BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional mengandung dua suku kata, yakni emosi dan kecerdasan. Kecerdasan secara harfiah dapat diartikan sebagai tingkat kecemerlangan seseorang, dan emosi sebagai suatu gejala yang multidimensional sebagai unjuk dari tingkat perasaan yang subyektif. Emosi juga diartikan respon biologis dan psikologis yang menggerakkan badan kita pada suatu reaksi tertentu.

Sedangkan menurut Sojka and Deeter (2002), kecerdasan emosi adalah penerimaan, pengintepretasian, pemberian reaksi dari seseorang ke orang lain. Hal senada diungkapkan Carmichael (2005) yang menyatakan kecerdasan emosi adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan untuk memunculkan dan mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi (*controlling*), serta penggunaan emosi untuk mencapai tujuan.

Menurut Prati, *et al*. (2003) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi Jadi kecerdasan emosi dapat diartikan tingkat kecemerlangan seseorang dalam menggunakan perasaannya untuk merespon keadaan perasaan dari diri sendiri maupun dalam menghadapi lingkungannya.

(Goleman dalam Wibowo, 2002 : 512) Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to*

manage our emotional life with intelligence); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Menurut Ayun (2011) kecerdasan emosional merupakan kapabilitas dalam mengelola respon dan emosi kita ketika berhubungan dengan orang lain, situasi, problem interaksi, dan kondisi stress, sehingga mendapatkan hasil yang efektif.

Goleman (2002, dalam Noor dan Sulistyawati, 2011) menyatakan bahwa 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 puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati dan berharap. Sehingga dengan memiliki kecerdasan emosional seseorang akan mampu menempatkan diri dan bertindak.

2.1.1.2. Meningkatkan dan Mengembangkan Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat dilatih, dikembangkan, dan ditingkatkan. Kita dapat meningkatkan kecerdasan emosional dengan mempelajari dan melatih keterampilan serta kemampuan yang menyusun kecerdasan emosional. Weisinger (2006 : 101), mempunyai cara untuk meningkatkan kecerdasan emosional kita dengan:

1. *Mengembangkan kesadaran tinggi yang tinggi*.

Dengan kesadaran yang tinggi, kita dapat memonitor diri sendiri, mengamati tindakan dan mempengaruhinya demi kebaikan kita.

2. *Mengelola emosi*

Mengelola emosi berati memahaminya, lalu menggunakan pemahaman tersebut untuk menghadapi situasi secara produktf, bukannya menekan emosi dan menghilangkan informasi berharga yang di sampaikan oleh emosi kepada kita.

3. *Memotivasi diri sendiri*

Motivasi adalah pencurahan tenaga pada suatu arah tertentu untuk sebuah tujuan spesifik. Di dalam konteks kecerdasan emosional, ini berarti menggunakan sistem emosional untuk memfasilitasi keseluruhan proses dan menjaganya tetap berlangsung.

Anthony (2004) dalam Weisinger (2006 : 103), menyajikan progam untuk meningkatkan kecerdasan emosional menuju pintu kesuksesan dengan lima langkah berikut:

2.1.1.3. Jenis-jenis Kecerdasan Emosional

Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain. Secara jelas hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

   Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

   Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

   Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

   Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

Goleman (2003) lebih lanjut mengatakan bahwa yang termasuk dimensi dari kecerdasan emosional adalah kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri. Kemampuan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun yang negatif.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

1) kemampuan untuk mengetahui perasaan sendiri sehingga mengetahui kelebihan dan kekurangannya,
2) kemampuan menangani emosi sendiri,
3) kemampuan memotivasi diri untuk terus maju,
4) kemampuan merasakan emosi dan kepribadian orang lain, dan
5) kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain.

2.1.2 Kecerdasan Spiritual

2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu menempatkan perilaku dan hidup

manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, serta menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan orang lain.

Syari'ati dalam Ginanjar (2007) menyatakan bahwa *spiritual quotient* adalah penjabaran dari gerakan thawaf spiritual yang menjelaskan tentang bagaimana meletakkan aktifitas manusia, agar mampu mengikuti pola-pola atau etika alam semesta.

Sementara itu oleh Zohar dan Marshall (2007) kecerdasan spiritual diartikan sebagai kecerdasan yang bertumpu pada bagian dalam diri yang berhubungan dengan kearifan di luar ego atau jiwa kesadaran.

Khavari (2000) mendefinisikan kecer-dasan spiritual sebagai fakultas dimensi non material dari jiwa manusia. Khavari menye-butnya sebagai intan yang belum terasah dan dimiliki oleh setiap insan. Kita harus menge-nali seperti adanya, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar, menggu-nakannya menuju kearifan, dan untuk menca-pai kebahagiaan yang abadi.

Menurut Zohar dan Marshall (2000: 3) kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain.

Sedangkan menurut Agustian (2001: 57), kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan,

melalui langkah-langkah dan pemikiran tauhid (integralistik) serta berprinsip "hanya karena Allah SWT".

2.1.2.2 Ciri Khas Manusia yang Memiliki Kecerdasan Spiritual

Menurut Zohar dan Marshall (2005 : 211), inilah dua belas kriteria seseorang atau organisasi yang memiliki SQ tinggi.

1. *Kesadaran diri.* Mengetahui apa yang saya yakini dan mengetahui nilai serta hal apa yang sungguh-sungguh memotivasi saya. Kesadaran akan tujun hidup saya yang paling dalam.
2. *Spontanitas.* Menghayati dan merespons momen dan semua yang dikandungnya.
3. *Terbimbing oleh visi dan nilai.* Bertindak berdasarkan prinsip dan keyakinan yang dalam,dan hidup sesuai dengannya.
4. *Holisme* (kesadaran akan sistem, atau konektivitas). Kesanggupan untuk melihat pola-pola, hubungan-hubungan, dan keterkaitan-keterkaitan yang lebih luas.
5. *Kepedulian.* Sifat "ikut merasakan" dan empati yang dalam.
6. *Merayakan keragaman.* Menghargai perbedaan orang lain dan situasi-situasi yang asing, dan tidak mencercanya.
7. *Independensi*-terhadap lingkungan (*Field independence*). Kesanggupan untuk berbeda dan mempertahankan keyakinan saya sendiri.
8. *Kecenderungan untuk mengajukan pertanyaan fundamental: Mengapa?* Kebutuhan untuk memahami segala sesuatu, mengerti intinya.

9. *Kemampuan untuk membingkai-ulang*. Berpijak pada problem atau situasi yang ada untuk mencari gambaran lebih besar, konteks lebih luas.
10. *Memanfaatkan kemalangan secara positif.* Kemampuan untuk menghadapi belajar dari kesalahan-kesalahan, untuk melihat problem-problem sebagai kesempatan.
11. *Rendah hati.* Perasaan menjadi pemain dalam sebuah drama besar, mengetahui tempat saya yang sesungguhnya di dunia ini.
12. *Rasa keterpanggilan.* "Terpanggil" untuk melayani sesuatu yang lebih besar dibanding diri saya.

2.1.2.3 Nilai-nilai Kecerdasan Spiritual

Sukidi (2002) menjelaskan tentang nilai-nilai kecerdasan spiritual berdasarkan dimensi-dimensi kecerdasan spiritual Zohar dan Marsyal, yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, yaitu:

1. Mutlak jujur

   Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis adalah mutlak jujur, yaitu berkata benar dan konsisten akan kebenaran. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.

2. Keterbukaan

   Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dunia bisnis, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.

3. Pengetahuan diri

Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.

4. Fokus pada kontribusi

   Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokuas pada kontribusi.

5. Spiritual non dogmatis

   Komponen ini merupakan nilai kecerdasan spiritual dimana di dalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan spiritual adalah sebagai berikut

1) kejujuran
2) keterbukaan
3) pengetahuan diri
4) fokus pada kontribusi dan
5) spiritual non dogmatis.

2.1.3 Kinerja

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Robert L. Mathis & John H. Jackson, 2002:78).

2.1.3.1 Konsep Kinerja

Pengertian kinerja atau prestasi kerja diberi batasan oleh Maier (dalam As ad, 2001:47) sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Lebih tegas lagi Lawler and Poter menyatakan bahwa kinerja adalah *succesfull role achievement* yang diperoleh seseorang dari perbuatanperbuatannya (As ad, 2001:46-47). Berdasarkan batasan tersebut As ad menyimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan Suprihanto (dalam Srimulyo, 2009:33) mengatakan bahwa kinerja atau prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seseorang karyawan selama perioode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Menurut Vroom (dalam As ad 2001:48), tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut *level of performance* . Biasanya orang yang *level of performance*-nya tinggi disebut sebagai orang yang

produktif, dan sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau berpenampilan rendah.

2.1.3.2 Metode Penilaian Kinerja

Menurut T. Hani Handoko (dalam Thoyib, 2008:21-22) ada enam metode penilaian kinerja karyawan:

1. *Rating Scale*, evaluasi hanya didasarkan pada pendapat penilai, yang membandingkan hasil pekerjaan karyawan dengan kriteria yang dianggap penting bagi pelaksanaan kerja.
2. *Checklist*, yang dimaksudkan dengan metode ini adalah untuk beban penilai. Penilai tinggal memilih kalimat-kalimat atau kata-kata yang menggambarkan kinerja karyawan. Penilai biasanya atasan langsung. Pemberian bobot sehingga dapat dinilai. Metode ini dapat memberikan suatu gambaran prestasi kerja secara akurat, bila daftar penilaian berisi item-item yang memadai.
3. Metode peristiwa kritis (*critical incident method*), penilaian yang berdasarkan catatan-catatan penilai yang menggambarkan perilaku karyawan sangat baik atau jelek dalam kaitannya dengan pelaksanaan kerja. Catatan-catatan ini disebut peristiwa kritis. Metode ini sangat berguna dalam memberikan umpan balik kepada karyawan, dan mengurangi kesalahan kesan terakhiir.
4. Metode peninjauan lapangan (*field review method*), seseorang ahli departemen lapangan membantu para penyelia dalam penilaian mereka.

Spesialis personalia mendapatkan informasi khusus dari atasan langsung tentang kinerja karyawan. Kemudian ahli itu mempersiapkan evaluasi atas dasar informasi tersebut. Evaluasi dikirim kepada penyelia untuk di-*review*, perubahan, persetujuan dan serubahan dengan karyawan yang dinilai. Spesialis personalia bisa mencatat penilaian pada tipe formulir penilaian apapun yang digunakan perusahaan.

5. Tes dan observasi prestasi kerja, bila jumlah pekerja terbatas, penilaian prestasi kerja bisa didasarkan pada tes pengetahuan dan ketrampilan. Tes mungkin tertulis atau peragaan ketrampilan. Agar berguna tes harus reliable dan valid. Metode evaluasi kelompok ada tiga: *ranking*, *grading*, *point allocation method*.
6. Metode *ranking*, penilai membandingkan satu dengan karyawan lain siapa yang paling baik dan menempatkan setiap karyawan dalam urutan terbaik sampai terjelek. Kelemahan metode ini adalah kesulitan untuk menentukan faktor-faktor pembanding, subyek kesalahan kesan terakhir dan *halo effect*, kebaikannya menyangkut kemudahan administrasi dan penjelasannya.*Grading*, metode penilaian ini memisah-misahkan atau menyortir para karyawan dalam berbagai klasifikasi yang berbeda, biasanya suatu proposi tertentu harus diletakkan pada setiap kategori. *Point location*, merupakan bentuk lain dari *grading*. Penilai diberikan sejumlah nilai total dialokasikan di antara para karyawan dalam kelompok. Para karyawan diberi nilai lebih besar dan pada karyawan dengan kinerja lebih jelek. Kebaikan dari metode ini, penilai dapat mengevaluasi perbedaan relatif di

antara para karyawan, meskipun kelemahan-kelemahan efek halo (*halo effect*) dan bias kesan terakhir masih ada.

2.1.3.3 Penilaian Kinerja

Lebih lanjut Bernardin dan Russell (2003: 383) mengungkapkan 6 (enam) kriteria utama kinerja yang dapat dinilai sebagai berikut:

a. ***Quality****: The degree to which the process or result of carrying out an activity approaches perfection, in terms of either conforming to some ideal way of performing the activity or fulfilling the activity s intended purpose.*
b. ***Quantity****: The amoung produced, expressed in such term as dollar value, number of units, or number completed activity cycles.*
c. ***Timelines****: The degree to which an activity is completed, or a result produced, at the earliest time desirable from the standpoint of both coordinating with the outputs of others and maximizing the time available for other activities.*
d. ***Cost effectiveness****: The degree to which the use of the organization sresources (e. g. human monetary, technological, material) is maximized in the sense of getting the highest gain or reduction in loss from each unit or instance or use of resource.*
e. ***Need for supevision****: The degree to which a performer can carry out a job function without either having to request supervisory assistance or requiring supervisory intervention to prevent an adverse outcome.*

f. ***interpersonal impact****: The degree to which a performer promoted feeling of self esteem, goodwill, and cooperation, among coworker and subordinates.*

2.1.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja

Mengenai manfaat penilaian kinerja, Handoko (dalam Srimulyo, 2009:435) mengemukakan:

1. Perbaikan prestasi kerja atau kinerja.

   Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi.

2. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.

   Evalluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi lainnya.

3. Keputusan-keputusan penempatan.

   Promosi dan transfer biasanya didasarkan atas prestasi kerja atau kinerja masa lalu atau antisipasinya.

4. Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan.

   Prestasi kerja atau kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian pula sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

5. Perencanaan dan pengembangan karir.

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karir, yaitu tentang jalur karir tertentu yang harus diteliti.

6. Mendeteksi penyimpangan proses *staffing*.

   Prestasi kerjaa yang baik atau buruk adalah mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.

7. Melihat ketidakakuratan informasional.

   Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain dari sistem informasi manajemen personalia. Menggantungkan pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia tidak tepat.

8. Mendeteksi kesalahan-kesalahan desain pekerjaan.

   Prestasi kerja yang jelek mungkin merupakan tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu mendiagnosa kesalahankesalahan tersebut.

9. Menjamin kesempatan kerja yang adil.

   Penilaian prestasi kerja yang akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

10. Melihat tantangan-tantangan eksternal.

    Kadang-kadang prestasi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar lingkungan kerja, seperti keluarga, kesehatan, dan masalah-masalah pribadi lainnya.

2.1.3.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.

Para pimpinan organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor (As ad, 2001:49), yaitu: individu dan situasi kerja.

Menurut Gibson et al (dalam Srimulyo, 2009:39), ada tiga perangkat variabel

yang mempengaruhi perilaku dan prestasi kerja atau kinerja, yaitu:

1. Variabel individual, terdiri dari:
    a. Kemampuan dan ketrampilan: mental dan fisik
    b. Latar belakang: keluarga, tingkat sosial, penggajian
    c. Demografis: umur, asal-usul, jenis kelamin
2. Variabel organisasional, terdiri dari:
    a. Sumber daya
    b. Kepemimpinan
    c. Imbalan
    d. Struktur
    e. Desain pekerjaan
3. Variabel psikologis, terdiri dari:
    a. Persepsi
    b. Sikap
    c. Kepribadian

d. Belajar

e. Motivasi

2.1.3.6 Indikator Kinerja

Kriteria Bernandin dan Russell sebagaimana dikutip oleh Gomes (2003 : 135) merupakan kriteria yang akan penulis jadikan indikator pengukuran kinerja pegawai dalam penelitian ini yang bahwa indikator pengukuran kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapanya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Creativeness* : keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
5. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.
6. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
7. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.

8. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahtamahan dan integritas pribadi.

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu telah banyak dilakukan yang bekaitan dengan pengaruh variabel kecerdasan emosional,spiritual dan motivasi terhadap kinerja karyawan

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Penulis	Judul Penelitian	Variabel		kesimpulan
			Persamaan	Perbedaan	
1	Christian Gunaeka Notopraseto (2012)	Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual auditor terhadap kinerja auditor.	pembahasan data yang sama mengenai kecerdasan emosional,spiritual terhadap kinerja	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) berpengaruh signifikan dan berpengaruh positif terhadap kinerja auditor, hal ini berarti semakin baik kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang dimiliki seorang akuntan maka akan baik pula hasil yang akan diberikan,

					begitu pula sebaliknya.
2	Armansyah (2002)	Intelegency Quotient , Emotional Qoutien dan Spiritual Quotien dalam membentuk perilaku kerja	pembahasan data yang sama mengenai kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Kesimpulannya bahwa mengabaikan salah satu dari ketiga bentuk kecerdasan berbasis *neuroscince* adalah sesuatu kekeliruan, demikian juga jika mengagungkan salah satu diantaranya merupakan kesalahan.
3	Maryana kuswandi jaya, Dedi Mulyadi, Eman Sulaiman (2012)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada kantor agama	pembahasan data yang sama mengenai kecerdasan emosional terhadap kinerja	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Kecerdasan emosional karyawan rata-rata karyawan menjawab baik, yang dipengaruhi oleh kekuatan karakter, sikap, ketegasan, optimis, kesabaran, kecerdasan sosial dan yang lainnya.
4	Dwi Ariyanto (2012)	Pengaruh kercerdasan Emosional dan komitmen organisas terhadap kinerja	pembahasan data yang sama mengenai kecerdasan emosional terhadap kinerja	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Panti Rahayu

					Purwodadi di Kecamatan Purwodadi, dengan demikian mendukung hipotesis 1. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menghasilkan *p value* (0,042) < 0,05. karyawan
5	Riswan Yudhi Fahrianta, Akhmad Yafiz Syam, Saifhul Anuar Syahdan (2012)	pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mahasiswa akuntasi terhadap pemahaman akuntansi.	pembahasan data yang sama mengenai kecerdasan emosional dan spiritual	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Secara simultan pengaruh kecerdasan emosional kecakapan pribadi, kecerdasan emosional kecakapan sosial, dan kecerdasan spiritual tidak memiliki pengaruh yang signi-fikan terhadap tingkat pemahaman mahasis-wa akuntansi
6	Achmad Sani Supriyanto (2012)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasion al, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang)	Pembahasan yang sama mengenai kecerdasan emosional dan spiritual terhadap kinerja	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Kecerdasan emosional yang meningkat akan berpengaruh terhadap kepemimpinan transformasional. Semakin meningkat tingkat kecerdasan emosional pemimpin, maka kepemimpinan transformasional

					yang diterapkan akan semakin baik.
7	Paisal & Susi Anggraini (2010)	Pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan	Pembahasan yang sama mengenai kecerdasan emosional dan spiritual terhadap kinerja	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Kecerdasan emosional secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan begitu pula dengan kecerdasan spiritual secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada LBPP-LIA Palembang.
8	Sam'ani (2008)	Penerapan Emotional Spiritual Quotient (ESQ) untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan	Pembahasan yang sama mengenai kecerdasan emosional dan spiritual terhadap kinerja	1.Tempat penelitian 2.Populasi dan Sampel 3.Variabel dependennya	Kecerdasan emosi-spiritual memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosi-spiritual tinggi akan memiliki pula daya kreativitas, visi, komitmen integritas dan kemampuan bersinergi dengan orang lain

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.

Kemampuan *soft skill* yang dijelaskan di atas merupakan kecerdasan manusia yang dinamakan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Goleman (2003) menyatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja, seorang karyawan bukan hanya membutuhkan kecerdasan kognitif saja, tetapi membutuhkan kecerdasan emosional. Dari hasil penelitiannya ditemukan bahwa 15% dari kesuksesan karier seseorang disebabkan oleh keahlian teknis sementara sisanya yang 85% disebabkan oleh kecerdasan emosional atau sikap mental. Sejalan dengan itu Agustian (2001) menjelaskan bahwa berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan, keberadaan

kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang baik akan membuat seorang karyawan memiliki kinerja yang lebih baik.

2.2.1. Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja karyawan.

Dalam konteks pekerjaan, Kecerdasan Emosional (EQ) adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan

Edwar Gordon (Psikologi.com, 2004) mengungkapkan bahwa EQ merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Salah satu aspek dalam EQ adalah motivasi. Seperti dijelaskan oleh Salovey (dalam Goleman, 2000) memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang.

Agustian (2001: 56) mengatakan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja (IQ), atau banyak memiliki gelar yang tinggi belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan, atau lebih buruk lagi, tersingkir, akibat rendahnya kecerdasan emosi dan hati mereka. Agustian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosilah yang merupakan kunci utama keberhasilan seseorang.

Daniel Goleman seorang psikolog ternama, pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *emotional intelligence/emotional quotient* (Goleman, 2000).

2.2.2 Hubungan antara Kecerdasan Spiritual dan Kinerja Karyawan

Karyawan dengan SQ yang tinggi biasanya akan lebih cepat mengalami pemulihan dari suatu penyakit, baik secara fisik maupun mental. Ia lebih mudah bangkit dari suatu kejatuhan atau penderitaan, lebih tahan menghadapi stres, lebih mudah melihat peluang karena memiliki sikap mental positif, serta lebih ceria, bahagia dan merasa puas dalam menjalani kehidupan. Berbeda dengan karyawan yang memiliki SQ rendah. Pada orang dengan SQ rendah, keberhasilan dalam hal karir, pekerjaan, penghasilan, status dan masih banyak lagi hal-hal yang bersifat materi ternyata tidak selalu mampu membuatnya bahagia

Tischler, *et al.* (2002) yang menyatakan bahwa SQ mempunyai hubungan dengan kinerja. Hasil penelitian juga mendukung pendapat Flee dan Earles (*dalam* Behling, 1998), yang menyatakan bahwa pada dasarnya kecerdasan secara konsisten mampu memprediksi kinerja dengan baik. Demikian juga dengan pendapat dari Harlos (*dalam* Harrington, *et al.,* 2002), menyatakan bahwa kecerdasan spiritual mampu mengatur tingkah laku dan kinerja seseorang.

Zohar dan Marshall (2007), yang mengatakan bahwa makna yang paling tinggi dan paling bernilai, dimana manusia akan merasa bahagia, justru terletak pada aspek spiritualitasnya. Semakin tinggi tingkat spiritualitasnya, maka perasaan dan ketenangan hidup akan semakin meningkat.

2.2.3 Hubungan antara kecerdasan emosional dan Kecerdasan Spiritual

Fakta menyatakan bahwa otak menyediakan komponen anatomisnya untuk aspek rasional (IQ), emosional (EQ), dan spiritual (SQ). Ini artinya secara kodrati, manusia telah disiapkan dengan tiga aspek tersebut (Pasiak, 2002). Kecerdasan emosional ada di sistem limbik, alias otak dalam, yang terdiri dari *thalamus, hypothalamus* dan *hippocampus*. Kecerdasan intelektual ada di *korteks serebrum* atau otak besar. Sedangkan kecerdasan spiritual mempunyai dasar neurofisiologis pada osilasi frekuensi gamma 40 Hertz yang bersumber pada integrasi sensasi-sensasi menjadi persepsi obyek-obyek dalam pikiran manusia (Zohar dan Marshall, 2000).

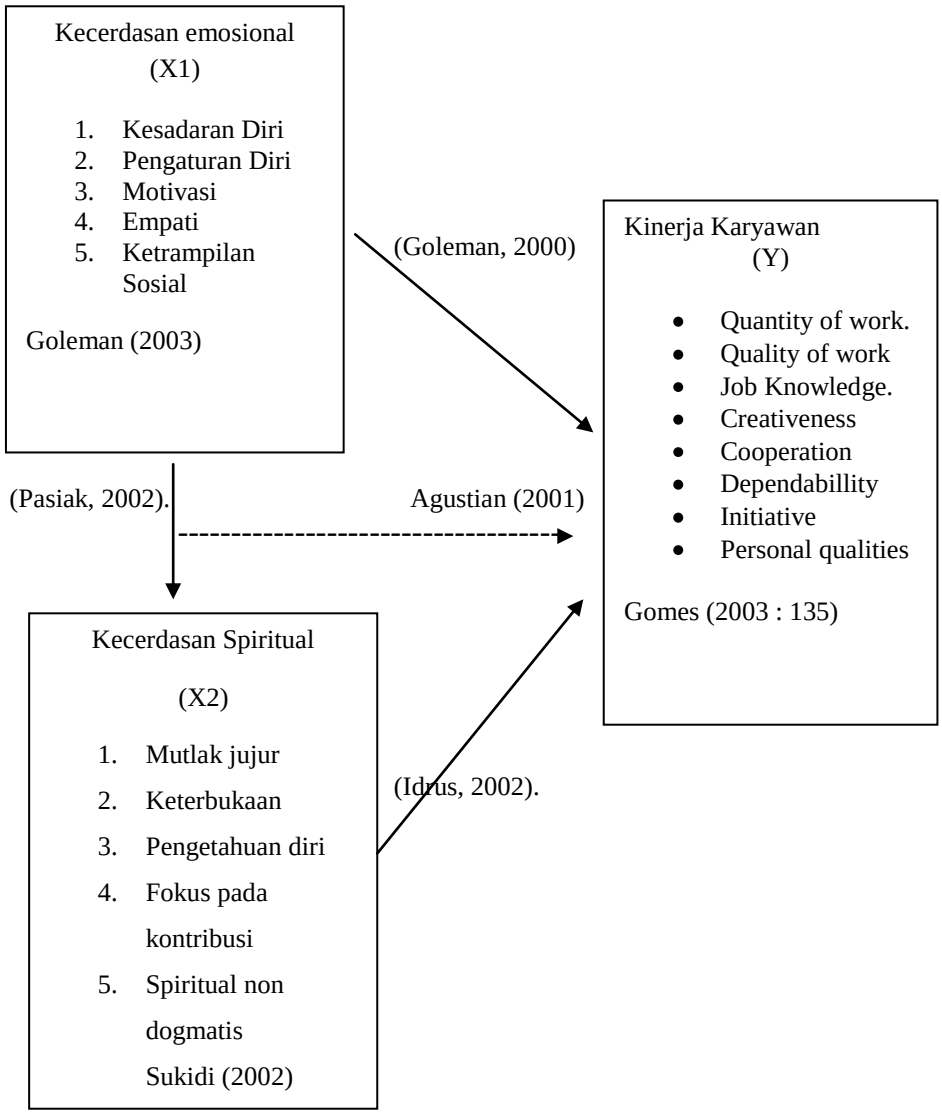
2.2.4 Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional, spiritual dengan Kinerja karyawan.

Agustian (2001) menggambarkan kecerdasan emosional dan kecerdasan berfungsi secara horizontal, yakni berperan hanya kepada hubungan manusia dan manusia, sedangkan kecerdasan spiritual adalah kecerdasan vertikal berupa hubungan kepada Maha Pencipta. Penggabungan ketiga hal ini akan menghasilkan manusia-manusia paripurna yang siap menghadapi hidup dan menghasilkan efek kesuksesan atas apa yang dilakukannya.

Goleman (2000, dalam Sufnawan, 2006) kinerja seseorang tidak dapat dinilai dengan kemampuan intelektualnya saja. Seseorang yang tidak memiliki intelektual (IQ) tinggi, dapat menjadi berhasil karena memiliki keseimbangan

emosi dan spiritual yang baik, yang dapat membangun kharakter pribadi yang kompeten, bekerja keras, sabar, dan termotivasi.

Dari uraian tersebut di atas, maka kerangka pemikiran teoritis yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.3. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2000:161) "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian."

Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan variabel yang akan diuji sebenarnya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian hubungan yang dinyatakan.

Berdasarkan dari kerangka pemikiran diatas, maka penulis berasumsi mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini bahwa:

1. Kecerdasan Emosional karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung cukup stabil dan Kecerdasan Spiritual cukup stabil.
2. Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung cukup tinggi
3. Kecerdasan Emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan Kecerdasan Spiritual
4. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.
5. Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.

6. Kecerdasan Emosional dan Spiritual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri KCP Surapati Bandung.