

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Perilaku Individu dalam Organisasi

Perilaku individu merupakan suatu perilaku seseorang dalam melakukan sesuatu atau cara untuk bertindak terhadap suatu kegiatan dengan menggunakan keterampilan atau pikiran pegawai atau karyawan. Adanya keterampilan tidak terpisah dari latar belakang atau pengetahuan. Di dalam suatu organisasi perilaku individu mencerminkan setiap perilaku pimpinan terhadap bawahannya dimana jika pimpinan memperlakukan bawahannya dengan baik maka suatu hubungan antara bawahan dan atasan terjalin dengan baik pula sehingga jalinan kerjasama di dalam organisasi pun bisa berjalan dengan baik.

Individu merupakan faktor utama dalam sebuah organisasi. Munculnya perilaku organisasi itu bermula dari perilaku individu. Dalam hal ini, bagaimana organisasi dapat bergerak dalam suatu lingkungan tergantung pada perilaku individu-individu yang ada di dalamnya. Ini membuktikan bahwa, perilaku individu merupakan bekal untuk memasuki suatu lingkungan termasuk lingkungan organisasi.

Betapa pentingnya peran individu dalam suatu organisasi. Terbukti bahwa perilaku individu sangat menentukan karakteristik dari organisasi. Perilaku individu juga muncul akibat persepsi dari individu itu sendiri. Persepsi yang

dimaksud merupakan proses dimana individu mampu mengatur sehingga memunculkan arti dari individu itu sendiri mengenai lingkungannya.

Menurut Robbins dan Judge (2014:56) “Setiap individu tentu saja banyak berbeda dengan banyak hal. Perbedaan-perbedaan terkait penampilan seperti tinggi, kulit, berat, rambut dan warna mata adalah yang paling nyata. Yang menarik terdapat bukti bahwa ditempat kerja penampilan sangat berpengaruh”.

Menurut Daft (2012:69) “Pendekatan ilmu perilaku mengembangkan teori mengenai perilaku manusia yang didasarkan pada metode dan studi ilmiah, ilmu perilaku berasal dari sosiologi, psikologi, antropologi, ekonomi dan disiplin ilmu lainnya untuk memahami perilaku dan interaksi karyawan dalam lingkungan organisasi”.

Berdasarkan pendapat ahli di atas maka disimpulkan bahwa perilaku individu adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara individu dengan individu lainnya atau individu dengan lingkungannya, dan perilaku setiap individu itu sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya. Dilihat dari sifatnya, perbedaan perilaku manusia itu disebabkan karena kemampuan, kebutuhan, cara berpikir untuk menentukan pilihan perilaku berbeda satu sama lain.

Organisasi merupakan suatu kelompok orang yang bekerja sama untuk tujuan bersama. Sedangkan secara terperinci organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah untuk orang berkumpul dan berkerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, terpinpin, dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya, metode, material, dan lingkungan, sarana, prasarana, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Setiap manusia memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda-beda, hal tersebut menjadi sebab adanya tujuan dalam organisasi, dengan menyatukan kepentingan dan tujuan yang berbeda-beda untuk menjadi kepentingan dan tujuan yang sama. Tujuan organisasi berpengaruh dalam mengembangkan organisasi baik dalam perekrutan anggota, dan pencapaian apa yang ingin dilakukan dalam berjalannya organisasi tersebut.

Menurut Kasmir dan Jakfar (2013:180-181) “Organisasi secara statis dapat diartikan suatu wadah atau tempat kerja sama untuk melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Organisasi secara dinamis diartikan sebagai suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Menurut Umar (2012:128) “Secara garis besar langkah-langkah dalam melakukan pengorganisasian mulai dari merencanakan, melaksanakan dan memantau kerja organisasi”.

Menurut Sudarso dan Edilius (2010:83) “Istilah Organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu "*Organon*" yang dimaksudkan alat atau perkakas. Dengan demikian organisasi dapat diartikan sebagai suatu alat yang digunakan dalam rangka untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Menurut Hasibuan (2013:120) “Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi merupakan alat dan wadah saja”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah suatu wadah yang terdiri dari unsur manusia yang saling bekerja

sama dan saling menguntungkan untuk kepentingan bersama dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Perilaku individu dalam organisasi adalah bentuk interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik organisasi. Setiap individu dalam organisasi, semuanya akan berperilaku berbeda satu sama lain, dan perilakunya adalah ditentukan oleh masing-masing lingkungannya yang memang berbeda. Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan dan pengalaman masa lalunya.

