

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat penting dan berharga dalam menghadapi berbagai perubahan di era globalisasi, karena tujuan suatu perusahaan tidak akan dapat terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih dan lengkap, mengingat bahwa sumber daya manusia merupakan unsur penting maka organisasi harus memperhatikan dengan baik kesejahteraan sumber daya manusia yang dimiliki dan memperhatikan kinerja setiap karyawannya karena kinerja karyawan merupakan indikator keberhasilan suatu organisasi (Ridwansyah et al., 2018). Tingkat kinerja karyawan yang tinggi akan memperkuat organisasi yang pada akhirnya akan membawa organisasi mencapai keberhasilan (Hartanto, 2016).

Efektivitas organisasi dan kinerja karyawan yang hasilnya diwujudkan dengan besarnya produktivitas kerja yang pada dasarnya mencakup sikap mental dan emosional yang memandang hari depan penuh optimis berdasarkan keyakinan bahwa hari ini harus lebih baik dari hari kemarin (Mulyasari, 2018). EI (*emotional intelligence*) sebagai konsep dasar dari kapabilitas dan keterampilan kemampuan non kognitif yang membantu seseorang menjadi lebih efisien dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan, mencakup lima bidang keterampilan dan kompetensi yang luas yang berkontribusi dalam kesuksesan, keterampilan ini mencakup keterampilan intra-pribadi, keterampilan antar-pribadi, kemampuan

beradaptasi, manajemen stres dan suasana hati (Rexhepi & Berisha, 2017). Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Krisnanda & Surya, (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rexhepi & Berisha, (2017) yang meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di organisasi formal baik swasta maupun pemerintah, hasil penelitiannya menjelaskan adanya hubungan yang erat antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Keberhasilan seorang karyawan dalam bekerja bergantung pada tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karena mampu menghadapi dan mengelola segala perubahan yang ada, semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional maka akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Pentingnya kecerdasan emosional karyawan dimaksudkan apabila karyawan bertemu dengan permasalahan baik permasalahan terhadap sesama karyawan, atasan, klien atau terhadap pekerjaan, karyawan mampu menghadapi dan menyelesaikan masalah dengan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi, mampu mengambil keputusan yang tepat dan tegas, mampu untuk bersikap sesuai dengan keadaan, situasi, etika sehingga tidak menimbulkan ketegangan atau masalah baru terhadap karyawan lain dan pada akhirnya tercipta hubungan yang harmonis serta kenyamanan dalam bekerja yang akan berdampak pada pencapaian kinerja yang maksimal.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan Krisnanda & Surya, (2019) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif signifikan

terhadap kinerja karyawan. Kemudian sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Rexhepi & Berisha, (2017) yang meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di organisasi formal baik swasta maupun pemerintah, hasil penelitiannya menjelaskan adanya hubungan yang erat antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Keberhasilan seorang karyawan dalam bekerja bergantung pada tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karena mampu menghadapi dan mengelola segala perubahan yang ada, semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional maka akan menghasilkan kinerja yang maksimal.

Kinerja karyawan akan tercapai apabila seseorang memiliki niat, motivasi, dan nilai-nilai dasar yang baik, motivasi merupakan faktor penting yang dapat mendorong karyawan untuk berusaha mencapai tujuannya (Indrasari dkk, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah & Ariyanto, (2014), Prastyo dkk, (2016), Romadhona, (2018), dan Supriyanto & Mukzam, (2018) menyatakan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Motivasi kerja karyawan yang belum mendukung, apabila karyawan mojanya rendah maka akan mengakibatkan kinerja karyawan juga rendah, sehingga diprediksi adanya pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

CV.Wira Garmen merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industry tekstil atau garmen yang berlokasi di Jalan Pulau Serangan Gg. Rajawali no 9, kecamatan Denpasar Selatan, Kota Denpasar. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang tekstil, CV. Wira Garmen Denpasar memiliki potensi pertumbuhan yang cukup besar, mengingat sumber daya alam Indonesia yang cukup memadai, serta tersedianya pekerja dalam jumlah yang besar. Oleh

karenanya sektor ini merupakan penghasil devisa terbesar untuk kelompok non migas. Tetapi perlu diketahui, meskipun industri tekstil dan garmen menduduki jajaran atas untuk ekspor tekstil dan garmen di dunia, kinerja industri tekstil dan garmen sendiri jauh dari memuaskan. Hal ini tercermin dari buruknya perolehan laba dari perusahaan-perusahaan yang bergerak di industri ini. Setiap perusahaan pada umumnya sangat memperhatikan masalah laba atau keuntungan, hal ini sangat penting agar perusahaan dapat mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Profitabilitas menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu. Menurut Astuti (2015:2), jumlah keuntungan (laba) yang diperoleh secara teratur serta kecenderungan keuntungan yang meningkat merupakan faktor yang sangat penting dalam menilai profitabilitas suatu perusahaan.

