

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Dalam penulisan skripsi ini penulis mencari serta menggali informasi dari penelitian-penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, baik kelebihan ataupun kekurangan yang sudah ada. Peneliti juga mencari informasi dari berbagai sumber seperti jurnal, buku maupun skripsi dengan tujuan mendapatkan informasi yang sudah ada sebelumnya tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul yang diambil dalam mengumpulkan landasan teori.

##### **2.1.1 Karakteristik Individu**

###### **2.1.1.1 Definisi Karakteristik Individu**

Menurut Fauziah (2019) karakteristik Individu karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

Sedangkan menurut Imban (2017) karakteristik individu adalah pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.

Adapun definisi karakteristik individu menurut Riyadi (2019) karakteristik individu adalah karakter yang mampu meningkatkan kualitas hidup. juga menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif.

Menurut Mahayanti (2017) Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.

Selanjutnya definisi menurut Notthoff (2017) mendefinisikan karakteristik individu sebagai atribut khusus orang seperti variabel demografis (misalnya, jenis kelamin, pendidikan), kesehatan fisik (misalnya, kesehatan subjektif, jumlah kondisi kesehatan), dan faktor psikologis (misalnya, motivasi, locus of control).

**Tabel 2.1**

**Definisi-definisi Karakteristik Individu menurut Para Ahli**

No	Penulis dan Tahun	Definisi
1	Fauziah (2019)	Karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.
2	Imban (2017)	karakteristik individu adalah pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama.
3	Riyadi (2019)	karakteristik individu adalah karakter yang mampu meningkatkan kualitas hidup. juga menunjukkan perbedaan seseorang tentang moyivasi, inisiatif

No	Penulis dan Tahun	Definisi
4	Mahayanti (2017)	Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai.
5	Notthoff (2017)	karakteristik individu sebagai atribut khusus orang seperti variabel demografis (misalnya, jenis kelamin, pendidikan), kesehatan fisik (misalnya, kesehatan subjektif, jumlah kondisi kesehatan), dan faktor psikologis (misalnya, motivasi, locus of control).

*Sumber : data diolah penulis 2023*

Berdasarkan beberapa uraian pendapat para ahli pada tabel 2.1 diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa karakteristik individu adalah kepribadian seseorang yang khas dan memiliki minat, tujuan dan kemampuan yang berbeda antar individu yang lainnya.

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli yang diuraikan pada tabel 2.1 diatas, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini adalah konsep yang dikemukakan oleh Fauziah (2019) yang menjelaskan Karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

#### **2.1.1.2 Indikator Karakteristik Individu**

Ada empat indikator karakteristik individu menurut Fauziah (2019) di antaranya adalah sebagai berikut:

### 1. Kemampuan

Kemampuan adalah orang yang mampu untuk menampilkan kemampuan kerja dan melaksanakan tugas dengan baik, misalnya seseorang yang dapat menyelesaikan tugas-tugas tanpa kesalahan dalam batas waktu yang telah ditentukan.

### 2. Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

### 3. Sikap

Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.

### 4. Minat

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaan pun berbeda-beda

Sedangkan indikator karakteristik individu yang dikemukakan oleh Imban (2017) adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan

Kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

2. Kebutuhan

Kebutuhan adalah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada manusia itu sendiri, baik kepuasan jasmani maupun rohani.

3. Kepercayaan

Kepercayaan berasal dari kata percaya, artinya mengakui atau meyakini akan kebenaran.

4. Pengalaman

Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Pengalaman kerja adalah sesuatu atau kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

5. Pengharapan

Pengharapan adalah suatu keyakinan atau kemungkinan bahwa suatu usaha atau tindakan tertentu akan menghasilkan suatu tingkat prestasi tertentu.

Menurut Riyadi (2019) indikator karakteristik individu yaitu

1. Jenis Kelamin
2. Tingkat Pendidikan
3. Usia

4. Pekerjaan
5. Status perkawinan
6. Jumlah Tanggungan
7. Posisi

Menurut Mahayanti (2017) indikator dari karakteristik individu yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan

Kemampuan (ability) adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.

2. Nilai

Didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

3. Sikap

Adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa

4. Minat

Adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu,

5. Pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang yang mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja sesuai dengan tuntutan-tuntutan pekerjaan.

