

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kecerdasan Emosional**

##### **2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu di bagi menjadi 3 kemampuan yaitu Kecerdasan intelektual (Intelligence Quotient), Kecerdasan Emosional (Emosional Quotient), dan Kecerdasan Spiritual (Spiritual quotient). Keseimbangan dalam ketiga hal ini dapat membuat individu diterima di berbagai bidang. Namun, kecerdasan emosional merupakan hal penting dalam menentukan karakter individu, terutama dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Beberapa ahli mengemukakan definisi tentang kecerdasan emosional yaitu antara lain:

a. Menurut Goleman dalam Nurita (2012:14)

“Kecerdasan Emosional adalah kecakapan emosional yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri sendiri dan memiliki daya tahan ketika menghadapi rintangan, mampu mengendalikan impuls dan tidak cepat merasa puas, mampu mengatur suasana hati dan mampu mengelola kecemasan agar tidak mengganggu kemampuan berpikir, mampu berempati serta berharap.”

b. Pengertian mengenai kecerdasan emosional juga dinyatakan oleh Hein (2007) dalam Efendi dan Susanto (2013:2): “*Emotional intelligence is the innate potential to feel, use, communicate, recognize, remember, describe, identify, learn from, manage, understand, and explain emotions.*” Pendapat ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan, mengomunikasikan, mengenal, mengingatkan, mendeskripsikan emosi.

c. Menurut Salovey dan Mayer dalam Saptoto (2010:3)

“Kecerdasan Emosi digunakan untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan, dan meraih tujuan kehidupan.”

d. Menurut Ahmadi (2009:101)

“Perasaan (Emosi) ialah suatu keadaan kerohanian atau peristiwa kejiwaan yang kita alami dengan senang atau tidak senang dalam hubungan dengan peristiwa mengenal dan bersifat subjektif.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan emosi yang ada didalam setiap individu untuk mampu merasakan menggunakan ataupun mengelola emosi dalam diri untuk memotivasi, merencanakan, dan memiliki berbagai kemampuan di dalam masyarakat.

### **2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2009) dalam Nurita (2012;16) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional meliputi:

1. Faktor yang bersifat bawaan genetik

Faktor yang bersifat bawaan genetik misalnya temperamen. Ada 4 temperamen, yaitu penakut, pemberani, periang, pemurung. Anak yang penakut dan pemurung mempunyai sirkuit emosi yang lebih mudah dibangkitkan dibandingkan dengan sirkuit emosi yang dimiliki anak pemberani dan periang. Temperamen atau pola emosi bawaan lainnya dapat dirubah sampai tingkat tertentu melalui pengalaman, terutama pengalaman pada masa kanak-kanak.

2. Faktor yang berasal dari lingkungan

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama kita untuk mempelajari emosi, dalam lingkungan yang akrab ini kita belajar bagaimana merasakan perasaan kita sendiri dan bagaimana orang lain menanggapi perasaan kita, bagaimana berfikir tentang perasaan ini dan pilihan-pilihan apa yang kita miliki untuk bereaksi, serta bagaimana membaca dan mengungkap harapan dan rasa takut. Pembelajaran emosi bukan hanya melalui hal-hal yang diucapkan dan dilakukan oleh orang tua secara langsung pada anak-anaknya, melainkan juga melalui contoh-contoh yang mereka berikan sewaktu

menangani perasaan mereka sendiri atau perasaan yang biasa muncul antara suami dan istri.

### 2.1.3 Komponen-komponen kecerdasan emosional

Titimaea (2006) dalam Efendi dan Sutanto (2013:2) mengungkapkan lima dimensi dari kecerdasan emosional yaitu: *self awareness, self regulation, self motivation, social awareness, dan social skills* sebagai berikut:

#### a. *Self awareness*

Kemampuan seseorang untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya.

1. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami kekuatan, kelemahan, nilai dan motif diri (*Having high self-awareness allows people to know their strengths, weaknesses, values, and motives*).
2. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengukur suasana hatinya dan memahami secara intuitif bagaimana suasana hatinya mempengaruhi orang lain (*People with high self awareness can accurately measure their own moods and intuitively understand how their moods affect others*).
3. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menerima umpan balik dari orang lain tentang bagaimana memperbaiki secara berkelanjutan (*are open to feedback from others on how to continuously improve*).
4. Mampu membuat keputusan meskipun di bawah ketidakpastian maupun di bawah tekanan (*are able to make sound decisions despite uncertainties and pressures*).
5. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menunjukkan rasa humor (*They are able to show a sense of humor*).
6. Seorang pemimpin dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memahami berbagai faktor yang membuat dirinya disukai (*A leader with good self-awareness would recognize factors such as whether he or she was liked*).
7. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu memanfaatkan tekanan daripada anggota organisasi (*was exerting the right amount of pressure on organization members*).

