BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Dalam penelitiaan ini penulis berusaha memaparkan konsep tentang apa yang penulis teliti agar dapat memudahkaan dan menguraikan secara lebih rinci tentang variable - variable yang di teliti oleh penulis. Dan memudahkaan para pembaca memahami apa yang penulis teliti.

2.1.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1.1 Pengertiaan Kecerdasan Emosional

Daniel Goleman dalam Agustina Hanafi (2016 : 137) menguraikan "kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mampu mengelola emosi, mampu memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dengan orang lain".

Menurut Ary ginanjar agustian (2009 : 64) dalam Maryana kuswani jaya (2012 : 1) memberi pengertiaan "Kecerdasan Emosional adalah sebuah kemampuaan untuk "mendengarkaan" bisikan emosi dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan".

Menurut Stephen P.Robin (2008:151) dalam Paisal (2010:103),bahwa "kecerdasan emosional adalah kemampuan, ketrampilan, kapabilitas dan kompetensi non kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungannya".

Dengan demikiaan konsep kecerdasan emosional berarti memiliki kesadaran diri yang memungkinkan manusia mengenali perasaan – perasaan dan mengelola dan mengontrol emosi diri sendiri. Banyak penelitiaan mengungkapkaan bahwa kecerdaasan emsional sangat berpengaruh penting dalam pencapaiaan kesuksesan karyawan dalam mencapai tujuaannya. Karena orang – orang yang bisa mengatur dan mengendalikan kecerdasan emosionalnya akan bisa bertahan dan di terima di lingkungan kerja manapun karena mampu mengendalikan emosi nya dan dapat menempatkan diri didalam organisasi tersebut.

2.1.1.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2005:513) dalam Rani Setya Ningrum (2016 : 213) membagi kecerdasan emosional ke dalam lima dasar kecerdasan emosional, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial.

1. Kesadaran diri

   Kesadaran diri yaitu kemampuan individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

2. Pengaturan diri

Pengaturan diri adalah suatu kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri. Semakin baik pengaturan diri dalam emosi maka semakin terkontrol pula tindakan yang akan dilakukan, sehingga tetap memiliki hubungan yang baik dengan orang lain.

3. Motivasi

   Motivasi adalah suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.

4. Empati

   Empati adalah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

5. Keterampilan sosial

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

2.1.1.3 Komponen Komponen Kecerdasan Emosional

Menurut Lies Indriyatni (2009:41) berpendapat bahwa ada beberapa komponen yang membentuk kecerdasan emosional, yaitu :

1. Manajemen Diri

   Yaitu kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengarahkan dorongan hati dan suasana hati yang akan mengatur prilakunya.

2. Pemahaman Diri

Adalah kemampuan untuk mengenali dan memahami suasana hati dan kepercayaan diri, dan penilaian diri yang realistis.

3. Pemahaman Sosial

   Ialah kemampuan untuk memahami karakter, emosi orang lain dan juga ketrampilan memperlakukan orang lain sesuai dengan reaksi emosional mereka.

4. Ketrampilan Sosial Yaitu kemampuan untuk mengelola hubungan orang-orang yang ada di lingkungannya dan membangun jaringan kerja.

Jadi kecerdasan emosional bisa memainkan peran penting dalam pelaksanaan pekerjaan seseorang, artinya kecerdasan emosional lebih penting dari pada kecerdasan akademik atu kecerdasan intelektual. Seseorang yang mempunyai level kecerdasan emosional yang tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih tinggi. Sehingga kecerdasan emosional menjadi ciri orang yang berkinerja tinggi dan mempunyai kemampuan untuk dapat berhubungan lebih baik dangan orang lain.

2.1.1.4 Langkah Untuk Membangun Kecerdasan Emosional

Langkah – langkah untuk membangun kecerdasan emosional manusia menurut, (Michael Armstrong, 2003) dalam Lies Indriyatni (2009:41), yaitu :

1. Menilai, kecerdasan emosional seperti apa yang dibutuhkan oleh suatu jabatan.
2. Menilai secara pribadi tingkat kecerdasan emosional mereka yang akan menempati jabatan tersebut.
3. Mengukur kesiapan orang-orang untuk mau memperbaiki kecerdasan emosionalnya.

