BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kinerja Sumber Daya Manusia

Kinerja sumber daya manusia merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yaitu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang Mangkunegara (2010). Definisi kinerja sumber daya manusia dinyatakan oleh beberapa ahli , diantaranya: "Perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan" Dessler (1993), "kesuksesan seseorang dalam melaksan akan pekerjaan atau *successful role achievement* yang diperoleh dari pembuatan-pembuatannya " As'ad (1991), "hasil kerja baik yang kuantitas maupun kualitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan " Mangkunegara (2009), "konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karya berdasarkan standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan" Siagian (2003).

Wirawan (2009) menyatakan bahwa kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja*.Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Gibson et. all (1995) mendefinisikan kinerja sebagai catatan terhadap hasil

produksi dan pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Sedangkan Gomes (1995) mendefinisikan kinerja karyawan sebagai ungkapan

seperti output, efisiensi, serta Efektifitas yang sering dihubungkan dengan produktivitas. Mangkunegara (2010) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan. Kinerja individu ini akan tercapai apabila didukung oleh atribut individu, upaya kerja (*work effort*) dan dukungan organisasi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya, baik dari segi kuantitas maupun kualitas pada suatu periode waktu tertentu, sesuai dengan tanggung jawabnya.

Terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, Winardi (1996) mengemukakan bahwa faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.Faktor intrinsik meliputi motivasi, pendidikan, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan.

Faktor ekstrinsiknya adalah lingkungan kerja, kepemimpinan, hubungan kerja dan gaji.Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (2000; dalam Mangkunegara, 2010) yang merumuskan bahwa: *Human Performance =Ability + Motivation,*

Motivation = Attitude + Situation, Ability = Knowlage + Skill.

Penjelasan dari rumusan kinerja di atas menurut Mangkunegara (2010) adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality (knowledge + skill*). Artinya, pemimpin dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari,

maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal. 2. Faktor Motivasi (*Motivation*) Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude* pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud antara lain, hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja. Menurut Simamora (1995), kinerja SDM dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari *attitude, personality*, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design.*

Menurut Dale Timple (1992; dalam Mangkunegara, 2010), faktor-faktor kinerja terdiri faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang.Misalnya, kinerja seorang baik

disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja berasal dari lingkungan seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Sejalan dengan itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia menurut Wirawan (2009) meliputi: (1) faktor internal pegawai, yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan.

Sementara itu, faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, ketrampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja; (2) faktor lingkungan internalorganisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahkan kinerja pegawai. Faktor internal organisasi antara lain teknologi robot, sistem kompensasi, iklim kerja, strategi organisasi, dukunganorganisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan ekternal organisasi, misalnya krisis ekonomi, inflasi.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SDM pada dasarnya terdiri dari dua faktor, yaitu dari faktor internal diri karyawan seperti kemampuan, keahlian, motivasi, dan

kepribadian.Kemampuan yang dimiliki oleh seorang karyawan salah satunya ditentukan kecerdasan yang dimilikinya.Faktor yang kedua adalah faktor eksternal, baik yang berasal dari internal organisiasi itu sediri seperti kepemimpinan, iklim organisasi, dan lainnya, maupun dari eksternal organisasi seperti krisis ekonomi dan inflasi.

Untuk mengukur kinerja seorang karyawan, Bernadin (1993; dalam Trihandini, 2006) menjelaskan bahwa terdapat lima kriteria yang dihasilkan dari pekerjaannya, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus yang dihasilkan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

4. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dengan maksud menaikkan keuntungan.

5. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa bantuan dari orang lain.

Mangkunegara (2010) menjelaskan aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

- Aspek kuantitatif meliputi :

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan.
2. Waktu yang digunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan.
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan.
4. jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

- Aspek kualitatif meliputi:

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan.
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja.
3. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan.
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen).