Ketika seseorang memiliki kesadaran diri yang tinggi lebih peka analisisnya untuk memahami perasaan orang lain.

#### b. *Self regulation*

Kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengendalikan emosi dalam dirinya.

1. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu mengontrol atau mengarahkan kembali luapan dan suasana hati (*The ability to control or redirect disruptive impulses and moods*).

2. Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu berpikir jernih sebelum bertindak (*the propensity to suspend judgment and to think before acting*).
3. Kemampuan untuk mengontrol diri sendiri berarti memiliki kecerdasan emosional yang tinggi karena untuk mengontrol diri sendiri diperlukan pengetahuan dan kemampuan.

c. *Self motivation*

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri yang dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut:

1. Seseorang dengan *self motivation* tinggi selalu memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja(*seek ways to improve their performance*).
2. Seseorang dengan *self motivation* tinggi memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan organisasi(*readily make personal sacrifices to meet the organization`s goals*).
3. Seseorang dengan *self motivation* tinggi mampu mengendalikan emosi diri sendiri dan memanfaatkannya untuk memperbaiki peluang agar bisa sukses(*they harness their emotions and employ them to improve their chances of being successful*).
4. Seseorang dengan *self motivation* tinggi dalam melakukan kegiatan lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan(*they operate from hope of success rather than fear of failure*).

d. *Social awareness*

Kesadaran sosial adalah pemahaman dan sensitivitas terhadap perasaan, pemikiran, dan situasi orang lain (*Social awareness refers to having understanding and sensitivity to the feelings, thoughts, and situations of others*).

Indikator untuk mengukur *social awareness* adalah sebagai berikut:

1. Memahami situasi yang dihadapi oleh orang lain(*understanding another person`s situation*).
2. Mengalami emosi orang lain (*experiencing the other person`s emotions*).
3. Memahami kebutuhan orang lain dengan menunjukkan kepedulian(*knowing their needs by showing that they care*).

e. *Social skill*

Kemampuan untuk menjalin hubungan sosial yang didasarkan pada indikator:

1. Kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain(*proficiency in managing relationships*).
2. Kemampuan untuk membangun jaringan dengan orang lain(*proficiency in building networks*).

Dimensi-dimensi dari kecerdasan emosional tersebut bisa digunakan untuk mengukur seberapa tinggi kecerdasan emosional seseorang.

Sedangkan menurut Patricia Patton, dalam Mangkunegara (2008: 173) menyatakan bahwa karakteristik kecerdasan emosi yang perlu dimiliki adalah sebagai berikut:

a. Kesabaran

Untuk menjadi orang sabar perlu melakukan antara lain mengakui bahwa anda tidak sabar dan carilah penyebabnya, ukurlah batas toleransi anda, lakukan dialog dengan diri sendiri, belajar menentukan posisi, relaksasi, fokus dan tindakan yang terkontrol.

b. Keefektifan

Keefektifan melahirkan sikap-sikap penting seperti mampu, bersikap efektif, berpengaruh, dan berdayaguna yang sangat perlu dalam menghadapi tantangan.

#### 2.1.4 Ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi

Menjadi individu yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki, ciri atau tanda tertentu yang dapat dilihat. Menurut Goleman dalam Nurita (2012:19) dikemukakan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosi tinggi, yaitu:

- a. Memiliki kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan dapat bertahan dalam menghadapi frustrasi.
- b. Dapat mengendalikan dorongan-dorongan hati sehingga tidak melebih-lebihkan suatu kesenangan
- c. Mampu mengatur suasana hati dan dapat menjaganya agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir seseorang.
- d. Mampu berempati terhadap orang lain dan tidak lupa berdoa.

Memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, setiap individu dalam mendapatkannya tentu memiliki cara yang berbeda-beda. Menurut mangkunegara (2008;184), terdapat 4 aspek utama untuk pencapaian sukses pribadi dan kerja. 4 aspek tersebut antara lain:

a. *Perseverance*

Ketekunan atau keteguhan hati merupakan kemampuan seseorang menghadapi tantangan dan menganalisis untuk menentukan keputusan terbaik.

b. *Managing Uncertainty*

Bagi kebanyakan orang ketidakpastian sangat mengganggu keharmonisan diri. Sebenarnya jika kita mampu mengelola keberadaan ketidakpastian, hal tersebut dapat menjadi rahmat dan anugrah. Caranya kita mau berdisiplin diri untuk mengubah cara berpikir dan bertanggung jawab terhadap kemungkinan kejadian dari ketidakpastian tersebut.

c. *Endurance*

Kesabaran atau ketabahan merupakan kekuatan pengendalian diri yang luar biasa.

*d. Handling Frustration*

Menangani frustrasi dalam upaya peningkatan kecerdasan emosi, yaitu:

1. Tetaplah terpusat pada masalahnya bukan pada orangnya.
2. Bertanggung jawablah atas kesalahan anda sendiri
3. Carilah pemecahan yang adil, penuh pertimbangan dan empati
4. Ceritakanlah penderitaan anda tanpa menuduh dan menyalahkan orang lain.
5. Dengarkan pendapat orang lain dan berusaha untuk mengikhhlaskan persoalan yang telah terjadi
6. Memperkuat jati diri dan pengendalian diri serta berusaha untuk mengambil hikmah terhadap kejadian pahit tersebut.

## **2.2 Kinerja SDM**

### **2.2.1 Pengertian Kinerja**

Sumber daya manusia yang menjadi salah satu faktor pendorong jalannya proses bisnis yang ada, setiap sumber daya manusia atau karyawan yang ada di perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang sebelumnya telah dijelaskan di dalam desripsi pekerjaan. Hasil atau output dari proses bisnis yang dilakukan oleh karyawan tentunya berbeda-beda. Hasil dari karyawan tersebut biasa disebut dengan hasil kinerja karyawan atau sumber daya manusia pada suatu perusahaan.

Menurut Prawirosentono dalam Nurita (2012:7) mengatakan bahwa Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:9) kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pengertian kinerja karyawan di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dapat dicapai baik berupa kualitas maupun kuantitas, yang merupakan output dari proses bisnis yang dilakukan, dan dilihat dari beberapa aspek.

### 2.2.2 Faktor-faktor kinerja

Setiap individu memiliki pencapaian kinerja yang berbeda-beda sesuai dengan performance atau apa yang dilakukan oleh individu tersebut. Hal tersebut di pengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang dikemukakan Henry Simamora dalam Mangkunegara (2009:14) bahwa pencapaian kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor individual, yang terdiri dari:
  1. Kemampuan dan keahlian
  2. Latar Belakang
  3. Demografi
- b. Faktor Psikologi, yang terdiri dari:
  1. Persepsi
  2. Attitude
  3. Personality
  4. Pembelajaran
  5. Motivasi
- c. Faktor Organisasi, yang terdiri dari:
  1. Sumber Daya
  2. Kepemimpinan
  3. Penghargaan
  4. Struktur
  5. Job Desain

Sedangkan menurut Dale Timple dalam Mangkunegara (2009:16) mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor Eksternal , yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti, perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi
- b. Faktor Internal, yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Seperti, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras.

### 2.2.3 Aspek-aspek standar pekerjaan dan kinerja

Setiap pekerjaan memiliki standar pekerjaan yang harus dicapai oleh karyawan atau sumber daya manusia yang ada pada perusahaan. Menurut Hasibuan dalam Mangkunegara (2009:17) mengatakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut:

- a. Kesetiaan
- b. Hasil kerja
- c. Kejujuran

- d. Kedisiplinan
- e. Kreatifitas
- f. Kerjasama
- g. Kepemimpinan
- h. Kepribadian
- i. Prakarsa
- j. Kecakapan
- k. Tanggung jawab

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:18) mengatakan bahwa aspek standar pekerjaan terdiri dari:

- a. Aspek Kualitatif, yang meliputi:
  - 1. Ketepatan dan kualitas pekerjaan
  - 2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
  - 3. Kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan, menggunakan mesin/peralatan
  - 4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen)
- b. Aspek kuantitatif, yang meliputi:
  - 1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
  - 2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
  - 3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
  - 4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja