

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat saat ini dituntut untuk mengoptimalkan sumber daya manusia yang dimilikinya. Sumber daya manusia mempunyai peran penting dalam sebuah perusahaan, karena apabila sumber daya manusia dianggap rendah maka citra dari perusahaan tersebut juga akan berkurang.

Menurut Hasibuan (2019), Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Berhasil atau tidaknya suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Perusahaan tidak akan dapat mencapai tujuannya dengan baik jika tidak memiliki karyawan yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik (Sampunto.,dkk, 2019). Sumber daya manusia paling penting dan berharga yang dimiliki oleh suatu perusahaan karena keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh karyawan (Nurhasanah dan Sumardi, 2020).

Sutarto (2019) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu perusahaan, karena keberhasilan dalam mengembangkan kinerja, ditentukan oleh unsur manusia. Tanpa peran manusia meskipun meskipun berbagai faktor yang diperlukan tersedia, perusahaan tidak akan akan berjalan baik. Manusia adalah penggerak penggerak dan penentu jalannya suatu perusahaan. Oleh karena itu , perusahaan

harus memberikan bimbingan yang positif kepada manusia sebagai karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan semua manusia (karyawan) yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Apabila kinerja karyawan baik maka perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dan juga lebih mudah untuk mencapai tujuan perusahaan (Hasibuan (2019). Rivai (2020:212) menyatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Kinerja sangat penting karena kinerja karyawan merupakan prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya untuk kemajuan dan keberhasilan perusahaan (Sedarmayanti, 2019). Setiap pimpinan perusahaan berusaha untuk mencari cara dan solusi untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja karyawan sangat penting karena kinerja merupakan hubungan perasaan hubungan dengan jiwa, semangat kelompok dan kegiatan (Ardiansyah dan Sulisyiyowati, 2019).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kompetensi, kecerdasan emosional dan motivasi (Indarti, 2019). Apabila

kompetensi, kecerdasan emosional dan motivasi dikelola dengan baik, maka realisasi pencapaian kinerja akan lebih maksimal dicapai oleh karyawan bersangkutan.

Menurut Kusdi (2019) menyatakan kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Robbins (2019), menyatakan kompetensi adalah suatu kemampuan (*ability*) atau kapasitas seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan tersebut ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik. Sedarmayanti, (2019) menyatakan kompetensi adalah suatu karakteristik yang mendasari seseorang dan berhubungan dengan efektivitas kinerja individu dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah suatu faktor mendasar yang ada pada seseorang yang memiliki kekurangan dan keterampilan membuatnya berbeda dengan orang lain dengan kemampuan rata-rata, yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dukungan hasil penelitian Samputo, dkk. (2019), menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin meningkat kompetensi yang dimiliki karyawan maka kinerja karyawan juga meningkat. Hasil penelitian Nurhasanah dan Sumardi (2020), juga menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin naik kompetensi karyawan maka hasil kinerja karyawan akan meningkat. Isnaini, dkk (2021) menunjukkan bahwa

kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya kompetensi karyawan ditingkatkan maka kinerja karyawan juga meningkat. Penelitian Dewianawati, dkk. (2022) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Artinya bila kompetensi meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Berbeda dengan hasil penelitian Mahmudah, dkk. (2022) menunjukkan kompetensi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya bila kompetensi menurun maka kinerja karyawan akan menurun.

Selain kompetensi yang mempengaruhi kinerja karyawan, faktor kecerdasan emosional juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan Kuncoro dkk (2019). Kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat besar. Kecerdasan emosional bukanlah muncul dari pemikiran intelek yang jernih, tetapi dari pekerjaan hati manusia. Karyawan harus memiliki kecerdasan emosional yang baik agar dapat mengelola emosinya dengan baik. Menurut (Ardiansyah, dkk. 2019) bahwa sumber daya manusia yang terkena tekanan kerja tinggi berakibat kepada pola kerjanya, sehingga dibutuhkan kecerdasan emosional yang baik untuk mengendalikan emosinya. Maka karyawan diwajibkan untuk bisa mengelola emosinya dengan baik. Sehingga perusahaan akan maju ketika karyawan dapat memaksimalkan kecerdasannya. Kecerdasan dibagi menjadi 3 kategori secara umum yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual.

Menurut Mulyasari (2019). kecerdasan emosional merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam mengenali diri sendiri

