

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah faktor penting di dalam suatu organisasi. Manusia selalu berperan aktif dan dominan di dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Dalam mewujudkan tujuan organisasi tidak hanya dibutuhkan alat-alat pendukung yang canggih saja tetapi juga harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh perilaku anggota organisasi, keikutsertaan sumber daya manusia dalam organisasi diatur dengan adanya pemberian wewenang dan tanggung jawab yang tertuang dalam tugas pokok dan fungsi kerja (*job description*) sehingga memudahkan dalam pengendalian dan pengawasan kerja. Peningkatan kinerja secara perseorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan yang direfleksikan dalam kinerja organisasi. Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Karyawan dapat bekerja dengan baik apabila memiliki kinerja yang tinggi sehingga dapat menghasilkan pencapaian tujuan yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang tinggi yang dimiliki karyawan, diharapkan tujuan organisasi dapat tercapai. Sebaliknya, tujuan organisasi susah atau bahkan tidak dapat tercapai apabila karyawannya bekerja tidak memiliki kinerja yang baik sehingga tidak dapat menghasilkan kerja yang baik pula.

Hasibuan (2012:94) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Mayangsari (2015), Kinerja adalah unjuk kerja yang merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai, atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam suatu organisasi. Moetheriono dalam Abdullah (2014), Indikator – indikator yang dinilai dalam proses penilaian kinerja pada umumnya adalah efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas, keselamatan. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas. Produktivitas sumber daya manusia ini sangat erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi tersebut. Sehingga akhir-akhir ini tidaklah mustahil bila ada kecenderungan perhatian yang semakin besar terhadap manusia sebagai penentu keberhasilan organisasi, termasuk dalam hal ini mengenai kepemimpinan. Kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap jalannya organisasi dan kelangsungan hidup organisasi. Kesuksesan seorang pemimpin sangat banyak dipengaruhi oleh model kepemimpinannya, yang mencakup kemampuan memimpin dan interaksi sesama pemimpin, bawahan-atasan, organisasi, serta lingkungan. Pengalaman pada diri seseorang sangat mempengaruhi cara pengambilan keputusan dan kinerja dari organisasi yang dipimpin.

Keberhasilan seorang pemimpin dalam menggerakkan orang lain atau pengikutnya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sangat tergantung kepada kewibawaan, dan juga pemimpin itu dalam menciptakan

motivasi di dalam diri setiap bawahan, kolega, maupun atasan pemimpin itu sendiri. Peranan pimpinan dalam menjalankan tugasnya sangat penting untuk dapat mendorong dan mengarahkan para karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan. Hal yang dapat dianggap penting dalam memimpin adalah dengan penerapan gaya kepemimpinan (Pradifta & Sudibia, 2014). Teori kepemimpinan telah banyak diteliti, terutama dari aspek keefektifan kepemimpinan. Keefektifan dalam arti bagaimana model kepemimpinan tersebut mampu mempengaruhi kinerja bawahannya baik dari segi motivasi kerja, kepuasan, produktivitas dan usaha lebih dari seorang bawahan. Berbagai penelitian tersebut melahirkan berbagai teori antara lain kepemimpinan. Pimpinan yang memperlakukan para karyawannya dengan perlakuan yang sama dapat membuat karyawan termotivasi dan terinspirasi dalam bekerja, dimana karyawan akan semakin memiliki semangat kerja dan komitmen terhadap organisasi. Menurut Yulianti & Wuryanti (2015) bila suatu organisasi melakukan hal-hal tersebut, maka karyawan dapat meningkatkan kinerjanya. Apabila gaya kepemimpinan diterapkan dan keadilan organisasi dijalankan, maka akan memberikan reaksi atau komentar dari para karyawan akan keefektifan dari gaya tersebut dan prinsip keadilan.

Salah satu gaya kepemimpinan menurut Yulianti & Wuryanti (2015), dinyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif dalam peningkatan motivasi dan komitmen kerja karyawan adalah gaya kepemimpinan transformasional. Chen *et al.* (2016) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional cenderung menduduki posisi sentral dalam saran internal sehingga mereka terhubung langsung dengan hampir semua

anggota tim untuk mentransmisikan tujuan, mengantisipasi masalah, meminta saran, dan pengelolaan arus sumber daya, gaya kepemimpinan transformasional yang dimiliki oleh seorang pimpinan hendaknya dapat menciptakan integrasi yang tinggi dan mendorong gairah kerja karyawan itu sendiri. Sedangkan menurut Shim *et al.* (2015) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional juga untuk menggerakkan karyawan agar mengesampingkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan kelompok. Dan menurut Ljungholm (2014) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kinerja karyawan, manajer harus menunjukkan kepemimpinan transformasional dan terlibat langsung dalam hubungan dengan karyawan mereka. Penelitian yang dilakukan Jaya dan Adnyani (2015) di Dinas Balai Bahasa Provinsi Bali, menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dimana seorang pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional maka kinerja karyawan semakin tinggi. Penelitian yang dilakukan oleh Army Cahya Putra Rustamaji, *et al* (2017) di SMK 1 Jakarta Timur, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional terhadap kinerja kerja berpengaruh positif dan signifikan, dapat dikatakan Kepala sekolah yang berinteraksi langsung dan menginspirasi guru-guru disekolah dapat memberikan dampak yang baik dalam mensukseskan kegiatan belajar mengajar disekolah. Penelitian yang dilakukan oleh Permana *et al* (2017) dengan variabel Gaya Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan proses dimana para pemimpin dan para pengikutnya saling

menaikkan diri ke tingkat moralitas dan meningkatkan motivasi dalam bekerja. Lutfi, Mohammad (2018) menemukan bahwa variabel kepemimpinan transformasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, ini berarti pimpinan yang berbau dan memberikan contoh langsung kepada karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan termotivasi untuk menyelesaikan tugas sesuai target yang diberikan.

Selain Kepemimpinan transformasional, yang tak kalah penting diperhatikan dalam usaha untuk meningkatkan pencapaian kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional bagi karyawan yang bersangkutan. Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional yang baik berarti mampu memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak dendam, tidak memiliki perasaan bersalah yang berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi, sedangkan Hasibuan (2015) menyatakan bahwa faktor yang mempunyai pengaruh pencapaian kinerja adalah *emotion quality* (EQ) *Emotion quality* (EQ) adalah kemampuan manusia untuk mengendalikan emosi dan bersosialisasi (bermasyarakat). Apabila EQ dikelola dengan baik, maka realisasi pencapaian kinerja maksimal dicapai oleh sumber daya yang bersangkutan. Pernyataan tersebut mengindikasikan betapa pentingnya kecerdasan emosional bagi sumber daya manusia di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Hasil Penelitian Susi Angraini (2015) menyatakan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan, dimana karyawan yang mampu mengendalikan diri sendiri, memotivasi diri, mengelola emosi baik dalam diri maupun hubungannya dengan orang lain di perusahaan, mereka berhasil menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu. Berdasarkan penelitian Rani Setyaningrum, et al., (2016) dapat diketahui bahwa variabel Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan, ini berarti karyawan yang memiliki dan mengetahui potensi yang dimilikinya dalam menyelesaikan suatu masalah, dapat menyelesaikannya dengan baik.

UU Perbankan No. 10 tahun 1998 bahwa bank merupakan badan usaha atau lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pinjaman. Bank memiliki fungsi intermediasi antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan atau membutuhkan dana, fungsi intermediasi antara pihak kelebihan dana dengan pihak membutuhkan dana dijalankan melalui penghimpunan dan menyalurkan dana. Produk menghimpun dana dari bank yaitu tabungan, deposito dan giro. Menurut UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Deposito merupakan produk bank yang sejenis dengan tabungan yang biasa ditawarkan kepada masyarakat. Giro merupakan suatu cara pembayaran yang berupa surat perintah untuk memindahbukukan sejumlah uang dari rekening seseorang kepada rekening orang lain yang ditunjuk surat tersebut. Produk

bank untuk menyalurkan dana yaitu kredit. Kredit menurut UU No. 10 tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berdasarkan Undang-Undang Perbankan no. 2 Tahun 1992 merupakan sebuah perusahaan jasa perbankan yang berkembang dan mempunyai program guna meningkatkan kepuasan nasabah. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia yang memberikan pelayanan perbankan bagi masyarakat melalui kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana berupa kredit ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa pelayanan dalam lalu lintas pembayaran. Sebagai penghimpun dana PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki produk tabungan (Britama, Britama Bisnis, Britama Rencana, Simpedes, BRI Junio, Giro BRI Rupiah, Deposito, Tabungan Haji), Transfer dan Penerimaan setoran atau titipan pajak. Peran sebagai penyalur dana dilakukan dengan produk pinjaman kredit (Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, dan Kredit Briguna). Jasa-jasa lainnya adalah *E-Banking*, *SMS Banking* dan *Brizzi*.

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan melakukan pemasaran produk kreditnya dan memfokuskan pemasaran kredit pada *whole loans* dan *retail loans*. *Whole loans* adalah kredit yang diberikan kepada individu atau kelompok untuk menjalankan bidang usaha. Misalnya sebagai tambahan modal kerja, perdagangan maupun industri. Sedangkan *retail loans* adalah kredit uang diberikan kepada nasabah

(debitur) untuk tujuan konsumsi, kredit konsumtif pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan yaitu kredit Briguna yang mana diberikan kepada calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari sumber penghasilan tetap/*fixed income* (gaji/uang pensiunan). Kredit Briguna dapat digunakan untuk pembiayaan keperluan non komersial atau non produktif misalnya pembelian barang bergerak/tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah/sekolah, pengobatan, dan pernikahan. Sedangkan kredit *whole loans* yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Tabanan adalah kredit Komersial. Kredit komersial adalah jenis kredit yang diberikan kepada debitur yang berbadan hukum dan kredit komersial juga merupakan kredit yang sangat penting peranannya dalam perputaran dana bank. Para debiturnya terdiri dari badan usaha yang bergerak diberbagai sektor usaha dan berbagai skala usaha. Mereka mempergunakan kredit tersebut untuk membiayai kebutuhan akan dana modal kerja dan dana modal investasi.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan seharusnya memiliki semangat kerja yang tinggi bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Pimpinan. Hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan berkaitan dengan hasil pencapaian penyaluran kredit pada periode 2020, diperoleh data hasil dan pencapaian karyawan tenaga pemasar dari target yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor

Cabang Tabanan. Hasil dan pencapaian tersebut ditunjukkan dalam table sebagai berikut :

Tabel 1.1
Target dan Pencapaian Penyaluran Kredit
Oleh Karyawan Bank BRI Cabang Tabanan
Tahun 2021

No	Bulan	Target	Pencapaian	Selisih
1	Januari	Rp. 700.000.000	Rp. 680.000.000	Rp. 20.000.000
2	Februari	Rp. 730.000.000	Rp. 660.000.000	Rp. 70.000.000
3	Maret	Rp. 770.000.000	Rp. 670.000.000	Rp. 10.000.000
4	April	Rp. 790.000.000	Rp. 680.000.000	Rp. 110.000.000
5	Mei	Rp. 800.000.000	Rp. 650.000.000	Rp. 150.000.000
6	Juni	Rp. 840.000.000	Rp. 680.000.000	Rp. 160.000.000
7	Juli	Rp. 850.000.000	Rp. 690.000.000	Rp. 160.000.000
8	Agustus	Rp. 870.000.000	Rp. 670.000.000	Rp. 200.000.000
9	September	Rp. 890.000.000	Rp. 670.000.000	Rp. 220.000.000
10	Oktober	Rp. 900.000.000	Rp. 660.000.000	Rp. 240.000.000
11	November	Rp. 920.000.000	Rp. 650.000.000	Rp. 270.000.000
12	Desember	Rp. 950.000.000	Rp. 650.000.000	Rp. 300.000.000

Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk kantor Cabang Tabanan

Dari tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada periode tahun 2021, pencapaian penyaluran kredit tidak mencapai target yang telah diberikan dari Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan, sehingga posisi laba PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan dibawah Kantor Cabang lainnya di Kanwil Denpasar. Hal ini

menunjukkan bahwa produktivitas kinerja karyawan tidak maksimal dan ada penurunan kinerja karyawan, salah satu alasan terjadinya penurunan adalah gaya kepemimpinan dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dengan karyawan, bahwa pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan kurang memberi perhatian khusus kepada karyawan dan kurang memberi motivasi dan contoh dalam memenuhi pencapaian target. Karyawan hanya diberikan data target penyaluran kredit yang harus dicapai, posisi pencapaian antar cabang di kanwil Denpasar dan tidak dibarengi dengan motivasi, strategi, tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan yang dicapai tenaga pemasar. Dan permasalahan lain penyebab tidak tercapainya target yang diberikan berkaitan dengan kecerdasan emosional karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan adalah bahwa banyak karyawan ditarget untuk sesegera mungkin menyelesaikan tugas-tugasnya, sehingga tidak mengambil jeda istirahat, menyebabkan karyawan tidak memiliki kesadaran yang tinggi, tidak mampu mengendalikan emosi dalam diri, dan hubungan sosial antar sesama karyawan tidak terjalin dengan baik, dengan demikian karyawan belum bisa menggunakan kecerdasannya dengan maksimal. Padahal dengan istirahat sejenak akan dapat menenangkan pikiran yang pada akhirnya akan menimbulkan ide segar dan kreatif.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui “Pengaruh kepemimpinan Transformasional Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah Kepemimpinan Transformasional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan?
2. Apakah Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah disampaikan diatas, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tabanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat serta berguna untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengkaji bahan kajian teoritis yang mendukung penelitian lebih lanjut dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta memberikan kontribusi bagi peneliti selanjutnya

dan perusahaan khususnya tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada dunia perbankan atau lembaga keuangan lainnya.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama berada di bangku kuliah dalam dunia kerja. Dan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan terutama dalam hal pengelolaan manajemen sumber daya manusia dan segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek manajemen sumber daya manusia.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Goal Setting Theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Locke pada tahun 1968. *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 dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2016).

Menurut teori ini, salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan yang umum diamati ialah bahwa perilaku tersebut terus berlangsung samapi perilaku itu mencapai penyelesaiannya, sekali seseorang mulai sesuatu tercapai (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 Ramandewi, 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 kedepannya) akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

2.2 Kempemimpinan Transformasional

2.2.1 Pengertian Kepemimpinan Transformational

Menurut Robbins dan Judge (2015:249) menyatakan kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang menginspirasi para pengikut untuk melampaui kepentingan diri sendiri demi kepentingan perusahaan. Kepemimpinan transformasional menurut pendapat Northouse (2013:176) adalah sebuah gaya kepemimpinan yang menekankan pada proses dimana orang terlibat dengan orang lain dan menciptakan suatu hubungan yang meningkatkan motivasi baik dalam diri pemimpin maupun pengikutnya. Gunawan dan Netra (2017) berpendapat bahwa kepemimpinan transformasional cenderung memberikan perhatian lebih kepada para pengikutnya. Ljungholm (2014) menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kinerja karyawan, manajer harus menunjukkan kepemimpinan transformasional dan terlibat langsung dalam hubungan dengan karyawan mereka. Dewi dan Mujiati (2015) menyatakan gaya kepemimpinan transformasional adalah gaya kepemimpinan yang inspiratif, dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan dapat bertindak sebagai pemimpin yang efektif. Rahmi (2014) menyatakan bahwa pemimpin yang menerapkan kepemimpinan transformasional memberikan pengaruh kepada para pengikutnya untuk berpartisipasi dalam pencapaian tujuan, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

2.1.2 Pedoman - Pedoman Kempemimpinan Transformasional

Khaerul Umam (2012; 296) Dalam model kepemimpinan ini, antara pemimpin dan yang dipimpinnya termotivasi oleh kesadaran kolektif untuk meningkatkan kinerja melampaui kepentingan pribadi. Walaupun masih banyak hal yang harus dipelajari mengenai kepemimpinan transformasional, terdapat cukup banyak pemusatan pandangan dalam temuan-temuan dari jenis penelitian berbeda untuk menyatakan beberapa pedoman tentative bagi para pemimpin yang berusaha untuk menginspirasi dan memotivasi pengikut. Pedoman untuk kepemimpinan transformasional meliputi:

- 1) Menyatakan visi yang jelas dan menarik
- 2) Menjelaskan bagaimana visi tersebut dapat dicapai
- 3) Bertindak secara rahasia dan optimis
- 4) Memperlihatkan keyakinan terhadap pengikut
- 5) Menggunakan tindakan dramatis dan simbolis untuk menekankan nilai-nilai penting
- 6) Memimpin dengan memberikan contoh
- 7) Memberikan kewenangan kepada orang-orang untuk mencapai visi itu.