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia dapat diukur dari kualitas pekerjaan yang dihasilkan, kuantitas (jumlah) pekerjaan yang dapat diselesaikan, ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan efektifitas karyawan menggunakan sumber daya organisasi.

2.1.2 Kinerja Karyawan

2.1.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut definisi yang di berikan prawirosentono (dalam hermawan, 2003) yang mengatakan bahwa kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi

bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Hasibuan (1994) mengatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu, dimana prestasi kerja merupakan gabungan dari 3 (tiga) faktor penting, yaitu: kemampuan dan minat pekerja, kemampuan memberi dan menerima atas penjelasan delegasi tugas, tingkat motivasi kerja. Sedangkan Irawan (dalam Hermawan, 2003) dalam buku Analisi Kerja mendefinisikan kerja sebagai hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen, atau suatu organisasi keseluruhan, dimana hasil kerja harus dapat ditunjukkan bukti secara konkret dan dapat diukur dengan tolak ukur yang telah ditentukan.

Dari berbagai definisi yang diuraikan sebelumnya dapat ditarik beberapa kata kunci, yaitu hasil kerja, pekerja, proses atau organisasi, terbukti secara konkret, dapat diukur, dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Namun tidak semua kinerja mudah diukur, mudah dibandingkan dengan standar atau dibuktikan secara konkret. Selanjutnya Irawan (dalam Hermawan, 2003) membagi kinerja dalam organisasi menjadi 3 (tiga macam), yaitu: kinerja organisasi, kinerja proses (proses manajemen administrasi) dan kinerja pegawai.

Ketiga macam kinerja itu tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain. Kinerja organisasi tergantung pada kinerja proses dalam tiap-tiap unit kerja, sedangkan kinerja proses tergantung pada baik atau tidaknya kinerja orang-orang yang menggerakkan proses tersebut. Heresy dan Blanchard (dalam Hermawan,

2003) mendefinisikan kinerja sebagai hasil-hasil yang telah dicapai seseorang dengan menggunakan media tertentu.Pengertian ini menggambarkan bahwa seorang pegawai tidak dapat sukses mencapai kerjanya tanpa bantuan suatu media berupa sarana lainnya yang berpengaruh kepada dirinya, baik ekstrinsik maupun intrinsik.

2.1.2.2 Faktor-faktor kinerja

Menurut Simamora (1995), kinerja SDM dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

1. Faktor individu yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor psikologis yang terdiri dari *attitude, personality,* pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design.*

2.1.3 Kecerdasan Emosional

2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali diucapkan oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990 untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Salovey dan Mayer mula-mula mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain (dalam Saphiro, 1997).

Menurut Goleman (dalam Melianawati, Prihanto, dan Tjahjoanggoro, 2001) kecerdasan emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Di samping itu individu juga mampu membina hubungan yang baik dengan orang lain dan mudah mengenali emosi orang lain dan penuh perhatian.

Cooper dan Sawaf (dalam Melianawati, Prihanto, dan Tjahjoanggoro, 2001) berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Karena orang yang sehat biasanya mampu mengenal emosi yang dialaminya dan dapat mengekspresikan sesuai dengan aturan yang berlaku di lingkungannya (Martani, dalam Armiyanti, 2008).

Reuven Bar-On (dalam Armiyanti, 2008) menyatakan bahwa kecerdasaan emosional adalah serangkaian kemampuan, kompetensi, dan kecakapan nonkognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.Sedangkan menurut Patton (2000) kecerdasan emosi adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup keterampilanketerampilan seseorang untuk mengadakan impuls-impuls dan menyalurkan emosi yang kuat secara efektif.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup serangkain keterampilan atau kemampuan kompetensi, kecakapan non-kognitif seperti kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi untuk dapat mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika mengahadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat puas serta mampu mengatur suasana hati, mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir.