4. Memotivasi orang-orang untuk percaya bahwa pengalaman belajar akan lebih bermanfaat.
5. Memusatkan perhatian pada sasaran yang jelas.
6. Mencegah adanya penurunan kemampuan yang tidak dapat dihindari.
7. Memberi umpan balik kinerja.
8. Mendorong orang-orang untuk mau melakukan aplikasi kemajuan dalam praktek kerja.
9. Memberikan model perilaku yang diinginkan.
10. Mendorong dan menciptakan iklim untuk memperbaiki diri sendiri.
11. Mengevaluasi, dengan ukuran hasil kinerja yang dapat diandalkan.

2.1.2 Kompetensi

2.1.2.1 Pengertiaan Kompetensi

Menurut Gordon dalam Sudarmanto (2009:203) dalam A.A Made Bintang Cahyaningrat (2016) bahwa "kompetensi adalah aspek yang terkandung dalam kompetensi yaitu pengetahuan, pemahaman, skil, nilai, sikap dan minat atau ketertarikan".

Menurut Marliana Budhiningtias Winanti (2011 : 258) mengemukakan bahwa "kompetensi individu merupakan karakter sikap dan perilaku, atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual".

Sedangkan menurut Sutrisno (2010: 202) dalam Agustina Hanafi (2016 : 137) “kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf, yang mempunyai keterampilan, pengetahuan dan perilaku yang baik”.

Dengan demikiaan kompetensi merupakan kemapuaan atau keahliaan yang dimiliki oleh individu yang di dapatkaan melalui pengalaman atau pembelajaran dari kecil hingga sekarang. Banyak peneliti yang menagatakan kompetensi yang dimiliki seorang individu sangatlah penting bagi prestasinya karena jika idividu tersebut mempunyai kompetensi yang luas maka individu tersebut akan terpakai sebagai SDM yang unggul.

2.1.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi

Marliana Budhiningtias Winanti (2011 : 252) mengemukakan bahwa “kompetensi individu merupakan karakter sikap dan perilaku, atau kemampuan individual yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, serta kapasitas pengetahuan kontekstual”. Ada lima karakteristik utama dari kompetensi yang pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja individu karyawan, yaitu :

1. Motif (*motives*)

   yaitu sesuatu yang dipikirkan atau diinginkan oleh seseorang secara konsisten dan adanya dorongan untuk mewujudkannya dalam bentuk tindakan-tindakan. Marshall (2003:40) juga mengatakan bahwa “motif adalah pikiran-pikiran dan

preferensi-preferensi tidak sadar yang mendorong perilaku karena perilaku merupakan sumber kepuasan". Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.

2. Watak (*traits*)

   yaitu karakteristik mental dan konsistensi respon seseorang terhadap rangsangan, tekanan, situasi, atau informasi. Hal ini dipertegas oleh Marshall (2003:40) yang mengatakan bahwa "watak adalah karakteristik yang mengakar pada diri seseorang dan mencerminkan kecenderungan yang dimilikinya".

3. Konsep diri (*self concept*)

   yaitu tata nilai luhur yang dijunjung tinggi oleh seseorang, yang mencerminkan tentang bayangan diri atau sikap diri terhadap masa depan yang dicita-citakan atau terhadap suatu fenomena yang terjadi di lingkungannya. Marshall (2003:40) juga mengungkapkan bahwa "konsep diri adalah gambaran yang dimiliki seseorang mengenai dirinya sendiri dan hal mencerminkan identitas dirinya". Disamping itu, Kreitner and Kinicki (2001:137) bahwa konsep diri adalah persepsi diri seseorang sebagai makhluk fisik, sosial dan spiritual.

4. Pengetahuan (*knowledge*)

   yaitu informasi yang memiliki makna yang dimiliki seseorang dalam bidang kajian tertentu.

5. Keterampilan (*skill*)

   yaitu kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan fisik atau mental.

2.1.2.3 Indikator Kompetensi

Adapun salah satu konsep kompetensi menurut Gordon dalam A.A Made Bintang Cahyaningrat (2016) yang mengatakan karateristik yang terdapat dalam kompetensi, yaitu:

1. Pengetahuan *(Knowledge)*

   Dimana seseorang memiliki kesadaran dan pengamatan akal pikiran dibidang kognitif atau informasi yang diketahui oeh seseorang.