maupun orang lain, kemudian adanya kemampuan dalam memotivasi diri sendiri, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Kemudian bekerja adalah suatu pilihan hidup bagi seseorang guna untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional adalah karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan ditempat kerja, kecerdasan emosional harus diperhatikan dan dikembangkan oleh setiap karyawan guna untuk meningkatkan kinerja yang baik bagi perusahaan maupun organisasi. Karena dalam hal ini bekerja bukan hanya berdasarkan dari kemampuan keahlian khusus saja, tetapi kemampuan dalam mengontrol emosi yang baik itu mampu meningkatkan kualitas kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan (Mulyasari, 2019). Hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiansyah dan Sulistiyowati (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bila kecerdasan emosional karyawan ditingkatkan maka kinerja karyawan juga meningkat. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Mulyasari (2019), menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika kecerdasan emosional karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Penelitian Karmandita (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bila kecerdasan emosional karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Penelitian Pohan (2020) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bila kecerdasan emosional ditingkatkan maka kinerja karyawan juga meningkat. Berbeda dengan hasil penelitian Isnaini (2021) menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya bila kecerdasan emosional karyawan menurun maka kinerja karyawan juga menurun.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan adalah motivasi (Cahyani dan Irwan 2021). Handoko (2019) menyatakan bahwa motivasi adalah perasaan atau keinginan seseorang yang berada dan bekerja pada kondisi tertentu untuk melaksanakan tindakan-tindakan yang menguntungkan dilihat dari perspektif pribadi dan terutama organisasi. Namawi (2019) menyatakan bahwa motivasi adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Manullang (2020) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang jika berhasil dicapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Menurut Hasibuan (2019), motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Sedarmayanti (2019) menyatakan bahwa motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang

dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa motivasi adalah segala sesuatu yang timbul dari hasrat seseorang, dengan menimbulkan gairah serta keinginan dari dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan serta memelihara perilaku untuk mencapai tujuan ataupun keinginan yang sesuai dengan lingkup kerja.

Hal ini dibuktikan dengan penelitian Kuncoro, dkk (2019) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bila motivasi karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Cahyani dan Septayuda (2021) menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika motivasi karyawan ditingkatkan maka kinerja karyawan juga meningkat. Lava, dkk (2021) juga menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika motivasi karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Penelitian Dewianawati, dkk (2022) juga menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika motivasi karyawan meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat. Berbeda dengan hasil penelitian Indarti (2019) menemukan bahwa motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya bila motivasi kepada karyawan menurun maka kinerja karyawan akan menurun.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar merupakan salah satu bengkel body repair mobil dan *service* mesin mobil di Denpasar, dalam aktivitasnya mengalami permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan tidak tercapai yang dipengaruhi oleh kompetensi, kecerdasan emosional, motivasi.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan di PT. Paramitha Auto Graha Denpasar, rata-rata kinerja karyawan mengalami penurunan dilihat dari kinerja pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar selama tahun 2023 adalah tidak tercapainya target untuk menyelesaikan *body repair* mobil. Adapun data terkait dengan *body repair mobil* adalah pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar adalah seperti pada Tabel 1.1 sebagai berikut;

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Body Repair Mobil pada PT. Paramitha Auto Graha**  
**Denpasar Tahun 2022**

No	Bulan	Target (unit)	Realisasi (init)	Pencapaian (%)
1	Januari	150	125	83,33
2	Februari	132	99	75,00
3	Maret	150	125	83,33
4	April	156	104	66,67
5	Mei	144	144	100,00
6	Juni	156	143	91,67
7	Juli	144	132	91,67
8	Agustus	156	117	75,00
9	September	138	104	75,00
10	Oktober	156	104	66,67
11	November	156	143	91,67
12	Desember	156	117	75,00
	Jumlah	1994	1457	
	Rata-Rata	150	121	81,25

Sumber : PT. Paramitha Auto Graha Denpasar (2022)



Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa persentase pencapaian target *body repair mobil* pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar adalah rata-rata sebanyak 121 unit perbulan atau sebesar 81,25% perbulan, hal ini berarti PT. Paramitha Auto Graha Denpasar belum memenuhi target kinerja yang ditetapkan yaitu rata-rata 150 unit perbulan.

Fenomena permasalahan pada kinerja karyawan bahwa persentase pencapaian target *body repair mobil* pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar adalah rata-rata sebanyak 121 unit perbulan atau sebesar 81,25% perbulan, hal ini berarti kinerja karyawan dari indikator kuantitas belum memenuhi target kinerja yang ditetapkan yaitu rata-rata 150 unit perbulan. Hal ini juga disebabkan tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,21% perbulan, berarti bahwa tingkat absensi karyawan tergolong tinggi.

Adapun kompetensi karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar seperti pada Tabel 1.2 sebagai berikut.

**Tabel 1.2**  
**Daftar Kompetensi Karyawan PT. Paramitha Auto Graha**  
**Tahun 2022**

No	Pendidikan	Bagian	Jumlah	Persentase (%)	Keterangan
1	SMP	Cleaning Service	2	3,07	Diperlukan peningkatan pendidikan dan pelatihan
2	SMA/SMK	Mekanik dan Gudang	41	63,08	
3	Diploma	Marketing	18	27,69	
4	S1	Akuntansi dan keuangan	3	4,62	Perlu pelatihan
5	S2	Direktur	1	1,54	
<b>Jumlah</b>			<b>65</b>	<b>100</b>	

Sumber : PT. Paramitha Auto Graha Denpasar

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas dapat dijelaskan bahwa karyawan PT. Paramitha Auto Graha Denpasar yang berpendidikan SMP sebanyak 2 orang (3,07%), berpendidikan SMA/SMK sebanyak 41 orang (63,08%), diperlukan peningkatan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kerja dan kompetensi karyawan. Karyawan Diploma bagian marketing dan pertokoan sebanyak 18 orang (27,69%) perlu pendidikan dan pelatihan dan S1 bagian akuntansi dan keuangan sebanyak 3 orang (4,62%) perlu pelatihan untuk meningkatkan kemampuan praktek kerja dan S2 sebanyak 1 orang (1,54%) manager.