## 6. Kebutuhan

Sebagai segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia untuk menyejahterakan hidupnya.

Adapula indikator menurut Notthoff (2017) sebagai berikut :

1. jenis kelamin.
2. pendidikan,
3. status perkawinan,
4. pekerjaan,
5. kesehatan fisik,
6. motivasi,
7. self-efficacy,
8. kepuasan hidup, dan
9. locus of control

**Table 2.2**

### **Indikator Karakteristik Individu**

<b>No</b>	<b>Penulis/Tahun</b>	<b>Indikator</b>
<b>1</b>	<b>Fauziah (2019)</b>	Kemampuan, Nilai, Sikap, Minat
<b>2</b>	<b>Imban (2017)</b>	Kemampuan, Kebutuhan, Kepercayaan, Pengalaman, Pengharapan
<b>3</b>	<b>Riyadi (2019)</b>	Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Usia, Pekerjaan, Status perkawinan, Jumlah Tanggungan, Posisi

No	Penulis/Tahun	Indikator
4	Mahayanti (2017)	Kemampuan, Nilai, Sikap, Minat, Pendidikan, Kebutuhan.
5	Notthoff (2017)	jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan, pekerjaan, kesehatan fisik, motivasi, self-efficacy, kepuasan hidup, dan locus of control

Sumber : Data diolah penulis 2023

Berdasarkan indikator-indikator yang dikemukakan oleh para ahli pada Tabel 2.2 tersebut, indikator yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini adalah yang diungkapkan oleh Fauziah (2019), yaitu :

#### 1. Kemampuan

Kemampuan adalah orang yang mampu untuk menampilkan kemampuan kerja dan melaksanakan tugas dengan baik, misalnya seseorang yang dapat menyelesaikan tugas-tugas tanpa kesalahan dalam batas waktu yang telah ditentukan.

#### 2. Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

#### 3. Sikap

Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian

ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.

#### 4. Minat

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaan pun berbeda-beda

### **2.1.2 Kecerdasan Emosional**

#### **2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional**

Sedangkan menurut Kadeni (2022) mengatakan Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk menyelesaikan dan menentukan keputusan yang terbaik pada suatu permasalahan dengan melihat dari keadaan terbaik suatu kebenaran berdasarkan pembelajaran dari pengalaman dan penyesuaian lingkungan.

Menurut Rauf (2019) kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk membangkitkan emosi diri sendiri dan orang lain serta menggunakan emosi tersebut untuk berfikir dan bertindak dengan memerlukan waktu, perhatian dan konsentrasi.

Adapula pendapat menurut Edward (2020) mengatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi dalam dirinya.

Sedangkan menurut Wulandari (2021) kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak dan menangani relasi secara efektif.

Menurut Dhani (2017) Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk merasakan emosi berhubungan dengan dirinya dan lingkungannya, menilai dan mengaturnya, sehingga menghasilkan hasil yang sesuai respons perilaku, yang menghasilkan peningkatan hasil intrapersonal dan interpersonal

**Tabel 2.3**

**Definisi-definisi Kecerdasan Emosional menurut para Ahli**

No	Penulis / Tahun	Definisi
1	Kadeni (2022)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk menyelesaikan dan menentukan keputusan yang terbaik pada suatu permasalahan dengan melihat dari keadaan terbaik suatu kebenaran berdasarkan pembelajaran dari pengalaman dan penyesuaian lingkungan..
2	Rauf(2019).	kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk membangkitkan emosi diri sendiri dan orang lain serta menggunakan emosi tersebut untuk berfikir dan bertindak dengan memerlukan waktu, perhatian dan konsentrasi.
3	Edward (2020)	kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi dalam dirinya.
4	Wulandari (2021)	kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak

No	Penulis / Tahun	Definisi
		dan menangani relasi secara efektif.
5	Dhani (2017)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk merasakan emosi berhubungan dengan dirinya dan lingkungannya, menilai dan mengaturnya, sehingga menghasilkan hasil yang sesuai respons perilaku, yang menghasilkan peningkatan hasil intrapersonal dan interpersonal

Sumber : data diolah penulis 2023

Dari beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli tersebut, konsep yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada konsep yang dikemukakan oleh Kadani (2022) yang mengemukakan bahwa Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk menyelesaikan dan menentukan keputusan yang terbaik pada suatu permasalahan dengan melihat dari keadaan terbaik suatu kebenaran berdasarkan pembelajaran dari pengalaman dan penyesuaian lingkungan.