2.1.3.2 Faktor-faktor kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi :

1) Faktor yang bersifat bawaan genetik Faktor yang bersifat bawaan genetik misalnya temperamen. Ada 4 temperamen, yaitu penakut, pemberani, periang, pemurung.Anak yang penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah dibangkitkan dibandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki anak pemberani dan periang.

Temperamen atau pola emosi bawaan lai1nnya dapat dirubah sampai tingkat tertentu melalui pengalaman, terutama pengalaman pada masa kanakkanak.Otak dapat dibentuk melalui pengalaman untuk dapat belajar membiasakan diri secara tepat (anak diberi kesempatan untuk menghadapi sendiri masalah yang ada, kemudian dibimbing menangani kekecewaannya sendiri dan mengendalikan dorongan hatinya dan berlatih empati.

2) Faktor yang berasal dari lingkungan Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama kita untuk mempelajari emosi, dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar begaimana merasakan perasaan kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita, bagaimana berfikir tentang perasaan ini dan pilihan-pilihan apa yang kita miliki untuk bereaksi, serta bagaimana membaca dan mengungkap harapan dan rasa takut. Pembelajaran emosi bukan hanya melalui hal-hal yang diucapkan dan dilakukan oleh orang tua secara langsung pada anak-anaknya, melainkan juga melalui contoh-contoh yang mereka berikan sewaktu menangani perassaan mereka sendiri atau perasaan yang biasa muncul antara suami dan istri. Ada ratusan penelitian yang memperhatikan bahwa cara orang tua memperlakukan anak-anaknya entah dengan disiplin yang keras atau pemahaman yang empatik, entah dengan ketidakpedulian atau kehangatan, dan sebagainya berakibat mendalam dan permanen bagi kehidupan emosional anak.

2.1.3.3 Komponen-komponen Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009) kecerdasan emosional terdiri dari lima komponen utama yaitu :

1) Mengenali emosi

Emosi diri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang wasapada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh

emosi.Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

2) Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibatakibat yang ditimbulkannya serta kemampuan utuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3) Memotivasi Diri

Kemampuan untuk bertahan dan terus menerus berusaha menemukan banyak cara demi mencapai tujuan. Ciri-ciri individu yang memiliki kemampuan ini adalah memiliki kepercayaan diri yang tinggi, optimis dalam mengahadapi keadaan yang sulit, cukup terampil dan fleksibel dalam menemukan cara alternative agar sasaran tercapai, serta cukup mampu memecahkan tugas yang berat menjadi tugas kecil yang mudah dijalankan. Individu yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

4) Mengenali Emosi

Orang Lain Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Inidividu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyalsinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

5) Membina Hubungan

Dengan Orang Lain Mampu menangani emosi orang lain merupakan inti dari membina hubungan dengan orang lain yang merupakan salah satu aspek dari kecerdasan emosi. Untuk mengatasi emosi orang lain dibutuhkan dua keterampilan emosi yaitu menegemen diri dan empati. Dengan landasan ini, keterampilan berhubungan dengan orang lain akan menjadi matang. Kemampuan seseorang seperti ini memungkinkan seseorang membentuk suatu hubungan untuk menggerakkan dan mengilhami orang lain, membina kedekatan hubungan, meyakinkan, mempengaruhi dan membuat orang lain merasa nyaman.

2.1.4 Motivasi

2.1.4.1 Pengertian Motivasi kerja

Seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya mungkin dapat dijalankan dengan baik, mungkin pula tidak. Kalau karyawan telah menjalankan tugasnya dan terjadi sesuatu hal yang tidak diharapkan (diinginkan), maka perlu diketahui apa sebab sebabnya. Mungkin

karyawan yang bersangkutan memang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan, tapi bisa juga karena dia tidak mempunyai dorongan untuk bekerja dengan baik.

Oleh karena itu, menjadi salah satu tugas pimpinan untuk memberikandorongan atau motivasi kepada karyawan atau bawahannya agar bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka pengetahuan tentang motivasi perlu diketahui oleh setiap pimpinan dan bahkan setiap orang yang bekerja dengan bantuan orang lain.