Karakteristik yang dipunyai individu ini akan dibawanya manakala memasuki lingkungan baru yaitu organisasi atau yang lainnya. Organisasi juga merupakan suatu lingkungan yang mempunyai karakteristik seperti keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hirarki, pekerjaan, tugas, wewenang, tanggung jawab, sistem penggajian, sistem pengendalian, dan sebagainya. Dalam kaitan antara individu dengan organisasi, maka membawa karakteristik individu ke dalam organisasi, sehingga terjadilah interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik organisasi. Interaksi keduanya mewujudkan perilaku individu dalam organisasi. Perilaku individu juga dapat dipahami dengan mempelajari karakteristik individu.

2.1.2. Kecerdasan Intelektual

Prinsip dasar kemampuan amat penting diketahui untuk memahami mengapa seseorang berbuat dan berperilaku berbeda dengan yang lain. Karena terbatasnya kemampuan ini, seseorang bisa berbuat menjahit satu celana dalam waktu 10 menit, orang lain memerlukan 3 hari dalam hal yang sama. Karena kemampuan, seseorang pimpinan bila mengatasi persoalan yang rumit hanya memerlukan beberapa saat saja, tetapi tidaklah demikian dengan pimpinan yang lain, dirinya memerlukan puasa tiga hari tiga malam, berkonsultasi dengan seorang tua di suatu desa yang diagung-agungkan, dan banyak cara yang dilakukan. Terbatasnya kemampuan ini membuat seseorang bertingkah laku yang berbeda. Banyak yang diinginkan manusia, tetapi jawaban manusia untuk mewujudkan keinginannya itu terbatas, sehingga menyebabkan semua yang diinginkan itu tidak tercapai.

Selama ini kecerdasan manusia selalu dinilai dari tingkat kecerdasan secara intelektual (IQ). Melalui kecerdasan secara intelektual, manusia dianggap cerdas dalam menghadapi segala bentuk permasalahan yang terjadi. Persaingan yang dibentuk setiap jenjang pekerjaan selalu dikaitkan dengan kecerdasan intelektual ini. Nilai dan kemampuan menjadi tolak ukur keberhasilan bagi seseorang pegawai atau karyawan.

Inteligensi adalah kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik. Inteligensi sebagai kapasitas umum individu yang nampak dalam kemampuan individu untuk menghadapi tuntutan

kehidupan secara rasional dan lebih difokuskan kepada kemampuannya dalam berpikir. Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan.

Kecerdasan intelektual muncul sejak dalam kehidupan keluarga dan masyarakat, sejak anak di dalam kandungan (masa pranata) sampai tumbuh menjadi dewasa. Setiap anak yang dilahirkan ke dunia ini sudah dibekali dengan satu triliun sel neuron yang terdiri dari seratus miliar sel aktif dan sembilan ratus miliar sel pendukung yang kesemuanya berkumpul di otak. Kecerdasan intelektual (inteligensi) merupakan aspek psikologis yang dapat mempengaruhi kuantitas dan kualitas seseorang dalam dalam bekerja.

Menurut Robbins dan Judge (2014:57) “Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berfikir, menalar, dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan dan untuk alasan yang tepat pada nilai yang tinggi dalam bekerja”.

Menurut Stoner (2012:118) “Tiap individu berbeda dalam kemampuan untuk menjadi kreatif. Orang yang kreatif cenderung lebih fleksibel dari pada orang yang tidak kreatif. Mereka mampu dan mau berpindah dari satu pendekatan ke pendekatan lain kalau menghadapi masalah”.

Menurut Gardner dalam Setyaningrum (2016:213) mengemukakan bahwa “Kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan

suatu produk yang memiliki nilai dalam satu latar belakang budaya atau lebih”. Sedangkan menurut Super dan Cites dalam Setyaningrum (2016:213) mengemukakan “Kecerdasan sebagai kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekitar atau belajar dari sebuah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi di dalam lingkungannya yang kompleks”.