### 2.1.2.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Kadani (2022) mengemukakan indikator dari kecerdasan emosional yaitu :

1. Kesadaran diri.

Kemampuan individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

2. Pengaturan diri.

Kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri. Seseorang yang baik dalam pengaturan diri emosinya maka seseorang tersebut Tindakan yang dilakukan akan terkontrol dengan baik pula, sehingga hubungan yang baik dengan orang lain tetap terjaga

3. Motivasi diri.

Suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.

4. Empati.

Kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

5. Keterampilan sosial.

Kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, yaitu dengan memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang.

Menurut Rauf (2019) ada lima Indikator untuk mengukur kecerdasan emosional yaitu:

1. Kesadaran diri: mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan diri: menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan

sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran, mampu pulih dari tekanan emosi.

3. Motivasi: menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati: merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

5. Keterampilan Sosial: menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

Menurut Edward (2020) ada empat Indikator dalam mengukur kecerdasan emosional yaitu

1. *Self emotion appraisal* (SEA) adalah kemampuan seseorang mengenali suasana hati, baik di dalam 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

Menurut Wulandari (2021) Indikator untuk mengukur kecerdasan emosional adalah

1. Persepsi.

Yaitu kemampuan untuk menyadarkan diri mengenai emosi dan mampu menunjukkan kebutuhan emosional seseorang.

2. Asimilasi

Kemampuan seseorang untuk membedakan diantara emosi yang berbeda-beda yang mungkin mereka rasakan dan memprioritaskan yang mempengaruhi proses pemikiran mereka.

3. Manajemen

Yaitu kemampuan untuk menghubungkan emosi, tergantung pada kegunaan beberapa situasi.

#### 4. Pemahaman

Yaitu kemampuan untuk memahami emosi yang rumit, seperti misalnya perasaan yang muncul bersama-sama.

Adapula indikator menurut Dhani (2017) yang mengukur kecerdasan emosional yaitu :

1. Persepsi emosional.
2. Penilaian emosional.
3. Regulasi emosional.

**Tabel 2.4**  
**Indikator Kecerdasan Emosional**

No	Penulis / Tahun	Indikator
1	Kadeni (2022)	Kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial
2	Rauf (2019)	Kesadaran diri, Pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial.
3	Edward (2020)	<i>Self Emotion Appraisal (SEA), Other emotion appraisal (OEA), Use of Emotion (UOE), Regulation of emotion (ROE)</i>
4	Wulandari (2021)	Persepsi, Asimilasi, Manajemen, Pemahaman
5	Dhani (2017)	Persepsi emosional, penilaian emosional, regulasi emosional.

Sumber : Data diolah penulis 2023

Berdasarkan pendapat ahli pada tabel 2.2 mengenai indikator kecerdasan emosional, maka indikator yang digunakan penulis dalam penelitian ini merujuk pada indikator dari Kadeni (2022) sebagai berikut :

1. Kesadaran diri.

Kemampuan individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

2. Pengaturan diri.

Kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri. Seseorang yang baik dalam pengaturan diri emosinya maka seseorang tersebut Tindakan yang dilakukan akan terkontrol dengan baik pula, sehingga hubungan yang baik dengan orang lain tetap terjaga

3. Motivasi diri.

Suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.

4. Empati.

Kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

5. Keterampilan sosial.

Kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, yaitu dengan memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang.

## **2.1.3 Kinerja Karyawan**

### **2.1.3.1 Definisi Kinerja Karyawan**

Adapula menurut Lie (2018) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan di dalam melakukan tugas dan

tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan atau organisasi.

Apiana (2023) mengatakan kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing guna mencapai tujuan organisasi secara sah tanpa melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika

Adapula menurut Asari (2022) mengatakan bahwa kinerja adalah output yang telah dicapai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melakukan pekerjaan.

Sedangkan menurut Pawirosumarto (2017) Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap orang karena suatu prestasi kerja dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan.

Menurut Sverke et al (2019) Kinerja adalah perilaku individu dan Tindakan yang relevan dengan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya.

**Tabel 2.5**  
**Definisi Kinerja Menurut para Ahli**

No	Penulis / Tahun	Definisi
1	Lie (2018)	kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan di dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan atau organisasi.