CV.Wira Garmen memiliki karyawan yang terdiri dari tingkat pendidikan yang berbeda. Karyawan – karyawan tersebut dibagi berdasarkan jabatan yang ada. Karyawan tersebut bekerja berdasarkan jenis jabatan yang ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan dituntut untuk bekerja sesuai target yang ditetapkan perusahaan. Kinerja Karyawan tersebut menjadi patokan bagi perusahaan untuk melakukan penilaian atau evaluasi terhadap karyawannya.

Didukung dengan wawancara yang telah dilakukan secara informal dengan beberapa karyawan yang berkerja di CV. Wira Garmen, memang sebagian besar karyawan dalam bekerja tidak dalam keadaan sepenuh hati seperti dalam pelayanan yang tidak ramah kepada pelanggan dan beranggapan bahwa mereka hanya berfokus pada memenuhi pesanan yang diminta oleh pelanggan saja. Selain itu dimensi-dimensi dari kecerdasan emosional seperti kesadaran diri (*self awareness*)

dan kesadaran sosial (*social awareness*) karyawan dapat dikatakan kurang baik hal ini dibuktikan saat mereka melayani pelanggan yang banyak, karyawan tersebut tidak dapat mengontrol kekurangan dirinya seperti kesabaran dan keramahan, sehingga pelanggan yang dilayani merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan.

Dewi (2016:1) menyatakan dalam melaksanakan suatu bisnis perusahaan membutuhkan laporan penjualan keuangan dan perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia yaitu karyawan karena karyawan adalah sumber daya yang paling berperan aktif didalam jalannya perusahaan. Tanpa sumber daya manusia yang bagus maka perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Hubungan antar karyawan yang kurang baik, hubungan karyawan dengan pelanggan juga kurang terjalin baik, ini disebabkan karena karyawan berkerja hanya karena tidak memiliki pilihan tempat bekerja sehingga mereka berpikiran berkerja dimanapun dari pada tidak bekerja sama sekali.

Hasil observasi tentang laporan penjualan CV. Wira Garmen, bahwa perusahaan sudah menentukan target penjualan setiap tahunnya, tetapi tiga tahun terakhir laporan penjualan mengalami penurunan dari target penjualan yang sudah ditentukan perusahaan. Dimulai dari tahun 2017 penurunan terjadi dengan selisih penjualan Rp.7.000.000 target penjualan yaitu Rp.70.000.000, kemudian di tahun 2018 dengan selisih Rp. 10.000.000 dan di tahun 2019 dengan selisih Rp.8.000.000. Dari data tersebut terindikasi bahwa adanya rendahnya kinerja karyawan dalam organisasi yang dapat dilihat dari penurunan hasil penjualan pada tiga tahun terakhir disebabkan hubungan antar karyawan yang kurang baik, hubungan karyawan dengan pelanggan juga kurang terjalin baik, ini disebabkan karena

karyawan berkerja hanya karena tidak memiliki pilihan tempat bekerja sehingga mereka berpikir bekerja dimanapun dari pada tidak bekerja sama sekali. Laporan penjualan CV. Wira Garmen periode 2018 – 2020 disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Penjualan CV. Wira Garmen**  
**periode tahun 2018-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Target penjualan Per tahun (Rp)</b>	<b>Penjualan Per tahun (Rp)</b>	<b>Selisih Penjualan Per tahun (Rp)</b>
2018	Rp. 70.000.000	Rp. 63.000.000	Rp. 7.000.000
2019	Rp. 78.000.000	Rp. 68.000.000	Rp. 10.000.000
2020	Rp. 82.000.000	Rp. 74.000.000	Rp. 8.000.000
<b>Total</b>	<b>Rp. 230.000.000</b>	<b>Rp. 205.000.000</b>	<b>Rp. 25.000.000</b>

Sumber : CV.Wira Garmen (2021)