Motivasi dapat dijelaskan sebagai suatu dasar pendorong atau perangsang yang menyebabkan orang akan berbuat sesuatu dan motivasi ini merupakan penuntun kekuatan yang menggerakkan manusia untuk bertingkah laku untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, motivasi merupakan suatu proses untuk mencoba mempengaruhi agar seseorang dapat melakukan sesuatu yang kita inginkan. (Handoko, 1996; 231 : Heidjrahman dan Suad Husnan, 1993:67).

Sementara Gibson (1998: 173) menyatakan bahwa motivasi adalah kekuatan dalam diri seseorang yang mampu mendorongnya melakukan sesuatu yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku.Berdasarkan ulasan ringkas di atas, maka pengertian motivasi yang digunakan adalah kebutuhan-kebutuhan dalam diri pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu, menimbulkan semangat kerja dan mendorong produktivitas kerja.

2.1.4.2 Faktor-faktor Motivasi

Herberg yang bergabung dalam "*psychological servis pittsburgh*", memperluas Hierarkhi kebutuhan dari maslow dan mengembangkan suatu teori motivasi kerja secara khusus. Berdasarkan penelitiannya terhadaplebih dari 200 akuntan danahli mesin, Herberg mengambil kesimpulan bahwa ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi motivasi kerja seseorang dalam organisasi, yaitu pemuas kerja *(job satisfier*) berkaitan dengan isi pekerjaan dan penyebab ketidakpuasan kerja (*job dissatisfier*) yang bersangkutan dengan suasana kerja. *Satisfier* disebut dengan istilah *motivator dan dissastifier* disebut sebagai faktor-faktor higinies *(hygiene factors*).Dengan menggabungkan kedua istilah tersebut, teori yang dikemukakan Herzberg dikenal dengan Teori Motivasi Dua faktor.

Faktor-faktor higienis , seperti istilah medis , adalah bersifat preventif dan merupakan faktor lingkungan, dan secara kasar ekuivalen dengan kebutuhan-kebutuhan tingkat dasar maslow. Faktor-faktor higienis ini bukan sebagai sumber kepuasan kerja, tetapi justru sebaliknya sebagai sumber ketidakpuasan kerja .faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Kebijaksanaan dan administrasi (*company policy and administration*)
2. Supervise (*technical supervisor*)
3. Hubungan antar pribadi (*interpersonal relation*)
4. Kondisi kerja *(working condition*)
5. Gaji (*wages)*

Faktor yang lain adalah faktor-faktor yang berperan sebagai motivator terhadap karyawan, yaitu mampu memuaskan dan mendorong orang-orang untuk bekerja dengan baik. Faktor-faktor ini secara kasar ekuivalen dengan kebutuhan tingkat atas maslow. Menurut Herzberg , seorang karyawan harus mempunyai pekerjaan yang lebih menantang , lebih banyak tuntutan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan agar dia dapat termotivasi. Faktor-faktor tersebut antara lain :

1. Keberhasilan pelaksanaan (*achievement)*
2. Pengakuan (*recognition)*
3. Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*)
4. Pengembangan *(development*)

2.1.5 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan di perusahaan, yang menjadi rujukan peneliti ini, selengkapnya dapat dijelaskan pada Tabel 2.1.