2	Apiana (2023)	Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing guna mencapai tujuan organisasi secara sah tanpa melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika.
3	Asari (2022)	kinerja merupakan output yang telah dicapai baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melakukan pekerjaan
4	Pawirosumarto (2017)	Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap orang karena suatu prestasi kerja dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan.
5	Sverke et al (2019)	Kinerja adalah perilaku individu dan Tindakan yang relevan dengan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya.

*Sumber : data diolah penulis 2023*

Berdasarkan beberapa konsep yang dikemukakan oleh para ahli yang diuraikan pada tabel 2.5 diatas, konsep yang digunakan oleh penulis untuk penelitian ini adalah konsep yang dikemukakan oleh Lie (2018) yang kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan di dalam melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang ditentukan oleh masing-masing perusahaan atau organisasi.

### **2.1.3.2 Indikator Kinerja Karyawan**

Ada lima indikator kinerja yang digunakan Lie (2018) diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas

Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

## 2. Kuantitas

Kuantitas yang dimaksud merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

## 3. Ketepatan Waktu

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

## 4. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

## 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya sesuai komitmen kerja.

Apiana (2023) mengemukakan tentang indikator kinerja sebagai berikut:

### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

## 2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja adalah seberapa mampu seorang karyawan dalam bekerja satu harinya. Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing karyawan.

## 3. Tanggung Jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta dalam pengambilan keputusan.

## 4. Kerjasama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan lainnya secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun di luar pekerjaan sehingga membuat hasil pekerjaan semakin baik.

## 5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban karyawan.

Sedangkan Menurut Asari (2022) terdapat 4 indikator kinerja pegawai antara lain yaitu:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Waktu Kerja
4. Kerjasama

Menurut Pawirosumarto (2017) Indikator untuk mengukur kinerja yaitu

1. Kuantitas

Yaitu jumlah yang harus diselesaikan.

2. Kualitas

Kualitas yang dihasilkan.

3. Akurasi Waktu

Kesesuaian dengan waktu yang ditetapkan.

Menurut Sverke et al (2019) Indikator pengukuran Kinerja karyawan yaitu:

1. Kinerja tugas.

2. Kinerja kontekstual.

3. Pekerjaan kontraproduktif.

**Tabel 2.6**  
**Indikator Kinerja Karyawan**

No	Penulis / Tahun	Indikator
1	Lie (2018)	Kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian.
2	Apiana (2023)	Kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, insiatif.
3	Asari (2022)	Kualitas, Kuantitas, Waktu Bekerja, Kerjasama
4	Pawirosumarto (2017)	Kuantitas, Kualitas, Akurasi waktu
5	Sverke et al (2019)	Kinerja tugas, kinerja kontekstual, pekerjaan kontraproduktif.

Sumber : Data diolah penulis 2023

Berdasarkan Indikator-indikator menurut ahli pada tabel 2.6 maka penulis menggunakan Indikator kinerja karyawan dari Lie (2018) untuk penelitian ini yaitu :

1. Kualitas

Pengukuran kualitas kinerja dilihat dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

## 2. Kuantitas

Kuantitas yang dimaksud merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

## 3. Ketepatan Waktu

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

## 4. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

## 5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya sesuai komitmen kerja.

### **2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu menjadi bahan acuan sebagai data pendukung untuk menentukan hasil. Maka penulis telah melakukan kajian terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki pembahasan dengan variable yang sedang diteliti. Berikut merupakan kajian dari beberapa jurnal :