2. Pemahaman *(Understanding)*

   Dimana seseorang memiliki kedalaman kognitif dan proses berpikir dengan benar.

3. Kemampuan *(skill)*

   Sesuatu yang dimiliki oleh seseorang untuk bertindak dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.

4. Nilai *(Value)*

   Sesuatu standar perilaku yang telah diyakini secara psikologis didalam diri seseorang.

5. Sikap *(Attitude)*

   Suatu reaksi atau perasaan senang, tidak senang, suka atau tidak suka terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.

6. Minat *(Interest)*

   Suatu dorongan yang muncul dari diri seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.

2.1.2.4 Dimensi Kompetensi

Menurut (Moeheriono, 2012) dalam Eigis Yani Pramularso (2018 : 42) secara rinci terdapat lima dimensi kompetensi yang harus dimiliki oleh semua individu, yaitu sebagai berikut:

1. *Task skills*, yaitu keterampilan untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan standar di tempat kerja.
2. *Task management skills*, yaitu keterampilan untuk mengelola serangkaian tugas yang berbeda yang muncul dalam pekerjaan.
3. *Contingency management skills*, yaitu keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila timbul suatu masalah dalam pekerjaan.
4. *Job role environment skills*, yaitu keterampilan untuk bekerja sama serta memelihara kenyamanan lingkungan kerja.
5. *Transfer skills*, yaitu keterampilan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja baru.

2.1.2.5 Komponen - Komponen Kompetensi

Menurut Marliana Budhiningtias Winanti (2011 : 252) mengklasifikasikan dimensi dan komponen kompetensi individual menjadi tiga, yaitu : (a). kompetensi intelektual, (b). kompetensi emosional, dan (c). kompetensi sosial. Uraian dari masing-masing kompetensi secara rinci dijelaskan sebagai berikut :

1. Kompetensi intelektual

   adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan intelektual individu (dapat berupa pengetahuan, keterampilan, pemahaman profesional,

pemahaman kontekstual, dan lain-lain) yang bersifat relatif stabil ketika menghadapi permasalahan di tempat kerja,

2. Kompetensi emosi

   adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk menguasai diri dan memahami lingkungan secara objektif dan moralis sehingga pola emosinya relatif stabil ketika menghadapi berbagai permasalahan di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri.

3. Kompetensi sosial

   adalah karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan untuk membangun simpul-simpul kerja sama dengan orang lain yang relatif bersifat stabil ketika menghadapi permasalah di tempat kerja yang terbentuk melalui sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal serta kapsitas pengetahuan sosial.

2.1.3 Motivasi

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Utomo, 2010 dalam Aldo Herlambang Gardjito (2014 : 03) “Motivasi adalah keinginan yang timbul dalam diri karyawan dapat berasal dari dalam dirinya sendiri maupun berasal dari luar dirinya, baik yang berasal dari dalam lingkungan kerjanya maupun dari luar lingkungan kerjannya”.

Robbins dan *Judge* (2007:325) dalam Faitullah (2014 : 281) “Mendefinisikan motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan usaha untuk mencapai suatu tujuan”.

Jadi motivasi merupakan suatu proses ketekunan usaha yang timbul karena dorongan dari dirinya sendiri untuk memajukan sesuatu hal yang karyawan anggap penting bagi dirinya.

2.1.3.2 Indikator - Indikator Motivasi

Indikator yang digunakan untuk mengukur variable motivasi ini adalah Menurut Utomo, 2010 dalam Aldo Herlambang Gardjito (2014 : 03) :

1. Penghargaan diri

   Seseorang akan merasa terhormat apabila dia dihargai oleh orang lain dalam lingkungan kerjanya. Situasi seperti ini akan mendukung orang tersebut untuk bekerja lebih baik.

2. Kekuasaan

   Seseorang akan termotivasi apabila diberi kekuasaaan dan kewenangan atas pekerjaannya secara utuh tanpa adanya paksaan dari pihak lain selama pekerjaan yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan perusahaan.

3. Kebutuhaan Keamanan Kerja

   Kebutuhan untuk mendapatkan jaminan dan rasa aman tentram terlepas dari bahaya phisik serta terbebas dari rasa ketakutan kehilangan pekerjaan serta mendapatkan ancaman untuk masa depannya.