Table 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	kesimpulan	Persamaan	Perbedaan
1	Maryana Kuswandi Jaya (2012)	*"Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada kantor kementerian agama Kabupaten Karawang"*	Pengaruh keccerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah kuat dengan nilai korelasi r= 0,698 sedangkan hasil perhitungan koefisien determinasi dihasilkan angka 48, 72 dan sisanya 51,28 % dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti.	Penggunaan variabel kecerdasan emosional sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen	Tidak menganalisis motivasi sebagai variabel independen
2	M. Harlie (2010)	*Pengaruh disiplin kerja, motivasi dan pengembangan karier terhadap kinerja pegawai negeri sipil pada pemerintah kabupaten tabalong di tanjung Kalimantan selatan*	Perlu adanya perencanaan karier yang baik, juga akan mampu menumbuhkan semangat, motivator bagi karyawan yang bersangkutan untuk membenah diri menjadi seorang karyawan yang berprestasi atau berkinrja serta handal.	Penggunaan variabel motivasi sebagai variabel independen	Penggunaan variabel disiplin kerja dan pengembangan karier pada variabel idenpenden
3	Windy aprilia murty, Gunasti hudiwinarsih (2012)	*Pengaruh kompensasi, motivasi dan komitmen organisasional Terhadap kinerja karyawan bagian akuntansi(studi kasus pada perusahaan manufaktur di surabaya)*	Dari hasil uji f menunjukkan Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	Penggunaan variabel motivasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variable dependen	Penggunaan variabel pengaruh kompensasi dan komitmen organisasi sebagai variabel independen

			karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant.		
4	Rina Oktaviana	*Pengaruh Kecerdasan Emotional, Konsep Diri, Motivasi Terhadap Kinerja Dosen Universitas Bina Darma Palembang*	1.Nilai korelasi (R) sebesar 0,680 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kecerdasan emosional,konsep diri dan motivasi (X) terhadap kinerja dosen (Y). 2.Nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,414 menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, konsep diri dan motivasi (X) mempengaruhi kinerja dosen (Y) sebesar 41,4% dan sisanya sebesar 58,6% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.	Penggunaan variabel kecerdasan emosional dan motivasi sebagai variabel independen	Penggunaan variabel konsep diri sebagai variabel independen
5	Agustuti Handayani	*"Analisis pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhdap kinerja pegawai pada*	motivasi kerja pegawai seperti pengembangan karier mempunyai pengaruh yang	Penggunaan variabel motivasi sebagai	Penggunaan variabel gaya kepemimpinan sebagai

		dinas tenaga kerja propinsi lampung"	lebih besar terhadap kinerja pegawai dibandingkan dengan pengaruh Gaya kepemimpinan pada dinas tenaga kerja Propinsi Lampung.	variabel independen	varriabel independen
6	Andree Wijaya Suhaji	*Pengaruh Kemampuan dan Motivasi terhadap Kinerja karyawan*	Hasil penelitian membuktikan bahwa Kemampuan dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Penggunaan variabel motivasi sebagai variabel independen dan kinerja mkaryawan sebagai variabel dependen	Penggunaan kemampuan sebagai variabel independen
7	Nenny Anggraeni (2012)	*Pengaruh kemampuan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada sekolah tinggi seni indonesia (stsi) bandung*	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSI) Bandung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 86 %. Namun dilihat secara parsial motivasi lebih dominan dari pada kemampuan	Penggunaan variabel motivasi sebagai variabel independen	Penggunaan variabel kemampuan sebagai variabel independen
8	Pilatus	*"Motivasi kerja dan budaya organisasi*	Motivasi kerja dan budaya organisasi	Penggunaan motivasi	Penggunaan variabel

	Deikme	*pengaruhnya terhadap kinerja pegawai bagian keuangan Sekda Kabupaten Mimika Provinsi Papua"*	secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	sebagai variabel independen	budaya organisasi sebagai variebel independen
9	Triana Fitriastuti (2013)	*Pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja karyawan*	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan, bahwa kecerdasan emosional berpengaruh po-sitif signifikan terhadap kinerja karyawan. Pe-ningkatan kinerja karyawan dipengaruhi oleh tinggi rendahnya tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan.	Penggunaan variabel kecerdasan emosional sebagai variebel independen	Penggunaan variabel komitmen organisasional dan organizational citizenship behavior sebagai variebel independen