Fenomena permasalahan dalam kompetensi yaitu indikator kemampuan pelayanan, dan efektivitas individu karyawan masih rendah karena sebagian besar karyawan masih berpendidikan SMP dan SMA/SMK.

Fenomena permasalahan yang berkaitan dengan kompetensi pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar yaitu ketidaksesuaian latar belakang pendidikan, dengan posisi yang ditugaskan, seperti pada bagian mekanik sebagian besar dipegang oleh karyawan yang berpendidikan SMA, bagian akunting dipegang oleh sarjana hukum, bagian spare part dipegang oleh bagian manajemen, sarjana keguruan ditempatkan pada Bagian sumber daya manusia (HRD).

Fenomena permasalahan berkaitan dengan kecerdasan emosional pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar adalah karyawan ditarget untuk sesegera mungkin menyelesaikan tugas-tugasnya, sehingga tidak mengambil jeda (istirahat). Padahal dengan istirahat sejenak akan dapat menenangkan pikiran yang pada akhirnya akan menimbulkan ide segar dan

kreatif. Dengan kata lain karyawan tidak total mengeluarkan kecerdasan emosional dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Fenomena permasalahan berkaitan dengan motivasi pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar selama ini adalah pada karyawan belum pernah memperoleh dorongan untuk mencapai tujuan dari pimpinan hal ini menyebabkan kinerja pegawai tidak mencapai target.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan ke dalam rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar ?
- 2) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar ?
- 3) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar .
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Paramitha Auto Graha Denpasar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, tidak hanya untuk penulis tetapi juga untuk pihak-pihak yang terkait dengan proses penelitian ini diantaranya yaitu :

#### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan mengenai bagaimana pengaruh kompetensi, kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan refrensi untuk penelitian yang sejenis lainnya.

#### 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam bidang sumber daya manusia yang terkait dengan kompetensi, kecerdasan

emosional, motivasi dan kinerja karyawan. Penelitian ini akan berguna bukan hanya pada organisasi atau instansi, penelitian ini akan berguna secara praktis pada pihak lainnya seperti mahasiswa, lembaga pendidikan, dan masyarakat umum,



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *Grand Theory*

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) dalam (Sumariki, dkk., 2022) sebagai teori utama (*grand theory*) yang menyatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal-Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal-Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2019). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya.

Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan/tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara keseluruhan, niat dalam hubungannya dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang kuat dalam mewujudkan kerjanya. Individu harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan balik untuk menilai kerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan)

mempunyai pengaruh terhadap perilaku karyawan dan kinerja dalam organisasi ( Ardiansyah, 2019).

Berdasarkan pendekatan *Goal-Setting Theory*, keberhasilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh PT. Paramitha Auto Graha Denpasar yang dapat berpengaruh pada hasil capaian karyawan, dengan variabel kompetensi, kecerdasan emosional, dan motivasi merupakan faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Menurut Hasibuan (2019). kinerja adalah merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Rivai (2020) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Manullang (2020) menyatakan kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Mulyasari (2019) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Manullang (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan

adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Simamora (2019) menyatakan bahwa kinerja karyawan mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Krisnanda (2019) menyatakan kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain termasuk:

#### 1) Kuantitas kerja

Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja normal) dengan kemampuan sebenarnya.

#### 2) Kualitas kerja

Standar ini lebih menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibanding volume kerja.

#### 3) Pemanfaatan waktu

Pemanfaatan waktu yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.



Menurut Wibowo (2020), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu yaitu kemampuan mereka, motivasi/dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan dan hubungan mereka dengan organisasi. Berdasarkan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*output*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Anwar (2020) menyatakan bahwa ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja antara lain:

- 1) Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang, keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- 2) Faktor psikologis: persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi, dan kepuasan kerja.
- 3) Faktor organisasi: struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

### 2.2.3 Indikator Kinerja

Hasibuan (2019), menyebutkan sebagai alat ukur atau indikator untuk menilai kinerja karyawan adalah:

- 1) Kualitas yaitu hasil kerja yang dicapai karyawan memenuhi standar kualitas yang ditentukan perusahaan.

- 2) Kuantitas yaitu hasil kerja karyawan belum sesuai dengan jumlah yang ditentukan perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu yaitu tugas karyawan yang diberikan perusahaan diselesaikan tepat waktu yang ditentukan perusahaan.
- 4) Efektivitas yaitu karyawan dalam mengerjakan tugasnya dengan efektif.
- 5) Kemandirian yaitu karyawan mandiri dalam melaksanakan tugas sehari-hari.
- 6) Komitmen kerja yaitu karyawan berkomitmen untuk mencapai target kinerja yang ditentukan perusahaan.

