN 2581-2769	<b>Kecerdasan Emosional (X2)</b>  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	emosional <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
13.	Siti Nurhasanah dan Rebin Sumardi, Jurnal Manajemen 14.2 (2019). E-ISSN 2797-8966	<b>Kecerdasan Emosional (X1)</b> Kompetensi (X2) Kompensasi Finansial (X3)  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kecerdasan emosional, Kompetensi dan Kompensasi Finansial <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
14	Nina Octavia, dkk. <i>Jurnal Bisnis Dan Manajemen</i> (2020): 130-144 E-ISSN 2747-0032 P-ISSN 1411-9366	<b>Kecerdasan Emosional (X1)</b> Kecerdasan Spiritual (X2)  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kecerdasan emosional dan Kecerdasan Spiritual <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
15.	Rusdianan, dkk <i>Journal of Management &amp; Business</i> 2.2 (2020): 225-245. ISSN 2598-8301 (Online)	<b>Kecerdasan Emosional (X1)</b>  <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan

16.	Arisona,dkk. Jurnal Manajemen 11.2 (2019): 116-122. ISSN 0285-6911 (Print) ISSN 2528-1518 (Online)	Loyalitas karyawan (X1) <b>Kecerdasan Emosional (X2)</b> Disiplin kerja (X3) <b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Loyalitas karyawan, Kecerdasan Emosional dan Disiplin Kerja <b>berpengaruh positif dan signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
-----	--	---	--

Sumber: Berdasarkan jurnal yang diolah, 2022

### C. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2018) kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis peraturan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen, Bila dalam penelitian ada variabel moderator dan interving, maka juga perlu dijelaskan, mengapa variabel itu ikut dilibatkan dalam penelitian. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka berpikir,

#### 1. Pengaruh kedisiplinan terhadap kinerja karyawan

Menurut Sinambela (2020) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Adanya pengaruh antara kedisiplinan terhadap kinerja karyawan

didukung oleh penelitian yang dilakukan Sugiarti (2018) membuktikan bahwa kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Athar (2020) juga membuktikan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

## **2. Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan**

Menurut Edison (2018) budaya organisasi merupakan hasil proses melebur gaya budaya dan atau perilaku tiap individu yang dibawa sebelumnya ke dalam sebuah norma-norma dan filosofi yang baru, yang memiliki energi serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu. Adanya pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian yang dilakukan Amanda (2017) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Ainanur (2019) juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

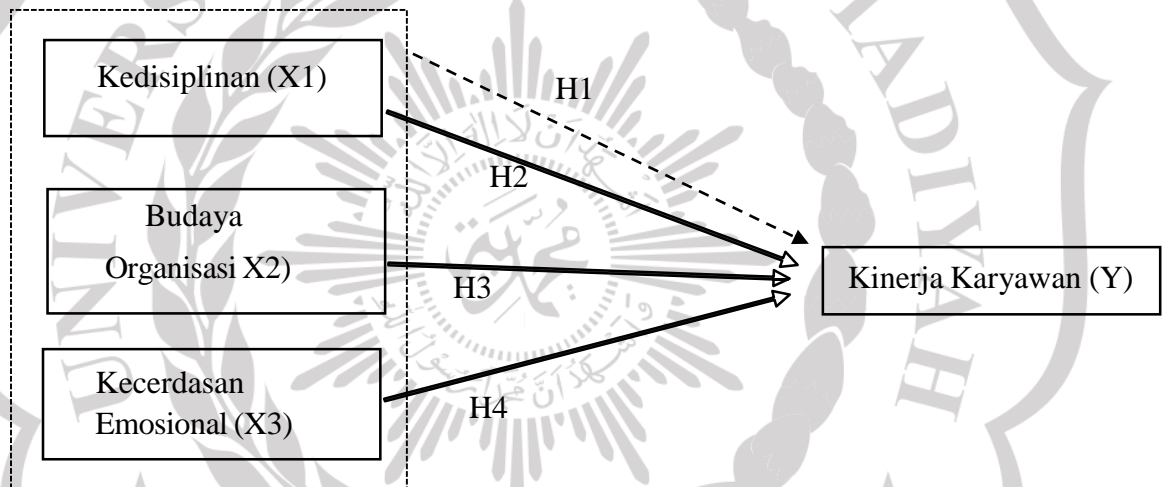
## **3. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan**

Menurut Goleman (2020) kecerdasan emosional adalah 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. Adanya pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan didukung oleh penelitian

yang dilakukan Nurhasanah (2019) membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu Ekowati (2020) juga membuktikan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan di teratur penelitian maka kerangka dapat digambarkan sebagai berikut.

### 2.1 Kerangka pemikiran



Keterangan :

—————▶ : Pengaruh secara parsial

- - - - -▶ : Pengaruh secara simultan

#### D. Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

H1 : Kedisiplinan, Budaya Organisasi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh

secara simultan terhadap Kinerja Karyawan..

H2 : Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

Karyawan

H3 : Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja

Karyawan

H4 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Kinerja Karyawan.