2.2 Kerangka Pemikiran

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

Secara umum keahlian seorang karyawan terbagi menjadi dua, yaitu keahlian teknis dan keahlian mental.Keahlian teknis sering disebut *job skill* atau *hard skill*, adalah pengetahuan dan keterampilan fisik seorang karyawan untuk melaksanakan sebuah pekerjaan sesuai kompetensi ilmunya.Sedangkah keahlian

mental atau *soft skill* menunjukkan instuisi, kepekaan, dan ketahanan mental karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan Trihandini (2005) menemukan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.Variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah kecerdasan emosi.Dan menurut penelitian yang dilakukan oleh M. Harlie (2010) menemukan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.2.1 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan diri dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap. Di samping itu individu juga mampu membina hubungan yang baik dengan orang lain dan mudah mengenali emosi orang lain dan penuh perhatian.

Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang lebih tinggi lebih memungkinkan untuk sukses daripada mereka yang mempunyai pengalaman relevan ataupun IQ yang tinggi. Dengan kata lain kecerdasan emosional merupakan predictor yang lebih baik dalam kesuksesan daripada pengalaman relevan ataupun IQ yang tinggi. Disadari bahwa kehidupan seseorang tidak pernah statis melainkan selalu dinamis dan diwarnai oleh tekanan dan tantangan.Pada keadaan normal seseorang yang memiliki IQ dan kecerdasan emosional yang

tinggi mungkin dapat tetap bertahan dan berprestasi.Namun ketika menghadapi masalah, misalnya kegagalan dalam mendapatkan nilai yang maksimal atau kehilangan seseorang yang sangat berarti, tidak semua orang dapat bertahan dan mengaktualisasikan dirinya kembali.

Menurut Goleman (2002) dalam Nasution (2001) yang menunjukkan indikasi bahwa factor dominan yang menentukan keberhasilan karir bukanlah kecerdasan otak, melainkan seperangkat kecerdasan emosional.Penelitian lebih lanjut yang dilakukan oleh McClelland (dalam Goleman, 2002) menyatakan bahawa kemampuan akademik bawaan, nilai rapor, dan predikat kelulusan pendidikan tinggi sukses yang dicapai selama hidup.sebaliknya Mc.Clelland mengatakan bahwa seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif mampu membedakan orang-orang sukses dengan mereka yang hanya cukup baik untuk mempertahankan pekerjaan mereka. kemudian hasil penelitian Goleman (1999) menunjukkan bahwa kemampuan kecerdasan emosional adalah pendorong kinerja puncak.

Hasibuan (1994) mengatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan pekerjaan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu, dimana prestasi kerja merupakan gabungan dari 3 (tiga) faktor penting, yaitu: kemampuan dan minat pekerja, kemampuan memberi dan menerima atas penjelasan delegasi tugas, tingkat motivasi kerja. Schemerhorn (1993) menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan organisasi terhadap para pegawai yang dapat memberikan umpan balik, sehingga organisasi dapat mengidentifikasi secara tegas

perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan dalam rangka perbaikan kinerja pegawai.

Gunarsa dan Gunarsa (1995) menyatakan keberhasilan seorang karyawan tergantung pada pemahaman diri sendiri, kekuatan dan kelemahan serta pengaruh orang lain, dengan mempunyai ciri-ciri sebagai seorang karyawan adalah ramah, mudah kerja sama, pandai.

2.2.2 Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Memurut teori Gibson (1987) yang mengtakan bahwa variabel psikologi yaitu motivasi mempengaruhi terhadap kinerja.Setiap manusia mempunyai dasar alasan mengapa seseorang bersedia melakukan pekerjaan tertentu, mengapa orang satu bekerja lebih giat sedangkan orang lainnya bekerja biasa saja. Tentulah semua ini ada dasar alasannya yang mendorong seseorang untuk bersedia seperti itu atau dengan kata lain pasti ada motivasinya. Namun bukan hanya motivasi yang membuat seseorang dapat menampilkan kinerjanya yang lebih baik Gibson (1987), namun ada factor- factor lain yang berkontribusi dengan meningkatnya kinerja seseorang termaksuk beban kerja yang berlebihan.

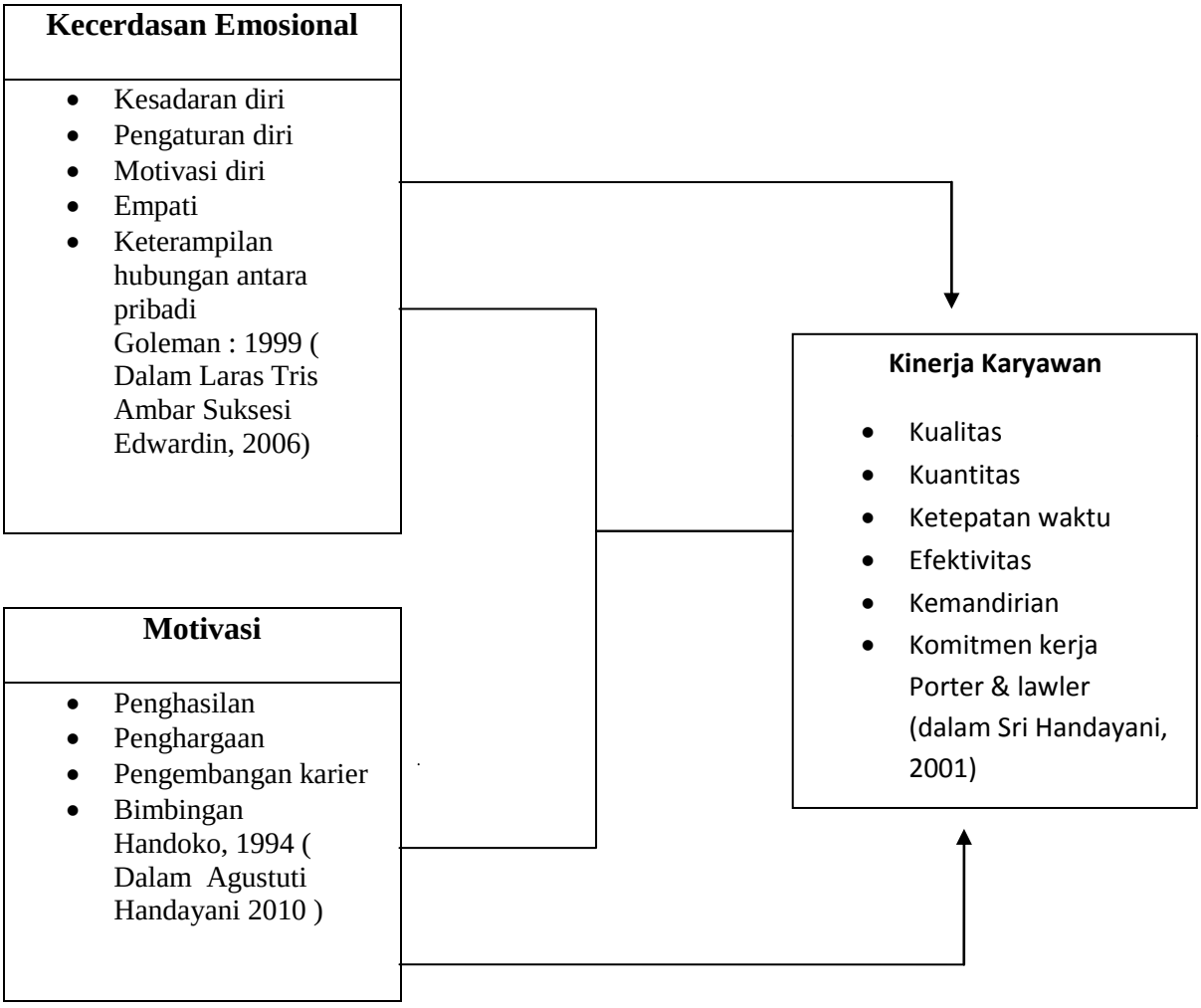
2.2.3 Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosi saat ini merupakan hal yang banyak dibicarakan dan diperdebatkan. Banyak penelitian yang membahas dan menjawab persoalan mengenai kecerdasan emosi tersebut di dalam lingkungan organisasi. Menurut Keith Davis (1989; dalam Mangkunegara, 2010), faktor yang mempengaruhi