2.1.3.2 Tujuan Dari Motivasi

Tujuan dari pemberian motivasi menurut Hasibuan (2003:146) dalam Ridwan Isya Luthfi (2014 : 02) adalah :

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.

2. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

3. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.

4. Meningkatkan kedisiplinan karyawan.

5. Mengefektifkan pengadaan karyawan.

6. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.

7. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.

8. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.

9. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

10. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku.

2.1.3.3 Dimensi - Dimensi Motivasi

Teori Motivasi yang digunakan di dalam penelitian ini adalah Teori ERG (*Exsistence, Relatedness, Growth)* Yang di kemukakan oleh Clayton Alderfer. Menurut Mangkunegara (2009 : 98) dalam Ridwan Isya Luthfi (2014 : 02) Teori ini mengelompokkan kebutuhan manusia dalam 3 kelompok yaitu:

1. Existence Needs (Kebutuhan Eksistensi)

Kebutuhan ini berhubungan dengan fisik dari eksistensi pegawai, seperti makan, minum, bernafas, gaji, keamanan kondisi kerja. Kebutuhan ini jika dihubungkan dengan teori Hirearki Maslow dianggap sebagai kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keamanan.

2. Relatedness Needs (Kebutuhan Hubungan Sosial)

Kebutuhan ini merupakan kebutuhan interpersonal, yaitu kepuasan dalam berinteraksi dalam lingkungan kerja. Kebutuhan ini jika dihubungkan dengan teori Hirearki Maslow dianggap sebagai kebutuhan sosial.

3. Growth Needs (Kebutuhan Pertumbuhan)

Kebutuhan untuk mengembangkan diri dan meningkatkan pribadi, hal ini berhubungan dengan kemampuan dan kecakapan pegawai. Kebutuhan ini jika dihubungkan dengan teori Hirearki Maslow dianggap sebagai kebutuhan pengakuan dan kebutuhan aktualisasi diri.

2.1.4 Kinerja Karyawan

2.1.4.1 Pengertiaan Kinerja

Stephen P. Robbins, (2006:26) dalam Agustina hanafi (2016 : 137**)"**Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya".

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2006:67) dalam faitullah (2014 : 300) "kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dan waktu yang digunakan dalam melaksanakan".

Sedangkan menurut Wood et al. (2001: 114) dalam Marliana Budhiningtyas Winanti (2011 : 256) "kinerja merupakan suatu pengukuran ringkas dari kuantitas dan kualitas kontribusi tugas-tugas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk kerja unit atau organisasi".

Dengan demikiaan kinerja karyawan adalah hasil kerja secara nyata untuk pencapaiaan tujuaan organisasi yang berfokus kepada kualitas dan kuntitas karyawan yang diberikaan kepada organisasi untuk mencapai tujuaan yang diharapkaan oleh organisasi.

2.1.4.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut *Mathis* dan *Jackson* (2002:78) dalam Faittullah (2014 : 283) menyimpulkan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau apa yang tidak dilakukan karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1. Kemampuan.
2. Motivasi.
3. Dukungan yang diterima.
4. Keberadaan pekerjaan yang dilakukan.
5. Hubungan karyawan dengan organisasi.

2.1.4.3 Indikator Penilaiaan Kinerja

Adapun indikator penilaiaan kinerja karyawan menurut Stephen P. Robbins (2006:260) dalam Agustina hanafi (2016 : 137) :

1. Hasil Kerja : Hasil kontribusi karyawan yang diberikan kepada perusahaan.
2. Kualitas Kerja : Kesesuaian antara kualitas produk dan jasa yang dihasilkan.
3. Kuantitas Kerja : jumlah pelaksanaan kegiatan dalam bulanan dan pertahun.
   jumlah pekerjaan yang di selesaikan.
4. Dapat Dicapai : dapat mencapai target kerja yang dibebankan.
5. Waktu : menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.

2.1.4.4 Kriteria Pengukuran Kinerja karyawan

Marliana Budhiningtias Winanti (2011 : 256) menyatakan ada 6 (enam) kriteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja :

1. *Quality*, merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. *Quantity*, merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, jumlah unit, jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.
3. *Timeliness*, adalah tingkat sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. *Cost – effectiveness*, adalah tingkat sejauh mana penggunaan daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
5. *Need for supervision*, merupakan tingkat sejauh mana seseorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
6. *Interpersonal impact*, merupakan tingkat sejauh mana karyawan memelihara harga diri, nama baik dan kerjasama diantara rekan kerja dan bawahan.