**Tabel 2.6**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Penulis/tahun	Judul penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/persamaan
1	Mad Damuri, Edy Susono H.M Naim Musafik (2017)	<b>Judul:</b> Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Karakteristik Individu Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Yayasan Nurul Hayat Kediri <b>Metode:</b> Menggunakan metode pendekatan kuantitatif. <b>Sampel:</b> 30 orang Yayasan Nurul Hayat Kediri	Menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,	Persamaan: Penulis jurnal dan peneliti menggunakan dua variabel yang sama yaitu: Karakteristik Individu dan Kinerja. Perbedaan: Penulis menjadikan karakteristik individu sebagai variabel tersendiri dan kemudian menambahkan kecerdasan emosional
2	Madi, R. A., & Lena, W. O. H (2018)	<b>Judul:</b> Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Simpan Pinjam Abdi Karya Sejahtera kendari <b>Metode:</b> Menggunakan analisis regresi linear berganda <b>Sampel:</b> 32 karyawan Koperasi Simpan Pinjam Abdi Karya Sejahtera kendari	Menunjukkan bahwa Karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Persamaan: Penulis jurnal dan peneliti menggunakan dua variabel yang sama yaitu: Karakteristik Individu, dan Kinerja. Perbedaan: Penulis menambahkan kecerdasan emosional sebagai variabel bebas (x2)
3	Nur Fauziah (2019)	<b>Judul :</b> Pengaruh karakteristik individu dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan bagian twisting pada PT. dewa sutratex II cimahi <b>Metode :</b> Menggunakan kuesioner dan wawancara <b>Sample :</b> 276 orang	Menunjukkan bahwa Karakteristik individu dan Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja	Persamaan : Menggunakan dua variable yang sama yaitu karakteristik individu dan kinerja karyawan Perbedaan : Penulis tidak menggunakan variable budaya organisasi tetapi kecerdasan emosional.
4	Tjiong Lie Lie (2018)	<b>Judul :</b> Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada cv.union event planner <b>Metode :</b> Menggunakan metode kuantitatif <b>Sample :</b> 57 karyawan	Menunjukkan motivasi kerja beserta kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan satu variable yang sama yaitu kinerja karyawan. <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variable kepuasan dan motivasi kerja.
5	Dewianawati Dwi dkk (2022)	<b>Judul :</b> Pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.	Menunjukkan Variabel kecerdasan emosional, kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh secara	<b>Persamaan :</b> Menggunakan dua variable yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

No	Penulis/tahun	Judul penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/persamaan
		<b>Metode :</b> Observasi, studi Pustaka dan Kuesioner. <b>Sample :</b> 45 responden.	simultan terhadap kinerja karyawan	<b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan variable kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja.
6	Putra I made Edi Marturia dkk (2022)	<b>Judul :</b> Pengaruh kecerdasan emosional dan stress kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. wiguna alam persada. <b>Metode :</b> Analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji determinasi, uji-f dan uji-t. <b>Sample :</b> 40 responden	Menunjukkan Kecerdasan emosional dan stress kerja berpengaruh bersama-sama terhadap kinerja karyawan	<b>Persamaan :</b> Menggunakan dua variable yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. <b>Perbedaan :</b> Penulis menggunakan variable stress kerja.
7	Dewi, N. K. R. P., Landra, N., & Puspitawati, N. M. D. (2022)	<b>Judul :</b> Pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Khrisna Darma Adipala. <b>Sample :</b> 32 karyawan	Menunjukkan kecerdasan emosional, karakteristik individu dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan tiga variable yang sama yaitu kecerdasan emosional, karakteristik individu dan kinerja karyawan. <b>Perbedaan :</b> Penulis menambahkan lingkungan kerja sebagai variable bebas.
8	Slamet Riyadi (2019)	<b>Judul :</b> The Influence of Job Satisfaction, Work Environment, Individual Characteristics and Compensastion toward Job Stress and Employe Performance <b>Metode :</b> Persamaan Struktural <b>Sample :</b> 120	Kepuasan kerja secara signifikan dan negatif berhubungan dengan stres kerja. Lingkungan kerja berhubungan signifikan dan negatif dengan stres kerja. Karakteristik individu secara signifikan dan negatif berhubungan dengan stress kerja. Kompensasi berhubungan secara signifikan dan negatif dengan stres kerja. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan dan positif kinerja karyawan. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Stres kerja negatif dan signifikan mempengaruhi kinerja pegawai.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan dua variable yang sama yaitu karakteristik individu dan kinerja. <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variable kecerdasan emosional.