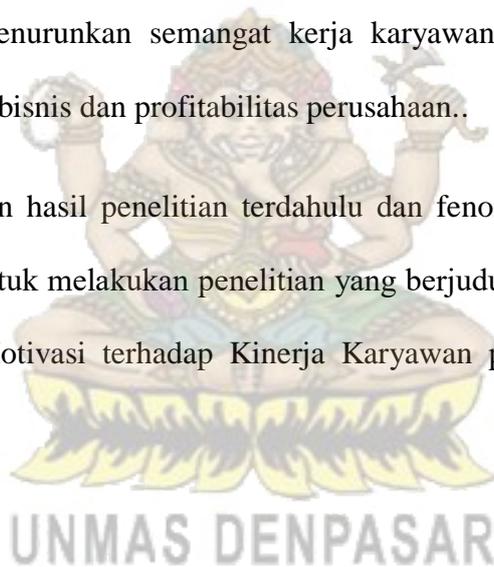
Tabel 1.1 menunjukkan bahwa hasil laporan penjualan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja perusahaan belum cukup baik mempengaruhi kinerja karyawan khususnya dibidang penjualan. Sesuai dengan informasi yang sudah dijelaskan diatas maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan cara menganalisa variabel yang digunakan.

Hasil observasi dan wawancara tentang fenomena kecerdasan emosional sebagian besar karyawan dalam bekerja tidak dalam keadaan sepenuh hati seperti dalam pelayanan yang tidak ramah mengakibatkan banyak complain dari pelanggan dan beranggapan bahwa mereka hanya berfokus pada memenuhi pesanan yang diminta oleh pelanggan saja. Selain itu dimensi-dimensi dari kecerdasan emosional seperti kesadaran diri (*self awareness*) dan kesadaran sosial (*social awareness*) karyawan dapat dikatakan kurang baik hal ini dibuktikan saat mereka melayani pelanggan yang banyak, karyawan tersebut tidak dapat mengontrol kekurangan

dirinya seperti kesabaran dan keramahan, sehingga pelanggan yang dilayani merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan.

Adapun fenomena motivasi berdasarkan hasil observasi sebagian karyawan menuntut kompensasi berupa gaji yang diterima tidak sesuai dengan hasil kerja untuk pekerjaan yang dilakukan, gaji yang diterima saat ini lebih kecil dibandingkan dengan gaji di tempat lain untuk pekerjaan yang sejenis. Kurangnya motivasi untuk mencapai pada posisi yang diharapkan karena ketidaksesuaian tingkat pendidikan dengan jabatan, tugas dan tanggung jawab karyawan mengakibatkan menurunkan semangat kerja karyawan yang dapat merugikan pencapaian tujuan bisnis dan profitabilitas perusahaan..

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Wira Garmen Denpasar “.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di CV. Wira Garmen?
2. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di CV. Wira Garmen?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Wira Garmen
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di CV. Wira Garmen

## 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia. Hal ini dilakukan dengan memberi bukti secara empiris mengenai keterkaitan kecerdasan emosional dan motivasi kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pikiran serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil suatu keputusan dalam berbagai masalah yang dihadapi terutama mengenai hubungan kecerdasan emosional dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 LANDASAN TEORI

##### 2.1.1 *Goal Setting Theory*

*Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2016). Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konskuensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan goal setting theory, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentikkan sebagai tujuannya.

Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung sampai

perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu (seperti suatu pekerjaan, sebuah proyek baru), ia terus mendesak sampai tujuan tercapai. Proses penetapan tujuan (*goal setting*) dapat dilakukan berdasarkan prakarsa sendiri/diwajibkan oleh organisasi sebagai satu kebijakan (Wangmuba dalam Ramandei, 2016). *Goal setting theory* menjelaskan hubungan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seseorang yang memahami tujuan (apa yang diharapkan organisasi kepadanya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

## **2.1.2 Kecerdasan Emosional**

### **1. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami serta mengelola emosi/perasaan baik pada dirinya sendiri maupun orang lain disekitarnya untuk selanjutnya dijadikan sebagai panduan untuk melakukan suatu tindakan yang tepat.

Menurut Chakrabarti dan Chatterjea (2018:11) Studi tentang kecerdasan emosional berawal dari era Charles Darwin pada tahun 1872 yang ketika itu membuat sebuah buku '*The Expressions of the emotions in the man and animal*', pada buku tersebut ia menyatakan bahwa ekspresi emosional adalah suatu hal yang penting untuk bertahan hidup. Dengan berjalannya waktu, berbagai kalangan ilmuwan mulai percaya bahwa standar kecerdasan kognitif tidak selalu cukup sebagai alat untuk menjelaskan perilaku manusia, untuk menganalisis keberhasilan dan memprediksi kegagalan mereka. Hal yang harus ditekankan lebih lanjut adalah suatu kombinasi antara kompetensi yang memungkinkan seseorang

untuk menyadari, memahami dan mengedalikan emosi pribadi serta mengenali dan menghargai emosi orang lain, dengan mengembangkan hal tersebut di dalam kehidupan diharapkan akan mendorong kesuksesan bagi semua pihak yang menjadi bagiannya.

Disamping itu, menurut Hock (2016:47) Kecerdasan Emosional pertama kali dikonsepsikan sebagai kecerdasan sosial oleh Thorndike pada tahun 1920. Ketika Thorndike sedang mengkaji kekuatan prediktif dari kekuatan intelektual (IQ), dan ia menemukan bahwa kecerdasan intelektual telah gagal secara konsisten untuk memprediksi kesuksesan seseorang ditempat kerja. Kemudian pada tahun 1983, seorang ahli psikologi lain yaitu Gardner mengemukakan bahwa kecerdasan interpersonal dan intrapersonal adalah dua dimensi utama yang dimiliki oleh seseorang.

Kemampuan interpersonal mengacu kepada kemampuan individu untuk memahami orang lain sedangkan kemampuan intrapersonal adalah sebuah kemampuan yang berkaitan dengan persepsi, emosi, kesadaran diri, dan motivasi diri. Goleman (2015:968) menyatakan bahwa kecerdasan emosional mengacu pada kemampuan seseorang untuk mengenali perasaannya sendiri dan orang lain, untuk memotivasi dirinya sendiri, serta untuk mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri maupun dalam berhubungan dengan orang.

Menurut Goleman (2015:267), menjelaskan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang di tempat kerja, yaitu:

1. *Relationship Factor*. Hubungan dikaitkan dengan sejumlah hasil positif seperti kebahagiaan dan kurang merasakan stress. Terdapat banyak kesempatan untuk menjalin hubungan dengan rekan kerja yang dapat membawa semangat diantara rekan kerja tersebut.

2. *Adaptability Factor*. Karyawan dengan kemampuan beradaptasi yang tinggi, dapat merespon perubahan yang tidak terduga dengan baik. Selain itu karyawan yang adaptif dapat memahami pekerjaan mereka dengan cara yang kreatif untuk menyelesaikan pekerjaannya. Disamping itu mereka akan sangat memperhatikan orang lain disekitarnya.

3. *Initiative of the employee*. Kemampuan inisiatif adalah kesiapan untuk meraih suatu peluang. Seorang karyawan akan dihadapkan pada sebuah tanggung jawab pekerjaan yang menuntut sikap inisiatif dalam melakukan pekerjaannya.

4. *Responsibility Factor*. Ketika seorang karyawan menjadi suatu bagian dari sebuah organisasi, maka karyawan tersebut akan dihadapkan dengan sebuah tanggung jawab terhadap keberhasilan pelaksanaan program-program organisasi secara keseluruhan dalam mewujudkan tujuan organisasinya.

5. *Leadership Factor*. Seorang pemimpin membimbing, mempengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan anggotanya untuk melakukan suatu pekerjaan agar tujuan organisasinya dapat tercapai, salah satu caranya dengan meningkatkan kerja tim yang lebih tinggi pada anggota-anggotanya.

6. *Optimism*. Optimis yaitu melihat suatu hal dari sudut pandang positif dalam situasi apapun dan mengharapkan hal yang terbaik dari serangkaian peristiwa apapun.

7. *Team Building*. Yaitu suatu proses yang terus berlanjut dalam membantu kelompoknya menjadi suatu unit yang kohesif. Setiap anggota kelompoknya tidak hanya sebatas mengerjakan suatu pekerjaan maupun tugas. Namun mereka juga saling percaya, saling mendukung dan saling respect satu sama lainnya.

8. *Loyalty Factor*. Karyawan yang memiliki loyalitas adalah hal jantung dari sebuah perusahaan, dimana karyawan tersebut akan merasa puas terhadap pekerjaannya, selanjutnya mereka akan melakukan suatu hal untuk membantu.