Menurut pendapat ahli di atas maka disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual merupakan kemampuan mental individu yang dapat dipergunakan untuk menyesuaikan diri didalam lingkungan yang baru, serta dapat memecahkan diri di dalam lingkungan yang baru, serta dapat memecahkan problem-problem yang dihadapi dengan cepat dan tepat. Berbicara mengenai intelegensi biasanya dikaitkan dengan kemampuan untuk pemecahan masalah, kemampuan untuk belajar, maupun kemampuan untuk berfikir abstrak.

2.1.3. Jenis-jenis Kecerdasan Intelektual

Menurut Howard Gardener dalam Zulkarnaen (2018) setiap diri manusia paling tidak ada 8 macam kecerdasan intelektualnya, yaitu:

1. Kecerdasan linguistik

Kecerdasan linguistik adalah kemampuan untuk menggunakan kata-kata secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan. Ciri-ciri:

- a. Senang bermain dengan kata-kata, menikmati puisi, suka mendengarkan cerita.
- b. Membaca apa saja; buku, majalah, surat kabar dan bahkan label produk.
- c. Merasa mudah dan percaya diri mengekspresikan diri secara lisan maupun tulisan.

- d. Suka membumbui percakapan dengan hal-hal menarik yang baru saja dibaca atau didengar.
- e. Suka mengerjakan teka-teki silang, bermain scrabble atau bermain puzzle dan dapat mengeja dengan sangat baik.

2. Kecerdasan logik matematik

Kecerdasan logik matematik ialah kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Ia mampu memikirkan dan menyusun solusi (jalan keluar) dengan urutan yang logis (masuk akal). Ciri-ciri:

- a. Senang bekerja dengan angka dan dapat melakukan perhitungan mental.
- b. Tertarik dengan kemajuan teknologi dan gemar melakukan percobaan untuk melihat cara kerja sesuatu hal.
- c. Merasa mudah melakukan perencanaan keuangan, menetapkan target dalam bentuk angka dalam bisnis dan hidup.
- d. Senang menyiapkan jadwal perjalanan secara terperinci, sering menyiapkan, memberi nomor dan menetapkan suatu daftar kerja.

3. Kecerdasan visual dan spasial

Kecerdasan visual dan spasial adalah kemampuan untuk melihat dan mengamati dunia visual dan spasial secara akurat (cermat). Ciri-ciri:

- a. Menyukai seni, menikmati lukisan dan patung. Memiliki citra rasa yang baik akan warna.
- b. Cenderung menyukai pencatatan secara visual dengan menggunakan kamera atau *handycam*.

- c. Bisa menulis dengan cepat saat anda mencatat atau berpikir mengenai sesuatu, dapat menggambar dengan cukup baik.

4. Kecerdasan musik

Kecerdasan musik adalah kemampuan untuk menikmati, mengamati, membedakan, mengarang, membentuk dan mengekspresikan bentuk-bentuk musik. Kecerdasan ini meliputi kepekaan terhadap ritme, melodi dan timbre dari musik yang didengar. Ciri-ciri:

- a. Dapat memainkan alat musik.
- b. Dapat menyanyi sesuai dengan tinggi rendahnya kunci nada.
- c. Biasanya dapat mengingat sebuah irama hanya dengan mendengarkan beberapa kali saja.

5. Kecerdasan interpersonal

Kecerdasan interpersonal ialah kemampuan untuk mengamati dan mengerti maksud, motivasi dan perasaan orang lain. Ciri-ciri:

- a. Senang bekerja sama dengan orang lain dalam suatu kelompok atau komite.
- b. Lebih suka belajar kelompok dari pada belajar sendiri.
- c. Orang sering kali datang untuk meminta nasihat.

6. Kecerdasan intrapersonal

Kecerdasan intrapersonal adalah kemampuan yang berhubungan dengan kesadaran dan pengetahuan tentang diri sendiri. Dapat memahami kekuatan dan kelemahan diri sendiri. Mampu memotivasi dirinya sendiri dan melakukan disiplin diri. Ciri-ciri:

- a. Memiliki buku harian untuk mencatat pikiran yang sangat dalam dan pribadi.
 - b. Sering menyendiri untuk memikirkan dan memecahkan masalah sendiri.
7. Kecerdasan kinestetik

Kecerdasan kinestetik ialah kemampuan dalam menggunakan tubuh kita secara terampil untuk mengungkapkan ide, pemikiran dan perasaan. Ciri-ciri:

- a. Gemar berolahraga atau melakukan kegiatan fisik.
 - b. Cakap dalam melakukan sesuatu seorang diri.
 - c. Senang memikirkan persoalan sambil aktif dalam kegiatan fisik seperti berjalan atau lari.
8. Kecerdasan naturalis

Kecerdasan naturalis adalah kemampuan untuk mengenali, membedakan, mengungkapkan dan membuat kategori terhadap apa yang dijumpai di alam maupun lingkungan. Ciri-ciri:

- a. Senang memelihara atau menyukai hewan.
- b. Dapat mengenali dan membedakan nama berbagai jenis pohon, bunga dan tanaman.

2.1.4. Kecerdasan Emosional

Emosi merupakan suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atas rangsangan yang muncul dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya, sehingga individu dapat merasakan suatu perubahan sistem terhadap fisiologis dan psikologisnya dalam waktu yang cepat. Emosi merupakan suatu perasaan dengan pikiran-pikiran khasnya, keadaan biologis dan psikologis, serta

serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi berperan dalam pengambilan sebuah keputusan yang menentukan kesejahteraan dan keselamatan individu atau sekelompok orang. Kecerdasan emosi meliputi kemampuan untuk memahami secara akurat, menilai dan mengekspresikan emosi, kemampuan untuk mengakses dan/atau menghasilkan perasaan manakala mereka berfikir, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan tentang emosi, serta kemampuan untuk mengatur emosi untuk mempromosikan emosional dan pertumbuhan intelektual.

Emosi disifatkan sebagai suatu keadaan kejiwaan pada organism atau individu sebagai akibat adanya peristiwa atau persepsi yang dialami oleh organism. Emosi merupakan reaksi yang mengandung aktivitas dengan derajat yang tinggi dan adanya perubahan dalam kejasmanian berkaitan dengan perasaan yang kuat.

Menurut Robbins dan Judge (2014:308) “Emosi (*emotion*) adalah perasaan-perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu”.

Menurut Goleman dalam Yenti (2014:9) mengatakan bahwa “Kecerdasan emosi di dalamnya termasuk kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional”.

Menurut Mangkunegara (2011:163-164) “Pencapaian kinerja ditentukan hanya 20 persen dari kecerdasan intelektual, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi. Oleh karena itu pimpinan dan manajer jika mengharapkan pencapaian kinerja maksimal di perusahaannya, upaya yang paling tepat

bagaimana membina diri dan membina sumber daya manusia bawahan untuk memiliki kecerdasan emosi”.

Berdasarkan pendapat ahli di atas maka disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh manusia. Emosi bahan bakar yang tidak tergantung bagi otak agar mampu melakukan penalaran tinggi. Emosi menyulut kreatifitas, kolaborasi, inisiatif dan transformasi, sedangkan penalaran logis berfungsi mengatasi dorongan-dorongan yang keliru yang menyelaraskan dengan proses dan teknologi dengan sentuhan manusiawi.

Kecerdasan emosional adalah dua buah produk dan dua keterampilan utama, yaitu keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri yang termasuk dalam kompetensi personal dan yang kedua adalah keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial yang termasuk dalam kompetensi sosial. Kompetensi personal lebih terfokus pada diri sendiri sebagai seorang individu, sedangkan kompetensi sosial lebih terfokus pada suatu hubungan kepada orang lain.

Kecerdasan emosional merupakan kecakapan individu yang meliputi kemampuan mengenali emosi diri, mengendalikan diri, mampu memotivasi diri, memiliki semangat dan ketekunan, optimis, mampu membina hubungan dengan orang lain, mudah mengenal emosi orang lain serta penuh perhatian. Dengan kata lain kecerdasan emosional berarti bagaimana membangun hubungan yang baik di masyarakat dengan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan.

Kecerdasan emosional merupakan kekuatan dibalik singgasana kemampuan intelektual. Kecerdasan emosional merupakan dasar-dasar pembentukan emosi yang mencakup ketrampilan untuk menunda kepuasan dan mengendalikan impuls simpuls, tetap optimis jika berhadapan dengan kemalangan dan ketidakpastian, menyalurkan emosi-emosi yang kuat secara efektif, mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan, menangani kelemahan-kelemahan pribadi, menunjukkan rasa empati kepada orang lain, membangun kesadaran diri dan pemahaman pribadi. Ciri-ciri kecerdasan emosional yaitu kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa.

2.1.5. Manfaat Emosional

Emosi adalah kekuatan tanpa batas, energi vital yang dapat dimanfaatkan untuk meraih sukses dalam hidup. Sukses di tempat kerja, di rumah, di tempat belajar, dalam hubungan antar sesama dan juga sukses dalam hubungan dengan diri sendiri terletak pada kemampuan manusia dalam mengendalikan emosi secara efektif. Pada kenyataan bahwa manusia lebih sering bertindak berdasarkan bahasa emosi dari pada bahasa logika membangkitkan kesadaran manusia akan pentingnya memanfaatkan bahasa emosi untuk kemajuan manusia semua. Kalau di dalam hubungan antar sesama manusia bisa berbicara dengan bahasa emosi yang terkendali, di samping dengan bahasa logika, tidak perlu ada kesengsaraan, peperangan ataupun ketidakberdayaan.

Kekuatan emosi positif jauh lebih bermanfaat. Untuk itu perlu memelihara kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri dan dapat memanfaatkannya untuk meraih keberhasilan sejati. Menurut Martin Wijokongko dalam Gitosaroso (2012:186-190) emosi positif yang sangat penting untuk dimiliki dan dikembangkan dalam hati yang terdalam; yaitu:

1. Cinta kasih dan kehangatan

Pengekspresian cinta kasih tampaknya bisa mencairkan hampir seluruh emosi negatif. Kalau seorang marah misalnya, dengan cinta kasih itu maka kemarahannya dapat diredakan. Jawaban yang lemah lembut menunjukkan cinta kasih, kemarahan pun dapat segera diredakan oleh jawaban yang lemah lembut. Selain dapat meredakan kemarahan, cinta kasih pun dapat menghangatkan perasaan, menyejukkan jiwa, dan memperdalam hubungan antara manusia.

2. Penghargaan dan rasa terima kasih

Pada dasarnya, rasa penghargaan atau syukur adalah ungkapan kasih sayang yang mendalam bahwa apa yang diterima itu sangat berharga bagi manusia. Ungkapan terima kasih dan syukur membuka berkah atau kasih sayang dalam bentuk lain dan memberi suatu anugerah untuk menerima nikmat atau rahmat yang lebih besar.

3. Rasa ingin tahu

Manusia tidak mengetahui semua apa yang penting tentang hidup. Pengetahuan manusia sangat terbatas dibandingkan semua misteri yang tersembunyi di balik alam semesta dan kehidupan. Rasa ingin tahu sangat

perlu dipelihara karena dengan demikian akan senantiasa belajar dari hidup, bertanya-tanya tentang apa makna dalam kehidupan, dan bagaimana membuka tabir misteri alam semesta yang belum banyak diketahui.

4. Semangat dan obsesi

Semangat dan obsesi merupakan energi vital yang memberikan kinerja untuk meraih yang dicita-citakan. Semangat dan obsesi bisa mengubah tantangan menjadi kesempatan luar biasa. Bekerja dengan semangat yang tinggi akan meningkatkan efektifitas. Ini memungkinkan manusia untuk meraih berbagai keberhasilan yang didambakannya karena semangat sesungguhnya merupakan suatu energi pendorong. Obsesi membuat diri bergerak lebih cepat dibanding orang lain. Manusia yang memiliki semangat dan obsesi akan bergerak sangat cepat dalam meraih apa yang merupakan tujuan hidup dari manusia yang memikinya.

5. Tekad atau komitmen

Semua emosi jelas bermanfaat. Akan tetapi, kalau ingin berhasil harus memiliki tekad yang kuat di dalam meraih sukses. Akan ada tantangan, hambatan, rintangan dan berbagai penghalang yang mencoba untuk menghalangi dari keberhasilan yang didambakan. Untuk itu diperlukan apa yang disebut tekad atau komitmen.

6. Fleksibel

Fleksibel berarti dapat menyesuaikan diri. Kalau suatu pendekatan tidak memberi hasil yang memuaskan, cobalah pendekatan lain. Kalau suatu pendekatan yang dipercaya dapat memberikan hasil maksimal ternyata bukan

pendekatan terbaik, maka harus mengubah pendekatan tersebut dan menggantikannya dengan yang lebih baik.

7. Kegembiraan dan suka cita

Kegembiraan mempengaruhi harga diri, membuat hidup lebih menyenangkan, dan membuat orang lain di sekitar menjadi lebih berbahagia. Kegembiraan memiliki kekuatan untuk melenyapkan rasa takut, terluka, marah, frustrasi, kecewa, depresi, tidak berharga, dan rasa bersalah dari hidup yang dijalani.

8. Vitalitas

Vitalitas atau kesehatan adalah kunci untuk bisa menjadi manusia seutuhnya. Perlu memastikan bahwa vitalitas fisik benar-benar ada dan mengingat bahwa semua emosi yang dapat diarahkan itu terdapat dalam tubuh. Untuk menjaga vitalitas perlu olah raga yang cukup dan istirahat cukup sesuai dengan ketentuan kesehatan dan kebutuhan hidup. Disamping itu juga diperlukan makan makanan yang bergizi yang sehat. Makanan yang sehat akan menyehatkan tubuh, dan sebaliknya makanan yang kotor dapat membuat Tubuh sakit dan menderita, bahkan ada makanan tertentu yang dapat mendorong emosi positif atau emosi negatif. Perlu mengusahakan agar menu yang disantap seimbang guna memenuhi kebutuhan tubuh untuk menjalankan metabolisme dengan baik.

9. Pelayanan

Rahasia hidup yang berhasil adalah berupa pelayanan, rahasia hidup yang berkelimpahan adalah dengan memberi apa yang bermanfaat pada orang lain. Manusia yang memiliki mental dalam tindakan tertentu dapat membuat

orang lain menjadi lebih baik dan berbahagia. Manusia yang berhasil memberikan sesuatu yang bermanfaat kepada orang lain untuk meningkatkan kualitas hidupnya dengan cinta kasih yang tulus tanpa pamrih, manusia tersebut akan memperoleh kebahagiaan yang sejati.

2.1.6. Pengertian Kinerja

Kesuksesan dan kinerja perusahaan bisa dilihat dari kinerja yang telah dicapai oleh karyawannya, oleh sebab itu perusahaan menuntut agar para karyawannya mampu menampilkan kinerja yang optimal karena baik buruknya kinerja yang dicapai oleh karyawan akan berpengaruh pada kinerja dan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.

Pengelolaan kinerja merupakan salah satu program pengelolaan sumber daya manusia strategis yang memiliki arti penting dari sudut pandang karyawan dan organisasi. Dari sudut pandang organisasi, program ini merupakan kewajiban yang harus dilakukan.

Organisasi memiliki kepentingan untuk memastikan kesesuaian antara hasil kerja karyawan dengan tanggung jawab dan peran yang tercermin dalam deskripsi pekerjaan yang mendorong mencapai sasaran organisasi. Dengan adanya penilaian kinerja maka dapat diidentifikasi perbedaan kontribusi yang diberikan karyawan kepada organisasi, yang akan mempengaruhi kebijakan dalam pengembangan sumber daya manusia.

Menurut Sedarmayanti (2017:219) “Kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas”.

Menurut Kasmir (2016:181) “Kinerja merupakan kemampuan karyawan yang mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan”.

Menurut Mubarak (2017:77) “Kinerja pada dasarnya merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang individu atau kelompok orang dari keseluruhan pelaksanaan tugas selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan”.

Berdasarkan pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah merupakan kemampuan karyawan yang diperoleh atas pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok orang untuk mencapai suatu sasaran organisasi dalam kurun waktu tertentu dengan cara yang benar. Kinerja merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kemampuan seorang pegawai atau karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh organisasi kepada karyawan.

2.1.7. Penilaian dan Standar Kinerja

Penilaian kinerja merupakan proses yang harus dilakukan dalam mengevaluasi kinerja karyawan. Penilaian kinerja dapat dilakukan oleh beragam pihak, yaitu oleh rekan kerja, atasan langsung maupun oleh karyawan itu sendiri. Apabila penilaian kinerja terhadap pegawai dilakukan dengan benar maka para karyawan, penyelia, departemen SDM, dan perusahaan akan menguntungkan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada focus strategi dari perusahaan.

Penilaian kinerja yang obyektif dan tepat sangat menguntungkan baik bagi karyawan maupun perusahaan, oleh karena itu penilaian kinerja dalam sebuah organisasi harus dilakukan apabila perusahaan ingin cepat mencapai misi dan visi yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja meliputi dimensi kinerja karyawan dan akuntabilitas.

Menurut Kasmir (2016:181) “Penilaian kinerja biasanya dilakukan pihak manajemen perusahaan untuk satu atau beberapa periode tertentu. Artinya karyawan akan dinilai kinerja dalam satu periode tertentu, misalnya 1 (satu) semester atau 1 (satu) tahun”.

Menurut Sofyandi (2012:122) “Teknik paling tua yang digunakan manajemen untuk meningkatkan kinerja adalah penilaian (*appraisal*)”.

Menurut Indrajit dan Djokopranoto (2013:371) “Untuk menilai kinerja suatu fungsi diperlukan ukuran tertentu, dan dalam hal ini tentu saja dibutuhkan suatu ukuran kinerja, ukuran kinerja adalah suatu ukuran untuk mengetahui seberapa jauh suatu pekerjaan itu dilakukan dengan baik”

Berdasarkan pendapat ahli di atas maka disimpulkan bahwa penilaian kinerja dipergunakan sebagai alat yang tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para bawahan, namun juga untuk mengembangkan dan memotivasi bawahan. Di sisi lain penilaian kinerja juga dapat menjadi sumber dari kegelisahan dan frustrasi baik bagi manajer maupun bawahannya.

Penilaian kinerja kerja dapat dilakukan oleh atasan, sejawat maupun bawahan. Namun dengan penilaian kinerja yang dilakukan oleh bawahan yang dimasukkan ke dalam sistem penilaian kinerja perusahaan secara keseluruhan

ternyata mampu membantu efektifitas manajerial, evaluasi dan promosi personil, merubah kultur perusahaan, pelaksanaan rencana strategis, mengurangi biaya keputusan promosi dan membantu penugasan kembali beban-beban pekerjaan.

Ketidakberhasilan dari sistem penilaian kinerja bawahan lebih banyak disebabkan karena ketidakmampuan perusahaan untuk; memperoleh sistem penilaian yang baik, adanya sistem penilaian yang tidak komunikatif, ketidaktepatan sistem penilaian yang digunakan, sistem penilaian yang digunakan tidak didukung oleh seluruh komponen perusahaan dan ketidakmampuan perusahaan untuk memonitor sistem penilaian yang dijalkannya.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar atau kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja dapat menunjukkan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Menurut Sofyandi (2012:122) “Penilaian kinerja memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kinerja serta memotivasi karyawan di waktu berikutnya”. Jadi, standar kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, ketrampilan, pengetahuan, dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja.

Berbagai macam jenis pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, tentunya membutuhkan kriteria yang jelas, karena masing-masing jenis pekerjaan tentunya

mempunyai standar yang berbeda-beda tentang pencapaian hasilnya. Makin rumit jenis pekerjaan, maka standar operasional prosedur (*standar operating procedure*) yang ditetapkan perusahaan akan menjadi syarat mutlak yang harus dipatuhi para karyawan untuk bekerja.

Kinerja karyawan sering diartikan sebagai pencapaian tugas, di mana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat penting menjadi landasan dalam menyusun skripsi. Di dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dapat dilihat pada tabel 2.1 diantaranya yaitu :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1.	Rani Setyaningrum (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)	Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan kepada karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini, yakni: pada hasil analisis deskriptif, variabel kesadaran diri, pengaturan diri, empati, keterampilan sosial, dan kinerja karyawan berada dalam tingkatan tinggi atau baik, sedangkan variabel motivasi berada dalam tingkatan sangat tinggi atau

	<p>2. Nofri Yenti (2014)</p>	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Disiplin Terhadap Kinerja Perawat Pada RS PMC Pekanbaru</p>	<p>sangat baik. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis yang telah dilakukan dikemukakan kesimpulan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan. Kecerdasan Intelektual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin tinggi kecerdasan intelektual perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan intelektual perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan. Variabel disiplin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. Artinya semakin tinggi disiplin</p>
--	------------------------------	--	---

3.	Ida Nur Hidayati (2013)	<p>Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)</p>	<p>perawat maka akan meningkatkan kinerjanya secara signifikan. Sebaliknya, semakin tidak disiplin perawat maka akan menurunkan kinerjanya secara signifikan.</p> <p>Kecerdasan emosional tidak memiliki peran terhadap kepuasan kerja karyawan disebabkan oleh beberapa hal. Salah satunya adalah ditinjau dari segi pembayaran, di mana sebagai pegawai negeri pembayaran yang diterima jumlahnya tetap setiap bulan sesuai dengan aturan pemerintah dan untuk penempatan karyawan kadang tidak sesuai dengan pendidikan, keahlian atau minat dari karyawan tersebut. Penempatan karyawan di tiap seksi atau bagian dilihat dari kebutuhan seksi atau bagian tersebut. Selain itu memasukkan karyawan yang merupakan pejabat struktural sebagai responden dapat menjadi salah satu penyebab tidak berperannya kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, karena antara pimpinan dan karyawan non pimpinan mempunyai ukuran kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kepuasan kerja dan kinerja yang berbeda.</p>
----	-------------------------	--	--

2.3. Kerangka Pemikiran

Kecerdasan merupakan kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk memperoleh pengetahuan, menguasai dan menerapkan dalam menghadapi masalah yang dihadapi. kecerdasan intelektual, atau dengan kata lain inteligensi

adalah kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik.

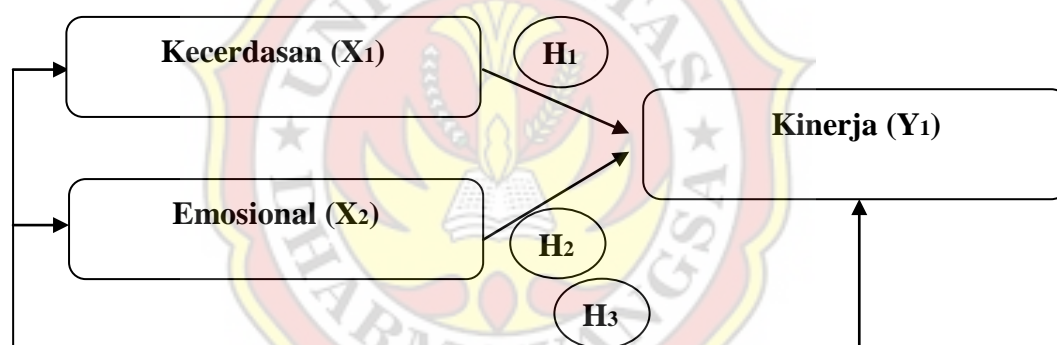
Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya.

Kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, emosi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Individu yang mampu memahami emosi individu lain, dapat bersikap dan mengambil keputusan dengan tepat tanpa menimbulkan dampak yang merugikan kedua belah pihak. Emosi dapat timbul setiap kali individu mendapatkan rangsangan yang dapat mempengaruhi kondisi jiwa dan menimbulkan gejolak dari dalam.

Emosi yang dikelola dengan baik dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan dalam berbagai bidang karena pada waktu emosi muncul, individu memiliki energi lebih dan mampu mempengaruhi individu lain. Segala sesuatu yang dihasilkan emosi tersebut bila dimanfaatkan dengan benar dapat diterapkan sebagai sumber energi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, mempengaruhi orang lain dan menciptakan hal-hal baru.

Seorang karyawan akan memiliki tingkat kinerja yang tinggi apabila terdapat kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuannya. Apabila hal tersebut dapat terpenuhi, maka akan timbul perasaan tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan kesediaan untuk ikut berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi melalui pelaksanaan tugas-tugas secara maksimal. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan kinerja yang tinggi guna meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1 adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Perumusan hipotesis adalah sebagai langkah untuk memfokuskan masalah, mengidentifikasi data-data yang relevan untuk dikumpulkan, menunjukkan bentuk desain penelitian, termasuk teknik analisis yang akan digunakan, menjelaskan gejala sosial, mendapatkan kerangka penyimpulan, merangsang penelitian lebih lanjut. Menurut Arikunto (2013:110) menyatakan bahwa

“hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul”.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat ditarik hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. H₁ diduga ada pengaruh yang signifikan kecerdasan secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan.
2. H₂ diduga ada pengaruh yang signifikan emosional secara parsial terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan.
3. H₃ diduga ada pengaruh yang signifikan kecerdasan dan emosional secara simultan terhadap kinerja pegawai di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Medan.