No	Penulis/tahun	Judul penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/persamaan
9	Edward, Y. R., & Purba, K. (2020)	<b>Judul :</b> The Effect Analysis of Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variables in PT Berkat Bima Sentana <b>Metode :</b> Asosiatif kuantitatif dengan struktur alat analisis permodelan <b>Sample :</b> 98 orang	Berdasarkan SEM analisis, kecerdasan emosional dan lingkungan kerja memiliki a dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi di PT. Berkat Bima Sentana.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan dua variable yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variable karakteristik individu
10	Salsabil, M. Dzil Ikram (2022)	<b>Judul :</b> The Impact of High Work Performance Practices on Hospital Employee Performance: The Mediation Moderation of Employee Engagement and Employee Extra Role <b>Metode :</b> Probabilitas sederhana <b>Sampel :</b> 2017	Ada pengaruh yang signifikan dari praktik kerja kinerja tinggi pada karyawan keterlibatan dan kinerja karyawan. Pengaruh employee engagement terhadap karyawan kinerja juga signifikan	<b>Persamaan :</b> Menggunakan satu variable yang sama yaitu kinerja.
11	Rusdiman rauf, andi Dorawati, Rauf (2019)	<b>Judul:</b> Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep <b>Metode :</b> Analisis Deskriptif dan Analisis statistic. <b>Sampel :</b> 72 Responden.	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada bagian Departemen Sumber Daya Manusia PT Semen Tonosa.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan dua variable yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variabel karakteristik Individu
12	Keumala Hayati, Mirwan Karim (2020)	<b>Judul :</b> Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap kinerja Karyawan <b>Metode:</b> Membagikan Kuesioner dan alat analisis menggunakan SPSS <b>Sampel:</b> 208 Karyawan	Kepribadian, kecerdasan emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan dua variable yang sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variabel karakteristik Individu
13	Thea Azalia Lansart, Benhard Tewel, Lucky O.H Dotulong (2019)	<b>Judul :</b> Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungs Organisasi dan Keadilan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah	Kecerdasan emosional, Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasi berpengaruh secara simultan. Secara parsial Kecerdasan emosional	<b>Persamaan :</b> Mengambil 40 responden pada tempat penelitian. <b>Perbedaan :</b>

No	Penulis/tahun	Judul penelitian/Metode/Sampel	Hasil Penelitian	Perbedaan/persamaan
		Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara <b>Metode :</b> Kuantitatif <b>Sampel :</b> 40 Responden	berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan, secara parsial dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, secara parsial keadilan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.	Tidak menggunakan variable karakteristik individu
14	Sandhi Fialy Harahap, Satria Harahap (2020)	<b>Judul :</b> Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu <b>Metode:</b> Asosiatif dengan pendekatan Deskriptif kuantitatif. <b>Sampel :</b> 35 karyawan	Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial. Motivasi, Disiplin dan kepuasan Kerja berpengaruh signifikan secara simultan.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan variable Kinerja. <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variable Kecerdasan Emosional dan Karakteristik Individu
15	Suharno Pawirosumarto and Purwanto Katijan Sarjana (2017)	<b>Judul :</b> Factors Affecting Employee performance of PT.Kiyokuni Indonesia <b>Metode :</b> Kuesionel, metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. <b>Sampel :</b> 82 karyawan	Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial antara gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.	<b>Persamaan :</b> Menggunakan variable Kinerja. <b>Perbedaan :</b> Tidak menggunakan variable Kecerdasan Emosional dan Karakteristik Individu

Sumber : Data diolah penulis 2023

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berikut dikemukakan kerangka pemikiran penelitian, dilihat dari kajian Pustaka dan beberapa hasil penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan. Untuk menjelaskan bagaimana pola hubungan antar variable yang diteliti dan bagaimana konsep teori sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan sementara atau hipotesis.

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Kerangka berpikir merupakan

model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Yang mana hal ini berarti kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan, serta dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori yang telah dikaji oleh peneliti.

Dalam meningkatkan suatu intensitas perusahaan, salah satunya dengan melibatkan karakteristik individu yang dimiliki oleh karyawan maka suatu perusahaan akan lebih diuntungkan dan berjalan baik. Adanya keragaman dari setiap individu baik dari sisi kemampuan, nilai yang didapat dari pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi dapat mendorong rasa puas dari setiap individu terhadap pekerjaannya. Selain itu karakteristik individu juga dapat menjadi suatu hal yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja.

Pengembangan karir individu dimulai dari mengembangkan karakteristik individu. Individu dalam memasuki lingkungan baru akan membawa unsur yang telah membentuk karakteristiknya. Dalam mencapai tujuan perusahaan, karakteristik individu akan membentuk suatu perilaku individu dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Adapun indikator karakteristik individu yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kemampuan, nilai, sikap dan minat.