pencapaian kinerja SDM adalah selain faktor kecerdasan emosional tetapi dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Motivasi merupakan suatu tenaga atau faktor yang terdapat dalam diri seseorang yang menimbulkan, menggerakan dan mengorganisasikan tingkah lakunya.Motivasi pada dasarnya adalah kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memeberikan kekuatan yang mengarahkan kepada pencapaian tujuan.

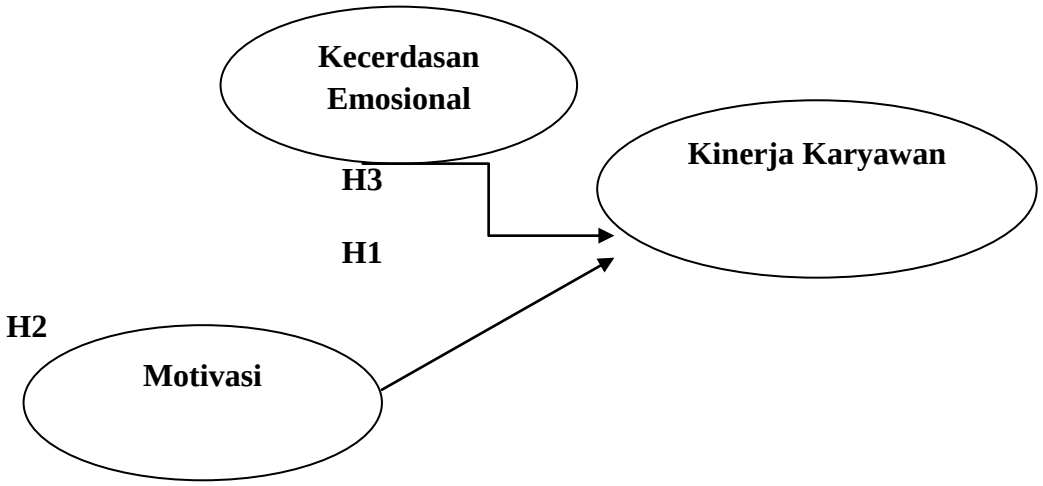
Motivasi inilah yang mendorong seseorang untuk beraktivitas dalam pencapaian tujuan. Motivasi tidak akan terjadi , jika tidak dirasakan rangsangan terhadap hal semacam itu diatas yang akan menumbuhkan motivasi dan motivasi yang tumbuh dapat menjadi motor dan dorongan untuk mencapai tujuan (Irwanto, 1997). Dengan adanya kecerdasan emosional dan motivasi terhadap karyawan akan menumbuhkan kinerja karyawan tersebut. Dengan demikian antara kecerdasan emosional dan motivasi ada kaitannya, dengan keterkaitan tersebut akan menciptakan suatu kinerja yang baik.

Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran Teoritis



2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2011:64) menjelaskan tentang hipotesis sebagai berikut :

"Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta –fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.Jadi hipotesis juga dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik".

Selanjutnya berdasarkan kerangka pemikiran teoritis di atas, maka ada dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Woojin Tech.co.,Ltd Busan, Korea Selatan.

H2 : Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Woojin Tech.co.,Ltd Busan, Korea Selatan.

H3 : kecerdasan emosional dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Woojin Tech.co.,Ltd Busan, Korea Selatan.