## 2.3 Kompetensi

### 2.3.1 Pengertian Kompetensi

Menurut Krisnanda (2019) menyatakan kompetensi adalah sebagai karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal dalam memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Kompetensi terdiri dari 5 tipe karakteristik, yaitu motif (kemauan konsisten sekaligus menjadi sebab dari tindakan), faktor bawaan (karakter dan respon yang konsisten), konsep diri (gambaran diri), pengetahuan (informasi dalam bidang tertentu) dan keterampilan (kemampuan untuk melaksanakan tugas).

Hal ini sejalan dengan pendapat Sunyoto (2020:124) bahwa *competency refers to an individual's knowledge, skill, ability or personality characteristics that directly influence job performance.*

Artinya, kompetensi mengandung aspek-aspek pengetahuan, ketrampilan (keahlian) dan kemampuan ataupun karakteristik kepribadian yang mempengaruhi kinerja.

Handoko (2019) menyatakan kompetensi dibagi menjadi 2 (dua) kategori yaitu kompetensi dasar dan yang membedakan kompetensi dasar (*Threshold*) dan kompetensi pembeda (*differentiating*) menurut kriteria yang digunakan untuk memprediksi kinerja suatu pekerjaan. Kompetensi dasar (*Threshold competencies*) adalah karakteristik utama, yang biasanya berupa pengetahuan atau keahlian dasar seperti kemampuan untuk membaca, sedangkan kompetensi *differentiating* adalah kompetensi yang membuat seseorang berbeda dari yang lain.

Kompetensi berasal dari kata “*competency*” merupakan kata benda yang menurut Manullang (2020). diartikan sebagai 1) kecakapan, kemampuan, kompetensi 2) wewenang. Kata sifat dari *competence* adalah *competent* yang berarti cakap, mampu, dan tangkas. Pengertian kompetensi ini pada prinsipnya sama dengan pengertian kompetensi Robbin (2019) bahwa kompetensi adalah “kemampuan atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.

Hasibuan, (2019) menyatakan bahwa kompetensi dapat digambarkan sebagai kemampuan untuk melaksanakan satu tugas, peran atau tugas, kemampuan mengintegrasikan pengetahuan, ketrampilan-

ketrampilan, sikap-sikap dan nilai-nilai pribadi, dan kemampuan untuk membangun pengetahuan dan keterampilan yang didasarkan pada pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan

Menurut Wibowo (2020) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Puhon (2020) menyatakan bahwa pengelolaan karyawan yang tepat atau sesuai dengan kompetensi yang dimiliki juga menjadi keharusan bagi organisasi penyedia layanan public. Lava, dkk., (2021) menyatakan bahwa kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak yang bersifat dinamis, berkembang, dan dapat diraih setiap waktu. Kebiasaan berfikir dan bertindak secara konsisten dan terus menerus memungkinkan seseorang menjadi kompeten, dalam arti memiliki pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap-sikap dasar dalam melakukan sesuatu. Kebiasaan berpikir dan bertindak itu didasari oleh budi pekerti luhur baik dalam kehidupan pribadi, sosial, kemasyarakatan, keberagaman, dan kehidupan berbangsa dan bernegara. Secara lebih rinci, Kusdi (2019) mengemukakan bahwa kompetensi menunjukkan karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang

dibawa seseorang yang berkinerja unggul (superior performer) di tempat kerja. Ada 5 (lima) karakteristik yang membentuk kompetensi yakni : 1) Faktor pengetahuan meliputi masalah teknis, administratif, dan proses kemanusiaan, serta system. 2) Keterampilan; merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan. 3) Konsep diri dan nilai-nilai; merujuk pada sikap, nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi. 4) Karakteristik pribadi; merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi, seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang dibawah tekanan. 5) Motif; merupakan emosi, hasrat, kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa kompetensi adalah karakteristik seseorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan atau unggul dalam situasi pekerjaan tertentu. Kompetensi dikatakan sebagai karakteristik dasar (*underlying characteristic*) karena karakteristik individu merupakan bagian yang mendalam dan melekat pada kepribadian seseorang yang dapat dipergunakan untuk memprediksi berbagai situasi pekerjaan tertentu (Simamora, 2019). Kemudian berkaitan antara perilaku dan kinerja karena kompetensi menyebabkan atau dapat memprediksi perilaku dan kinerja.

Peraturan Pemerintah (PP) No. 23 Tahun 2004, tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menjelaskan tentang sertifikasi kompetensi kerja sebagai suatu proses pemberian sertifikat kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan objektif melalui uji kompetensi yang mengacu kepada standar kompetensi kerja nasional Indonesia dan atau Internasional

Menurut Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor: 46A tahun 2003 dalam Koncoro, dkk. (2019) tentang pengertian kompetensi adalah :kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang Pegawai Negeri Sipil berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga Pegawai Negeri Sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien.

Dari uraian pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kompetensi yaitu sifat dasar yang dimiliki atau bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan sebagai dorongan untuk mempunyai prestasi dan keinginan berusaha agar melaksanakan tugas dengan efektif. Ketidaksesuaian dalam kompetensi-kompetensi inilah yang membedakan seorang pelaku unggul dari pelaku yang berprestasi terbatas. Kompetensi terbatas dan kompetensi istimewa untuk suatu pekerjaan tertentu merupakan pola atau pedoman dalam pemilihan karyawan (personal selection), perencanaan pengalihan tugas (succession

planning), penilaian kerja (performance appraisal) dan pengembangan (development).

### 2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompetensi

Menurut oleh Heidjrahman (2019). kaktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi sebagai berikut:

- 1) Kiyakinan dan nilai-nilai pada diri seseorng akan keberhasilan dalam tugasnya.
- 2) Keterampilan yang dimiliki akan sangat menunjang dalam melaksanakan tugas.
- 3) Karakteristik keperibadian yang dimiliki merupakan hal yang sangat peting untuk menunjang keberhasilan dalam tugas.
- 4) Motivasi atau dorongan dari seorang untuk melaksanakan tugas dengan baik.
- 5) Pengalaman yang dimiliki seseorang akan sangat dibutuhkan dalam bekerja.
- 6) Kemampuan intlektual yang dimiliki seseorang akan sangat diperlukan untuk keberhasilan dalam tugasnya.

### 2.3.3 Indikator kompetensi

Indikator kompetensi berikut ini dikutip oleh Kusdi (2019) sebagai berikut.

- 1) Semangat untuk berprestasi dan bertindak yang meliputi kompetensi, orientasi dan inisiatif untuk berprestasi.

- 2) Kemampuan pelayanan yang meliputi kompetensi, empati dan orientasi pada kepuasan pelanggan.
- 3) Kemampuan mempengaruhi orang lain yang meliputi kompetensi untuk mendukung, mempengaruhi dan membangun hubungan kerja.
- 4) Kemampuan manajerial dengan cakupan kompetensi kemampuan memberi dukungan, keberanian memberi perintah dalam memanfaatkan kekuasaan jabatan.
- 5) Kurangnya daya fikir yang mencakup kompetensi berfikir analitik, bersikap konseptual dan keahlian teknis. Contohnya karyawan tidak mampu menghitung jumlah angsuran kredit bila masalah kredit membayar sebagian dari kreditnya.
- 6) Efektivitas individu yang mencakup kompetensi pengendalian diri, kepercayaan diri, fleksibilitas; dan komitmen organisasi. Contohnya karyawan dalam bekerja sambil main HP, sehingga hasil kerjanya tidak tepat waktu.

## **2.4 Kecerdasan Emosional**

### **2.4.1 Pengertian kecerdasan emosional**

Kecerdasan emosional menjadi salah satu perbincangan dalam perusahaan-perusahaan amerika. Misalnya, ketika *Harvard Business Review* mempublikasikan artikel topic tersebut cukup menarik minat pembaca dibandingkan artikel-artikel lain yang dipublikasikan dalam 40tahun terakhir ini. Kecerdasan emosional telah diterima dan diakui kegunaanya. Studi-studi menunjukkan bahwa seorang eksekutif atau



profesional yang secara teknik unggul dan memiliki kecerdasan emosional (*emotional quotient*) yang tinggi adalah orang-orang yang mampu mengatasi konflik, melihat kesenjangan yang perlu dijangkau, melihat hubungan yang tersembunyi, yang menjanjikan peluang, berinteraksi, penuh pertimbangan untuk menghasilkan yang lebih berharga, lebih siap, lebih cekatan, dan lebih cepat dibandingkan orang lain.

Menurut Dewianawati, dkk. (2022) kecerdasan emosional berkaitan dengan adanya tekanan kerja tinggi berakibat kepada pola kerjanya, sehingga dibutuhkan kecerdasan emosional yang baik untuk mengendalikan emosinya. Maka karyawan diwajibkan untuk bisa mengelola emosinya dengan baik. Sehingga perusahaan akan maju ketika karyawan dapat memaksimalkan kecerdasannya. Kecerdasan dibagi menjadi 3 kategori secara umum yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual.

Menurut Mahmudah, dkk (2022) kecerdasan emosional merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam mengenali diri sendiri maupun orang lain, kemudian adanya kemampuan dalam memotivasi diri sendiri, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Kemudian bekerja adalah suatu pilihan hidup bagi seseorang guna untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari. Namun dalam melakukan suatu pekerjaan ditempat kerja, kecerdasan emosional harus diperhatikan dan dikembangkan oleh setiap karyawan guna untuk

meningkatkan kinerja yang baik bagi perusahaan maupun organisasi. Karena dalam hal ini bekerja bukan hanya berdasarkan dari kemampuan keahlian khusus saja, tetapi kemampuan dalam mengontrol emosi yang baik itu mampu meningkatkan kualitas kinerja yang dimiliki oleh setiap karyawan. Samputo dan Darsono (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki arti yang sederhana yaitu keterampilan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan dan mampu membangun hubungan yang baik serta mampu meraih kesuksesan ditempat kerja.

Menurut Nurhasanah dan Sumardi (2020), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan kejujuran dalam hati yang menjadi pusat prinsip untuk mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan. Tohardi (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat. Kecerdasan emosional terdiri atas suatu kemampuan untuk mengenali pengakuan emosional dan mengatur emosionalnya (Robbins, 2019). Kecerdasan emosional merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dalam mengenali diri sendiri maupun orang lain, kemudian adanya kemampuan dalam memotivasi diri sendiri, dan

mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain. Kemudian bekerja adalah suatu pilihan hidup bagi seseorang guna untuk mencukupi kebutuhan hidup sehari-hari.

Dari berbagai pengertian kecerdasan emosional yang dipaparkan oleh para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi merupakan kemampuan karyawan dalam memahami dan mengelola emosi diri sendiri serta mengetahui emosi orang lain sehingga dapat merespon keadaan dan menghadapi lingkungan dengan baik.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Pasolong (2020) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi, yaitu :

- 1) Lingkungan keluarga, merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna dikemudian hari pada saat sudah bekerja di suatu perusahaan.
- 2) Lingkungan non keluarga, adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk, kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental.

Menurut Manullang (2020), faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

- 1) Fisik Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya.
- 2) Psikis Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Lingkungan keluarga dan masyarakat juga mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang.

#### 2.4.3 Indikator kecerdasan emosional

Menurut Husnan (2019) terdapat lima indikator kecerdasan emosional, yaitu:

- 1) Mengenali emosi diri yaitu perasaan diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
- 2) Mengelola emosi yaitu kemampuan menangani agar perasaan dapat terungkap dengan pas dan selaras sehingga mencapai keseimbangan dalam diri individu.
- 3) Memotivasi diri sendiri yaitu kemampuan untuk menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan.
- 4) Mengenali emosi orang lain yaitu kemampuan untuk mengenali orang tersebut juga empati. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain keluar dari kesusahannya.

5) Membina hubungan yaitu kemampuan untuk mengenali emosi masing-masing individu dan mengendalikannya. Sebelum dapat mengendalikan emosi orang lain, seseorang harus mampu mengendalikan emosi sendiri dan mampu berempati. Individu yang hebat dalam membina hubungan dengan orang lain akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

## 2.5 Motivasi

### 2.5.1 Pengertian Motivasi

Menurut Sutarto (2020), motivasi adalah suatu proses dimana kebutuhan-kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah ke tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang jika berhasil dicapai akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Hasibuan (2019) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Sedarmayanti (2019), motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Maruli (2020), menyatakan bahwa motivasi adalah segala sesuatu yang timbul dari hasrat seseorang, dengan menimbulkan gairah serta keinginan dari dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi dan

mengarahkan serta memelihara perilaku untuk mencapai tujuan ataupun keinginan yang sesuai dengan lingkup kerja. Winardi (2019) menyatakan 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. Dewianawati, (2020) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mampu bekerjasama, bekerja efektif, dan terintegritas dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi berfungsi sebagai pendorong usaha dan pencapai tujuan. Seseorang melakukan suatu usaha karena adanya motivasi yang baik akan menunjukkan hasil kerja yang baik.

### **2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi**

Menurut Tohardi (2019). beberapa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu:

- 1) Kebutuhan hidup, kebutuhan untuk mempengaruhi hidup, yang termasuk dalam kebutuhan hidup adalah makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan ini merangsang seseorang berperilaku dan giat bekerja.

- 2) Kebutuhan masa depan, kebutuhan akan masa depan yang cerah dan baik sehingga tercipta suasana tenang, harmonis dan optimis.
- 3) Kebutuhan harga diri, kebutuhan akan penghargaan diri dan pengakuan penghargaan prestasi dari karyawan dan masyarakat lingkungannya. Cahyani dan Septayuda (2021) menyatakan bahwa idealnya prestasi timbul karena adanya prestasi, tetapi tidak selamanya demikian. Akan tetapi perlu juga diperhatikan oleh pimpinan bahwa semakin tinggi.
- 4) Kebutuhan pengakuan prestasi kerja, kebutuhan atas prestasi kerja yang dicapai dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Kebutuhan ini merupakan realisasi lengkap potensi seseorang secara penuh.

Menurut Lava, dkk, (2021). faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi yaitu:

- 1) Promosi

Promosi adalah kemajuan seorang karyawan pada suatu tugas yang lebih baik dipandang dari sudut tanggung jawab yang lebih berat, martabat atau status yang lebih tinggi, kecakapan yang lebih baik, dan terutama tambahan pembayaran upah atau gaji.

- 2) Prestasi kerja,

Prestasi kerja yang menyangkut pengembangan karier seseorang adalah prestasi kerja dalam melakukan tugas-tugas yang dipercayakan

kepadanya sekarang. Tanpa prestasi kerja yang memuaskan, sulit bagi seorang karyawan untuk diusulkan oleh atasannya agar dipertimbangkan untuk dipromosikan ke jabatan atau pekerjaan yang lebih tinggi di masa depan.

3) Pekerjaan itu sendiri,

Tanggung jawab dalam mengembangkan karier terletak pada masing-masing pekerja. Semua pihak seperti pemimpin, atasan langsung, kenalan dan para spesialis di bagian kepegawaian, hanya.

### 2.5.3 Indikator Motivasi

Menurut Sumarini dan Kusuma. (2020). indikator motivasi sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan fisik, kebutuhan akan fasilitas penunjang yang di dapat di tempat kerja, misalnya fasilitas penunjang untuk mempermudah penyelesaian tugas dikantor.
- 2) Kebutuhan rasa aman, kebutuhan-kebutuhan akan rasa aman ini, diataranya adalah rasa aman fisik, stailitas, ketergantungan, perlindungan dan kebebasan dari daya-daya mengancam seperti : takut, cemas, bahaya.
- 3) Kebutuhan sosial, kebutuhan yang harus dipenuhi berdasarkan kepentingan bersama dalam masyarakat, kebutuhan tersebut dipenuhi bersama-sama, contohnya interaksi yang baik antar sesama.



- 4) Kebutuhan akan penghargaan kebutuhan akan penghargaan atas apa yang telah dicapai oleh seseorang, contohnya kebutuhan akan status, kemuliaan, perhatian, reputasi.
- 5) Kebutuhan dorongan mencapai tujuan, kebutuhan akan dorongan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan, misalnya motivasi dari pimpinan.

Menurut Manullang (2019). indikator motivasi sebagai berikut:

1) *External regulation*

*External regulation* adalah keadaan di mana perilaku individu dikontrol oleh kejadian eksternal. Individu berperilaku untuk kepentingan tertentu seperti memperoleh reward atau menghindari punishment. Perilaku yang teregulasi secara eksternal diprediksikan memiliki ketergantungan dengan kejadian eksternal sehingga ketika faktor eksternal tidak ada, maka perilaku tidak lagi ditampilkan.

2) *Introjected regulation*

*Introjected regulation* adalah keadaan di mana regulasi terhadap perilaku telah terinternalisasi kan sebagian di dalam diri sehingga faktor eksternal bukan lagi menjadi satu-satunya alasan untuk berperilaku, melainkan mulai adanya penguatan dari dalam diri melalui tekanan internal untuk menghindari perasaan bersalah atau kecemasan ketika tidak menampilkan perilaku tertentu. Selain itu, ada pula keinginan untuk mencapai peningkatan ego atau perasaan

bangga akan diri sendiri yang dikatakan sebagai bentuk ego involment.

3) *Identified regulation*

*Identified regulation* adalah keadaan di mana individu mulai mengidentifikasi faktor eksternal yang menjadi impuls untuk melakukan perilaku dengan mulai mengakui dan menerima nilai yang mendasari perilaku serta mengetahui manfaat dari apa yang dilakukan sehingga ia akan menentukan pilihan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu.

4) *Integrated regulation*

*Integrated regulation* adalah suatu keadaan di mana individu telah sepenuhnya menginternalisasikan faktor eksternal yang memotivasinya melakukan perilaku tertentu. Individu tidak hanya mengidentifikasi manfaat dari perilaku yang dilakukan terhadap dirinya sendiri, tetapi juga mengintegrasikannya dengan aspek-aspek diri lainnya (asimilasi).

5) Dampak motivasi

Motivasi dapat meningkatkan kinerja dari seorang karyawan. Dengan memberikan pengarahan dan dorongan tepat karyawan dapat meningkatkan kinerjanya, mereka diyakinkan bahwa dengan semangat kerja yang tinggi mereka akan mendapatkan yang mereka harapkan.

## 2.6 Hasil Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dapat memperkuat dalam menganalisis suatu permasalahan karena adanya penelitian-penelitian yang relevan dapat diketahui metode apa yang telah digunakan dan hasil yang telah dicapai oleh penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini meliputi :

- 1) Sampunto, dkk. (2019) meneliti tentang pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dimediasi komitmen organisasi (Studi Empirik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Demak. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dimediasi komitmen organisasi (Studi Empirik pada Kantor Pertanahan Kabupaten Demak. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 113 responden dan metode penentuan sampel dengan metode observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kompetensi, kecerdasan operasional dan variabel terikat kinerja karyawan, metode penentuan sampel dengan metode populasi dan pengumpulan data dengan kuesioner serta teknik analisis data dengan regresi linear berganda.

Perbedaan penelitian yaitu jumlah sampel yang diteliti berjumlah 113 responden, waktu, lokasi penelitian di Royal Tunjung Bali Hotel & Spa Legian.

- 2) Mulyasari (2019) meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Galuh Ciamis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kinerja pegawai.

Persamaan peneliti di atas yaitu sama-sama meneliti pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi dan variabel terikat kinerja karyawan, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini adalah jumlah sampel sebanyak 52 responden, objek dan waktu penelitian.

- 3) Ardiansyah dan Sulistiyowati (2019) meneliti tentang pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon. Tujuan penelitian pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan peneliti di atas yaitu sama-sama meneliti pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi dan variabel terikat kinerja karyawan, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini adalah jumlah sampel sebanyak 40 responden, objek dan waktu penelitian.