Kesuksesan dalam dunia kerja bisa dicapai dengan adanya kecerdasan emosional, seseorang bisa mengetahui perasaan diri sendiri, perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri serta menjaga hubungan dengan orang lain. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik bisa berpengaruh terhadap banyak hal, seperti berpengaruh terhadap kinerja dalam bekerja. Adanya kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial akan memudahkan seseorang mencapai kesuksesan di dunia kerja karena kecerdasan emosional sangat mempengaruhi kinerja seseorang dalam bekerja.

Para karyawan PT. Dwitama Mulya Persada Kabupaten Bandung senantiasa bekerja dengan kemampuan yang dimiliki agar bisa menjalankan pekerjaan sesuai dengan target yang diinginkan perusahaan. Tetapi beberapa karyawan baru merasa canggung Ketika berhadapan dan berkomunikasi secara langsung dengan karyawan yang lebih senior dan berpengalaman sehingga bisa menghambat laju produksi yang sudah ditetapkan perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik karaktersistik individu dan kecerdasan emosional seorang pegawai maka kinerja karyawan pada perusahaan tersebut akan meningkat, sebaliknya bila karakteristik individu dan kecerdasan emosional pada karyawan kurang maka kinerja karyawan pada perusahaan tersebut kurang efektif.

### 2.2.1 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan

Adapun pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan ini didukung dengan adanya penelitian oleh Fauziah (2019), yang menyatakan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Dewa Sutratex II Cimahi. Hal ini diperkuat adanya pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan ini didukung dengan adanya penelitian oleh Damuri (2017), yang menyatakan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Yayasan Nurul Hayat Kediri.



**Gambar 2.1**

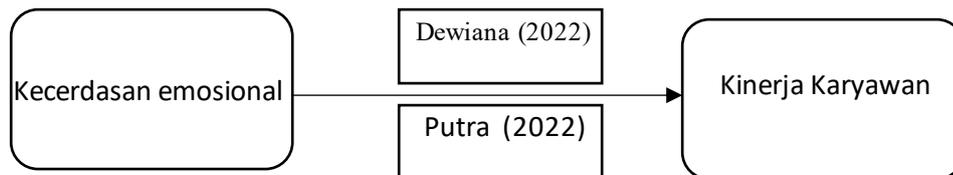
### Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

*Sumber : PT. Dewa Sutratex II Cimahi*

### 2.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Adapun pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan ini didukung dengan adanya penelitian oleh Dewianawati (2022), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Eka Cipto Prima Sentosa Sooko Mojokerto. Hal ini diperkuat adanya pengaruh kecerdasan emosional

terhadap kinerja karyawan ini didukung dengan adanya penelitian oleh Putra (2022), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Wiguna Alam Persada.



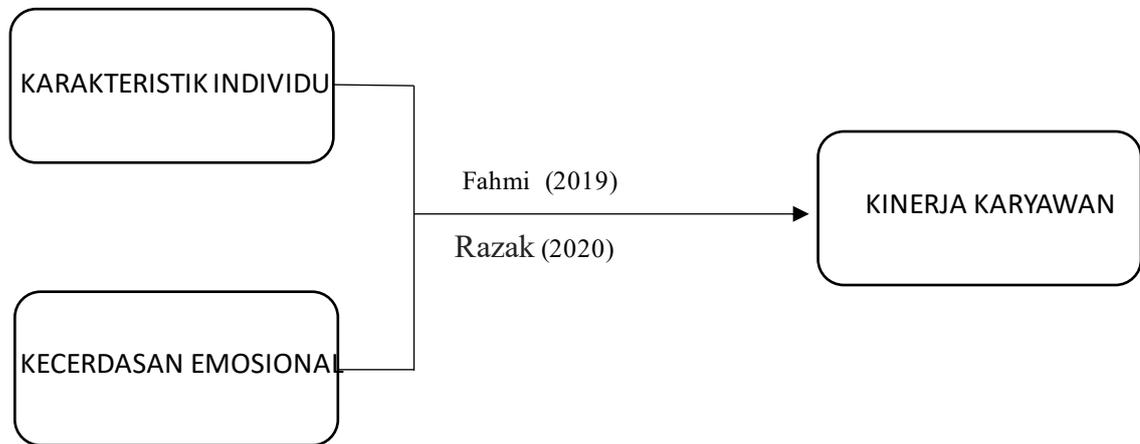
**Gambar 2.2**

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

*Sumber : PT. Eka Cipto Prima Sentosa Sooko Mojokerto*

**2.2.3 Pengaruh Karakteristik Individu dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Adapun pengaruh Karakteristik Individu dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan ini didukung dengan adanya penelitian oleh Fahmi (2019), yang menyatakan bahwa karakteristik individu dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Medan. Hal ini diperkuat adanya pengaruh Karakteristik Individu dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan ini didukung dengan adanya penelitian oleh Razak (2020), yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan karakteristik individu memiliki pengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Pinrang.

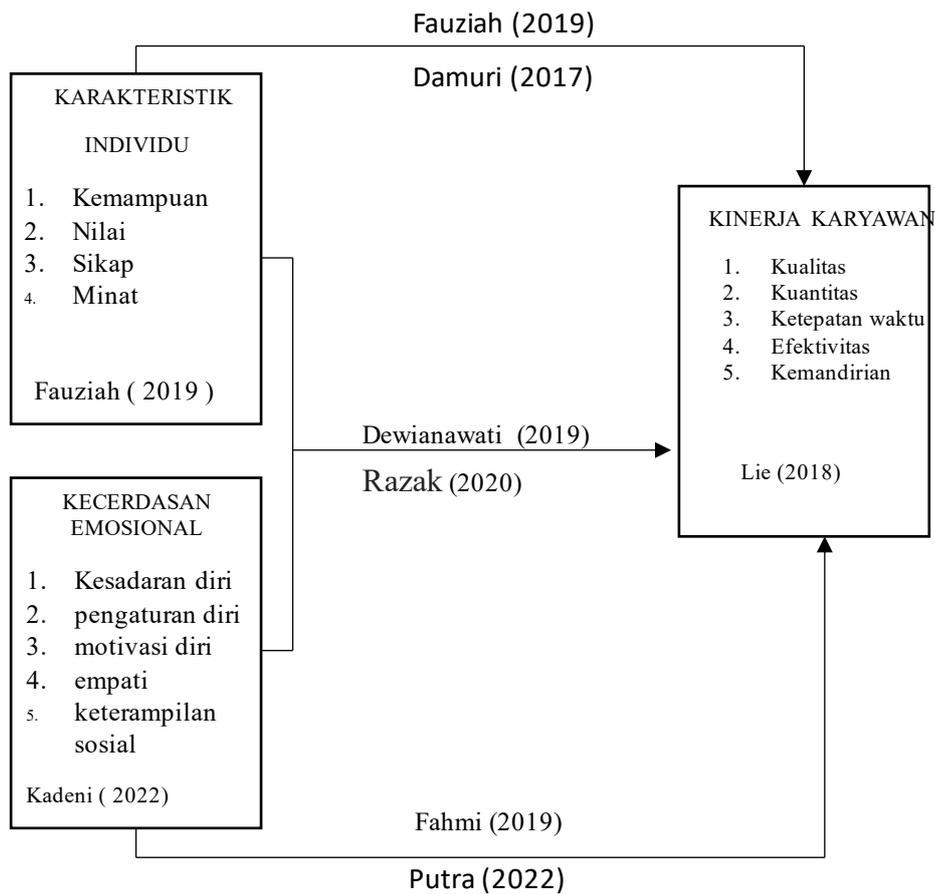


**Gambar 2.3**

**Keterkaitan Karakteristik Individu dan Kecerdasan emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

### **2.3 Paradigma Penelitian**

Berdasarkan paparan diatas maka terbentuklah paradigma penelitian dari keterkaitan karakteristik individu dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 2.4**

**Paradigma Penelitian**

**2.4 Hipotesis**

Berdasarkan kajian Pustaka, kerangka pemikiran yang disatukan menjadi paradigma penelitian. Maka akan dibentuk hipotesis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Diduga Karakteristik Individu berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Karyawan pada PT. DWITAMA MULYA PERSADA.

H2 : Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh secara parsial terhadap kinerja Karyawan pada PT. DWITAMA MULYA PERSADA.

H3 : Diduga Karakteristik Individu dan Kecerdasan Emosional Berpengaruh secara simultan terhadap kinerja Karyawan pada PT. DWITAMA MULYA PERSADA.