Kecerdasan emosional dapat bermanfaat di berbagai bidang kehidupan. Namun, penerapan dan kegunaannya paling sering didokumentasikan di tempat kerja profesional. Menurut Chemiss (2015:33) menguraikan empat alasan utama mengapa tempat kerja adalah suatu tempat yang tepat untuk mengukur dan mengevaluasi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Kecerdasan emosional merupakan suatu hal yang sangat penting dalam berbagai pekerjaan.
2. Banyak orang dewasa yang memasuki lingkungan kerja tanpa memiliki kompetensi yang diperlukan untuk kesuksesan dalam pekerjaan.
3. Banyak orang dewasa yang menghabiskan waktu mereka di tempat kerja.

4. Para pimpinan usaha telah memiliki sarana dan motivasi yang stabil untuk memberikan pelatihan kecerdasan emosional.

### **2.1.3 Motivasi**

#### **1. Pengertian Motivasi**

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin, yakni *move*, yang berarti “menggerakkan” (*to move*). Motivasi dalam manajemen pada umumnya hanya diperuntukan pada sumber daya manusia dan khususnya untuk para bawahan. Motivasi itu sendiri merupakan faktor yang paling menentukan bagi seorang pegawai dalam bekerja. Meskipun kemampuan dari karyawan maksimal disertai dengan fasilitas yang memadai, namun jika tidak ada motivasi untuk mendorong karyawan untuk bekerja sesuai tujuan maka pekerjaan tersebut tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan. Beberapa pendapat mengenai motivasi menurut para ahli,

Winardi (2016:6) mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau negatif.

Sedangkan yang dikemukakan oleh Malayu (2015:23) pengertian motivasi adalah mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Berdasarkan definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi karyawan adalah dorongan dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang untuk melakukan

suatu tindakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan dalam sebuah organisasi. Teori hierarki kebutuhan menyatakan bahwa motivasi seseorang berdasarkan pada dua anggapan yaitu: kebutuhan seseorang tergantung pada apa yang sudah dimilikinya dan dilihat dari pentingnya dan kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan. Robbins dan Coulter (2013:63), menjelaskan lima tingkat kebutuhan dalam hierarki Maslow (Mangkunegara, 2016:95) tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Aktualisasi
2. Kebutuhan akan penghargaan
3. Kebutuhan social
4. Kebutuhan akan keamanan
5. Kebutuhan fisiologis

## **2. Indikator Motivasi**

Indikator motivasi dalam penelitian ini mengacu pada Veithzal dan Basri (2016:837) adalah sebagai berikut:

1. Indikator kebutuhan akan prestasi (*Need Achievement*) yang terdiri dari empat indikator yaitu:

- a) Kebutuhan untuk mengembangkan kreativitas
- b) Kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan
- c) Kebutuhan mencapai prestasi tertinggi
- d) Kebutuhan untuk bekerja secara efektif dan efisien

3. Indikator kebutuhan akan afiliasi (*Need Affiliation*) yang terdiri dari tiga indikator yaitu:

- a) Kebutuhan untuk diterima
- b) Kebutuhan untuk menjalin hubungan baik antar karyawan
- c) Kebutuhan untuk ikut serta dan bekerja sama

4. Indikator kebutuhan akan kekuasaan (*Need for Power*) terdiri dari tiga indikator yaitu:

- a) Kebutuhan untuk memberikan pengaruh
- b) Kebutuhan untuk mengembangkan kekuasaan dan tanggung jawab
- c) Kebutuhan untuk memimpin dan bersaing

Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli diatas bahwa motivasi mempunyai tiga dimensi, yaitu kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan afiliasi, kebutuhan akan kekuasaan dan memiliki 10 indikator.

#### **2.1.4 Kinerja**

##### **1. Pengertian Kinerja**

Beberapa pendapat mengenai motivasi menurut para ahli, Edy (2011:5) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Mangkunegara (2016:67) mengemukakan pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai atau seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pendapat lain yang dijelaskan oleh Irham (2014:176) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang di peroleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu. Maka dari definisi-definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi dalam upaya mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Terdapat beberapa factor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016:67) yaitu:

1. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan [potensi dan kemampuan realita (pendidikan), oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya
2. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai suatu tujuan dalam oragnisasi (tujuan kerja). Menurut para ahli diatas bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja memiliki dua faktor yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi.