4) Indarti (2019) meneliti tentang pengaruh kompetensi motivasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja guru SMP Negeri 2 Sugiadi Masa Pandemi Covid 19. Tujuan penelitian pengaruh kompetensi motivasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja guru SMP Negeri 2 Sugiadi Masa Pandemi Covid 19. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru, sedangkan motivasi berpengaruh negatif terhadap kinerja guru.

Persamaan peneliti diatas yaitu sama-sama meneliti pengaruh kompetensi, motivasi, kecerdasan emosional dan variabel terikat kinerja, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini adalah jumlah sampel sebanyak 52 responden, objek dan waktu penelitian.

5) Karmandita dan Subadi (2019) meneliti tentang pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Sidoi Hotel dan Restoran Legian. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Sidoi Hotel dan Restoran Legian. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan peneliti diatas yaitu sama-sama meneliti pengaruh kompetensi, kecerdasan emosional dan variabel terikat kinerja, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini adalah jumlah sampel sebanyak 38 responden, objek dan waktu penelitian.

6) Pohan (2020) meneliti tentang pengaruh kompetensi, kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sekabupaten Wilayah Sumatra Utara Aceh. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kompetensi, kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pegawai BPJS Kesehatan Kantor Cabang Sekabupaten Wilayah Sumatra Utara Aceh. Hasil penelitian kecerdasan emosional dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Persamaan peneliti diatas yaitu sama-sama meneliti pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi dan variabel terikat kinerja, sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini adalah jumlah sampel sebanyak 67 responden, objek dan waktu penelitian

7) Nurhasanah dan Sumardi (2020) meneliti tentang pengaruh kesadaran emosional, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Agrenet Multi Citra Siber Com (Dektikom). Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kesadaran emosional, kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Agrenet Multi Citra Siber Com (Dektikom). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 responden dan metode penentuan sampel dengan metode sample jenuh, dan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian menggunakan variabel bebas kompetensi , kecerdasan emosional dan variabel terikat kinerja karyawan, metode penentuan sampel dengan metode sampel jenuh, serta teknik analisis data dengan regresi linear berganda.

Perbedaan penelitian yaitu variabel bebas kompensasi, jumlah sampel yang diteliti berjumlah 41 responden dan lokasi penelitian di PT Penerbit Erlangga Banjarmasin.

- 8) Isnaini, dkk. (2021) meneliti tentang penelitian pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja Guru melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Tujuan penelitian untuk mengetahui kecerdasan emosional dan kompetensi terhadap kinerja Guru melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 responden dan metode penentuan sampel dengan metode populasi atau sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan Guru. Hasil penelitian menunjukkan kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Guru.

Persamaan penelitian yaitu menggunakan variabel bebas kecerdasan emosional, kompetensi dan variabel terikat kinerja, metode penentuan sampel dengan metode populasi, serta teknik analisis data dengan regresi berganda. Perbedaan penelitian yaitu jumlah sampel yang diteliti berjumlah 60 responden, waktu dan lokasi penelitian.

- 9) Lava, dkk. (2021) meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yaitu menggunakan variabel bebas kecerdasan emosional, kompetensi dan variabel terikat kinerja, metode penentuan sampel dengan metode populasi, serta teknik analisis data dengan regresi berganda. Perbedaan penelitian yaitu jumlah sampel yang diteliti berjumlah 60 responden, waktu dan lokasi penelitian.

- 10) Mahmudah, dkk., (2022) meneliti tentang pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persro) Pabrik Gula Bone Arasoe Kabupaten Bone. Tujuan penelitian untuk mengetahui kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara XIV (Persro) Pabrik Gula Bone Arasoe Kabupaten Bone.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sedangkan kompetensi berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Persamaan peneliti diatas yaitu sama-sama meneliti pengaruh variabel kecerdasan emosional, kompetensi dan variabel terikat kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini jumlah sampel sebanyak 68 responden, objek dan waktu penelitian.



11) Dewianawati, dkk. (2022) meneliti tentang judul penelitian pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dan metode penentuan sampel dengan metode populasi atau sensus. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional, kompetensi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yaitu menggunakan variabel bebas kompetensi kecerdasan emosional kompetensi dan variabel terikat kinerja karyawan, metode penentuan sampel dengan metode populasi serta teknik analisis data dengan regresi linear berganda. Perbedaan penelitian yaitu variabel bebas komunikasi, dan motivasi lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul dan jumlah sampel yang diteliti berjumlah 76 responden.

12) Barkah dan Hidayat (2023) meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi kerja terhadap kinerja guru sekolah Dasar. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan motivasi kerja terhadap kinerja guru sekolah Dasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Guru SD.

Persamaan penelitian yaitu menggunakan variabel bebas kompetensi kecerdasan emosional dan motivasi dan variabel terikat kinerja karyawan, metode penentuan sampel dengan metode populasi serta teknik analisis data dengan regresi linear berganda. Perbedaan penelitian yaitu variabel bebas komunikasi, dan motivasi lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bantul dan jumlah sampel yang diteliti berjumlah 59 responden