2.1.5 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitiaan ini, akan di jabarkaan dan di perlihatkaan penliti terdahulu yang membantu terciptanya penilitiaan ini :

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Kesimpulan	Persamaan	Perbedaaan
1.	Agustina Hanafi dan Johan Gunady ony Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 14 No.1 Maret 2016	Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja.	yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan .	Memiliki persamaan pada variabel *independen* X1(EQ) dan X2 (Kompetensi) dan juga variabel *dependen* Y (Kinerja).	1. Metode analisis yang digunakan berbeda. 2. Objek Penelitian Berbeda
2.	Maryana kuswani jaya, Dedi mulyadi dan Eman sulaiman Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol. 14 No.1 Maret 2016	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada kantor kementriaan agama kabupaten karawang.	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah kuat.	Memiliki Persamaan pada variable *Independen* X1(EQ) dan variable dependent Y (Kinerja).	1. Variable *indepent* (X2) (Kompetensi) tidak ada. 2. Populasi dan Metode berbeda
3.	Lies Indriyatni Vol. 4 No.2 Des 2009:40-45	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepemimpinan Dan Organisasi.	Kepemilikan kecerdasan emosional yang tinggi merupakan atribut yang penting untuk keberhasilan seorang pemimpin.	Variabel *independen* Kecerdasan Emosional (X1).	1. Variabel *dependen* yang digunakan berbeda. 2. Populasi berbeda 3. Variable (Y) yang digunakan berbeda
4.	Marliana Budhiningtias Winanti Majalah ilmiah unikom 2011 : vol.7, no. 2	Pengaruh Kompetensi Terhdap Kinerja Karyawan (Survei Pada PT . Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawabarat).	Kecerdasan emosional dan kompetensi siswa secara simultan berpengaruh terhadap praktik kerja industry. Hal ini dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. apabila kecerdasan emosional dan kompetensi siswa meningkat, maka nilai praktik kerja industripun meningkat.	Variable *Independent* Kompetensi (X2) dan Dependent Kinerja (Y).	1. Varible *independent* (X1) berbeda. 2. Tempat Penelitian berbeda 3. Populasi berbeda

5.	A.A Made Bintang Cahyaningrat, Tedi Erviantono, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti 2016	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Denpasar.	Hasil dari uji regresi linier sederhana antara pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai adalah signifikan. Dari perhitungan tersebut juga didapat hasil dari β kompetensi signifikan Artinya apabila variabel kompetensi naik 1 satuan (1%) maka variabel kinerja pegawai naik. Namun sebaliknya apabila kompetensi tidak ada perubahan atau sama dengan nol, maka jumlah kinerja pegawai sebesar turun.	1. Variable *Independent* Kompetensi (X2) dan Dependent Kinerja (Y). 2. Metode penelitian sama.	1. Varibale *independent* (X1) tidak ada . 2. Metode Penelitian Berbeda
6.	Eigis Yani Pramularso Vol II, No. 1, Maret 2018	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta	Persamaan regresi yang dihasilkan menunjukkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan CV Inaura Anugerah Jakarta .	1. Variable *Independent* Kompetensi (X2) 2. *Dependent* Kinerja (Y).	3. Varibale independent (X1) tidak ada. 4. Populasi berbeda
7.	Aldo Herlambang Gardjito, Mochammad Al Musadieq, Gunawan Eko Nurtjahjono Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 13	Pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja Terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan bagian produksi pt. Karmand mitra andalan surabaya)	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan, untuk menjelaskan pengaruh lingkungan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan dan untuk menjelaskan motivasi kerja dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan.	1. Variable *independent* (X1) 2. *dependent* (Y) sama .	1. Populasi berbeda. 2. Metode penelitian yang digunakan berbeda

	No. 1 Agustus 2014|		Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya,		
8.	Faitullah Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.12 No.4 Desember 2014	Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Dosen Di Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah II (Studi Kasus Pada Universitas Bina Darma Dan Universitas Tridinanti	Secara parsial ketiga variabel bebas yaitu kompetensi, motivasi dan kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen di Perguruan Tinggi Swasta Kopertis Wilayah II (studi kasus pada Universitas Binadarma dan Universitas Tridinanti).	1. Variable Independent (X1) Kecerdasan Emosional 2. Variable *Independent* Kompetensi (X2) dan Juga Variable 3. Variable *Independent* Motivasi (X3) 4. Variable Dependent Kinerja (Y).	1. Populasi yang digunakan berbeda. 2. Objek penelitian berbeda
9.	Hilda, E. Osisioma, Hope, N. Nzewi & Nnenne, I. Nnabuife Vol. 4, No. 3, 2016 *ISSN 2056-6018*	Emotinal Intelligence and Employee Performance in Selected Commercial Banks in Anambra State, Nigeria	Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa Empathy memiliki hubungan terbalik yang kuat dengan tingkat turnover karyawan.	1. Variable *Independent* (X1) Kecerdasan Emosional 2. Variable *Dependent* Kinerja (Y).	1. Tidak menggunakan Variable *dependent* (X2). 2. Metode penelitian berbeda
10.	Prof. Dr. Hameed Al-Taee & Dina Fadhil Jihad Alwaely Online ISSN: 2249-4588 & Print ISSN: 0975-5853 : 2012	Examining the Relationships Among Human Resources Roles, Professional Competencies and Emotional Intelligence (An Empirical Study)	semua hipotesis, yaitu bahwa peran HR memiliki dampak positif pada kompetensi profesional, dan kecerdasan emosional. Ada korelasi di antara semuanya konsep yang didefinisikan dalam mode hipotetis dari belajar, dan korelasi itu mencapai tingkat yang signifikan	1. Variable *Independent* (X1) Kecerdasan Emosional 2. Variable Kompetennsi (X2).	3. Metode analisis yang digunakan berbeda 4. tidak ada variable (Y) Kinerja. 5. Tempat penelitian berbeda

			dan dapat diterima kebugaran. Karena itu, hotel manajemen harus secara agresif terlibat dalam SDM peran untuk mencapai sinergi kecerdasan emosional dan kompetensi professional.		

2.2 Kerangka Pemikiran

Dilihat dari fenomena Kecerdasaan emosional pada divisi laboratorium komputer Unikom, kecerdasan emosional memiliki peranan yang sangat penting dalam kinerja. Karena jika di dalam organisasi para karyawan bisa mengendalikan emosi dan ego masing – masing bukan hal yang tidak mungkin akan terciptanya hubungan sosial yang baik dan menimbulkan kerjasama yang bagus dan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Salovey dan Mayer dalam Agustina Hanafi (2016 : 137) "Mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan".

Bukan hanya Kecerdasan emosional saja yang mempengaruhi kinerja karyawan pada divisi Laboratorium Komputer Unikom, kompetensi juga mengambil peranan penting dalam hal mempengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan. Karena di dalam kompetensi mencakupi keterampilaan, pengetahuaan, keahliaan dan lain – lain. Menurut Marliana Budhiningtias Winanti (249 : 2011) "Kinerja karyawan yang tinggi

dapat dicapai jika seluruh elemen-elemen yang ada dalam perusahaan terintegrasi dengan baik, dan mampu menjalankan peranannya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan karyawan, Oleh sebab itu diperlukan dukungan adanya kompetensi guna meningkatkan kinerja karyawan tersebut 249 : 2011".

Motivasi juga adalah salah satu faktor penentu dalam pencapaiaan tujuaan disuatu perusahaan. Karena motivasi karyawan berperan penting umtuk meningkatkan kinerja. Karena jika karyawan mendapatkan motivasi dan kejelasan di suatu perusahaan, karyawan akan semngat dalam bekerja dan memajukan perusahaan. Aldo Herlambang Gardjito (2014 : 2) "Pemberian motivasi kerja eksternal dan internal yang makin baik dapat mendorong karyawan bekerja dengan makin produktif".

2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

` Hasil analisis data secara statistik menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif secara parsial dari variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hal ini menandakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang searah terhadap kinerja. Semakin baik kecerdasan emosional karyawan dalam bekerja,maka semakin baik pula pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Hasil penelitian ini ditunjang oleh penelitian Paisal dan Anggreni (2010), Nurita D.S (2012), Choiriah Anis (2013) Shahzad (2010), Khan (2013), Gondal (2013) dan Jorfi (2010).