## **3. Indikator Kinerja Karyawan**

Indikator penelitian ini mengacu pada Mangkunegara (2016:67), yang menjelaskan pengembangan dimensi dan indikator instrumen evaluasi kinerja yaitu:

1. Kualitas Kerja.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- a. Kerapihan
- b. Kemampuan
- c. Keberhasilan

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

- a. Kecepatan
- b. Kepuasan

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

- a. Hasil kerja
- b. Sarana dan prasarana kerja
- c. Pengambilan Keputusan

4. Efisiensi dalam melaksanakan tugas

Berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

## 5. Inisiatif

- a. Kemandirian Berdasarkan hasil pengertian diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas untuk berprestasi dalam bekerja.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai pedoman/acuan yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan CV. Wira Garmen Denpasar, maka peneliti ingin membandingkan persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan dari berbagai aspek sebagai berikut:

1. Daulay (2017) dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan PT Sinar sejahtera mandiri Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas karyawan pada PT. Sinar Inti Bekah Sejahtera Medan. Persamaan penelitian ini dengan peneliti adalah variabel bebasnya sama-sama menggunakan kecerdasan emosional. Dan juga sama-sama menggunakan teori kecerdasan emosional dari Goleman. Sedangkan variabel terikatnya Daulay menggunakan produktivitas karyawan, dan peneliti menggunakan variabel bebas kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dari segi

variabel yang digunakan yaitu Motivasi, kinerja karyawan, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan kusioner.

2. Rahmasari (2018) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini menyebutkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah variabel bebasnya sama-sama menggunakan kecerdasan emosional yang sama-sama menggunakan teori goleman. Akan tetapi pada penelitian Rahmasari menggunakan tiga variabel bebas yaitu kecerdasan intelektual yang menggunakan teori dari Wiramiharja, kecerdasan emosi menggunakan teori Carson, dan Birkenmeier, serta Goleman, dan kecerdasan spiritual menggunakan teori Ary ginanjar agustian. Sedangkan variabel terikatnya baik peneliti dan Linda rahmasari sama-sama menggunakan variabel kinerja karyawan. Perbedaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dari segi variable yang digunakan yaitu Motivasi, lokasi penelitian, jumlah responden, tahun penelitian dan kusioner.
3. Penelitian Musta'asifah (2015) dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap produktivitas kerja. Persamaan penelitian sebelumnya dengan peneliti saat ini pada variabel bebasnya yang sama-sama menggunakan kecerdasan emosional dan teorinya juga sama-sama menggunakan teori goleman. Sedangkan untuk variabel bebasnya

musta'asifah menggunakan produktivitas karyawan, dan penulis menggunakan produktivitas karyawan, dan penulis menggunakan kinerja karyawan. Perbedaan yang lainnya pada penelitian sebelumnya adalah dari segi variabel Motivasi, kinerja karyawan, tahun penelitian, kusioner.

4. Penelitian wahyuningtyas (2015) dengan judul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa indikator kesadaran diri (X1), pengaturan diri (X2), Motivasi(X3), Empati (X4), Keterampilan sosial (X5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah variabel bebasnya sama-sama menggunakan variabel kecerdasan emosional dan sama-sama menggunakan teori goleman. Selain itu penelitian wahyuningtyas dengan penulis variabel terikatnya juga sama-sama menggunakan variabel kinerja karyawan yang menggunakan teori Winardi sedangkan penulis menggunakan teori Trihandini. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dari segi variabel motivasi, tahun penelitian, jumlah responden, jumlah pertanyaan dan kusioner.
5. Trihandini (2015) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan ada pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memiliki persamaan dalam variabel kecerdasan emosional menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dari segi variable

kecerdasan spiritual, tahun penelitian, jumlah responden, jumlah pertanyaan, dan kusioner.

6. Penelitian Prasetya (2016) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini pada variable bebasnya yang sama – sama menggunakan kecerdasan emosional dan sama – sama menggunakan teori Goleman. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dari segi variabel kecerdasan spiritual, tahun penelitian, jumlah responden, jumlah pertanyaan, dan kusioner.
7. Penelitian Sudewi (2015) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menyebutkan Kecerdasan Emosional memberikan pengaruh besar terhadap pembentukan kinerja karyawan. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini pada variable bebasnya yang sama – sama menggunakan kecerdasan emosional dan sama – sama menggunakan teori Goleman. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah dari segi variabel motivasi, tahun penelitian, jumlah responden, jumlah pertanyaan, dan kusioner.