2.2.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dan sesuai dengan tuntutan peran pekerjaan maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Karyawan yang kompeten biasanya memiliki karakter sikap dan perilaku atau kemauan dan kemampuan kerja yang relatif stabil ketika menghadapi suatu situasi di tempat kerja yang terbentuk dari sinergi antara watak, konsep diri, motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan kontekstualnya sehingga ia dengan cepat dapat mengatasi permasalahan kerja yang dihadapi, melakukan pekerjaan dengan tenang dan penuh dengan rasa percaya diri, memandang pekerjaan sebagai suatu kewajiban yang harus dilakukan secara ikhlas, dan secara terbuka meningkatkan kualitas diri melalui proses pembelajaran.

Hal ini akan memberikan dorongan yang kuat kepada karyawan untuk mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan efesien dan efektif serta secara psikologis akan memberikan pengalaman kerja yang bermakna dan rasa tanggung jawab pribadi mengenai hasil-hasil pekerjaan yang dilakukannya. Pada akhirnya, semua hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan baik yang berhubungan dengan faktor pekerjaan maupun karakteristik personal. Hal ini didukung pernyataan teoritik dari Spencer & Spencer (1993: 78) bahwa kompetensi intelektual, emosional, dan sosial sebagai bagian dari kepribadian yang paling dalam pada seseorang dapat memprediksi atau mempengaruhi keefektifan kinerja individu. Sedangkan pernyataan

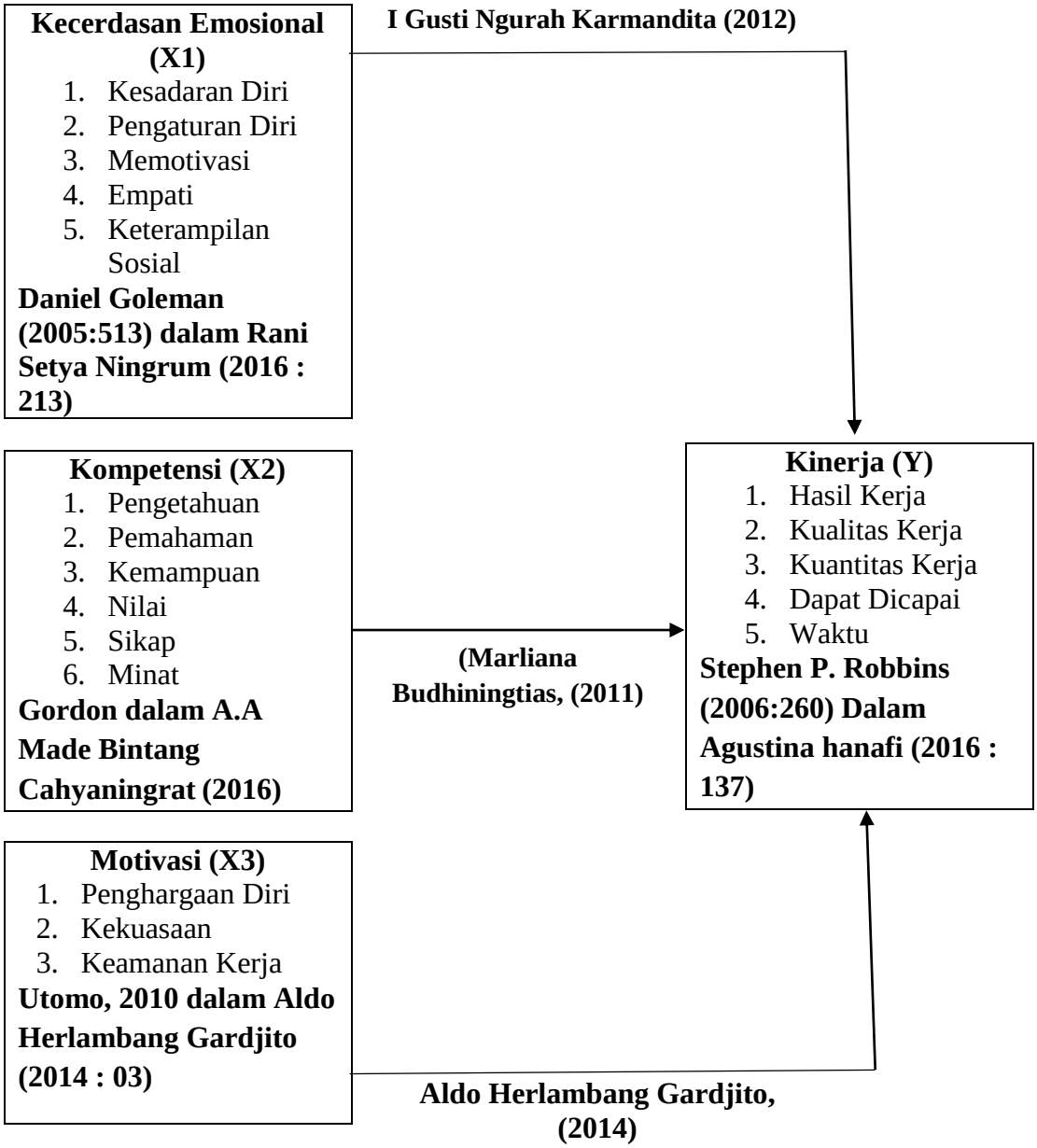
empirik yang mendukung dinyatakan oleh Dyah Kusumastuti (2001: 228) bahwa kompetensi individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkaan kerangka pemikiraan dan keterkaitan antar variable di atas maka di peroleh paradigma mengenai kecerdasaan emosional dan kompetensi pengaruhnya terhap kinerja karyawan sebagai berikut :

2.2.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja dan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Arida (2010), Wulan (2011) dan Kusuma (2012) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi maka mereka akan memiliki dorongan untuk mau menggunakan seluruh kemampuannya untuk bekerja. Semakin tinggi bentuk motivasi yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat prestasi yang ada. Hal ini sesuai dengan pendapat Newstrom dan Davis (1997) dalam Riniwati (2011:50), yang menjelaskan secara matematik mengenai hubungan kinerja dan motivasi, dimana P= A x M. yang berarti peran motivasi dan kemampuan pada kinerja (kinerja) yang tinggi dan didukung pula akan keragaman yang diberikan berupa produktivitas yang lebih baik. Cara kerja motivasi dimulai dari seseorang yang secara sadar mengakui adanya suatu kebutuhan yang tidak terpuaskan. Kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu tujuan dan suatu tindakan yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk mencapai tujuan. Apabila tujuan tercapai, maka kebutuhan akan terpuaskan, sehingga tindakan

yang sama akan cenderung diulang apabila kebutuhan serupa muncul (Sunarto, 2005:10).



Gambar 2.1
Paradigma Penelitiaan

2.3 Hipotesis Penelitiaan

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara yang dimaksud untuk menjawab permasalahan yang ada.

Menurut Umi Narimawati (2007 : 73), mengemukakan bahwa: " Hipotesis dapat dikatakan sebagai pendugaan sementara mengenai hubungan antar variabel yang akan diuji kebenarannya. Karena sifatnya dugaan, maka hipotesis hendaknya mengandung implikasi yang lebih jelas terhadap pengujian yang dinyatakan".

Sedangkan menurut Sugiyono (2017 : 63) memyatakan bahwa : "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah peneltian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang di berikan baru didasar pada teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta – fakta empiris yang di peroleh melalui pegumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric".

Berdasarkan kerangka pemikiran dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mengambil hipotesis sementara dalam memecahkan masalah tersebut, bahwa :

Berdasarkaan penelitiaan awal yang dilakukaan oleh penulis maka penulis menduga atau memakai hipotesis sebagai berikut :

1. Diduga Kecerdasan Emosional (X1) cukup stabil, Kompetensi (X2) cukup tinggi, (X3) motivasi cukup baik dan Kinerja (Y) kurang memenuhi standar Pada Karyawan Divisi Laboratorium Komputer (UNIKOM).

2. Diduga Peningkatan Kinerja dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosional Pada Karyawan Divisi Laboratorium Komputer (UNIKOM).
3. Diduga Peningkatan Kinerja dipengaruhi oleh Kompetensi Pada Karyawan Divisi Laboratorium Komputer (UNIKOM).
4. Diduga Peningkatan Kinerja dipengaruhi oleh Motivasi Pada Karyawan Divisi Laboratorium Komputer (UNIKOM).