2.1.3 Indikator Kempemimpinan Transformasional

Sunyoto dan Burhanudin (2015 : 110) menyatakan indikator gaya kepemimpinan transformasional adalah sebagai berikut.

- 1) *Charismatic Leadership* adalah pemimpin yang dihormati dan dikagumi karena memiliki karisma, sehingga dengan karisma

tersebut pemimpin dapat dengan mudah mengomunikasikan visi dan misi perusahaan kepada pengikut.

- 2) *Inspirational Leadership* adalah pemimpin yang memberikan inspirasi, secara emosional membangkitkan kondisi yang tidak lagi menggairahkan.
- 3) *Belief* adalah pemimpin yang memberikan kepercayaan, memiliki naluri yang kuat, dapat membuat keputusan tepat yang berdampak positif bagi perusahaan sehingga mampu bertindak dan menanamkan kepercayaan kepada para pengikutnya.
- 4) *Intellectual Stimulation* adalah pemimpin yang mampu mendorong pengikutnya untuk bertindak secara kreatif serta memunculkan ide – ide baru untuk menyelesaikan masalah.
- 5) *Individual Consideration* adalah pemimpin yang membaur menjadi satu dengan pengikutnya dan memiliki sikap bersahabat.

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional telah diakui dan diterima kegunaanya.

Studi-studi menunjukkan bahwa seorang eksekutif profesional yang secara teknik unggul dan memiliki kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/ EQ*) yang tinggi adalah orang-orang yang mampu mengatasi konflik, melihat kesenjangan yang perlu dijembatani, melihat hubungan yang tersembunyi, yang mejanjikan peluang, berinteraksi, penuh pertimbangan untuk menghasilkan yang lebih berharga, lebih siap, lebih cekatan dan lebih cepat dibandingkan orang lain.

Kecerdasan emosional menurut Subiantoro (2015) adalah kemampuan seseorang dalam mengenali diri sendiri serta orang lain, memotivasi diri, mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun hubungannya dengan orang lain, memiliki rasa empati terhadap orang lain serta membangun keterampilan dan komunikasi dengan orang lain. Kecerdasan emosional menuntut seseorang belajar mengakui dan menghargai perasaan pada dirinya dan orang lain untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif informasi dan energi serta emosi dalam kehidupan sehari-hari.

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 berfikir, mampu berempati serta berharap.”

Pengertian mengenai kecerdasan emosional juga dinyatakan oleh 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, mengenali, mengingatkan, mendeskripsikan emosi.

Menurut Salovey dan Mayer dalam Saptoto (2014:3) “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.”

Effendi (dalam Subiantoro, 2015) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional merupakan jenis kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola dan memimpin perasaan diri sendiri dan orang lain serta mengaplikasikannya dalam kehidupan pribadi dan sosial, kecerdasan dalam memahami, mengenali, meningkatkan, mengelola dan memimpin motivasi diri sendiri dan orang lain untuk mengoptimalkan fungsi energi, informasi, hubungan dan pengaruh bagi pencapaian-pencapaian tujuan yang dikehendaki dan di tetapkan.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk dapat mengendalikan emosinya, menempatkan emosinya sesuai dengan situasi dan kondisi yang sedang dihadapinya. Orang yang cerdas emosi adalah orang yang mampu memahami dirinya, mengenali emosinya, apa yang menjadi pengaruh bagi baik buruk emosinya, memahami orang lain, mampu berempati dan mampu memahami lingkungan sekitarnya.

2.2.2 Komponen-Komponen Kecerdasan Emosional

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:

- 1) *Self awareness* Kemampuan seseorang untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya. 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*). 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*). 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*). Mampu membuat keputusan meskipun di bawah ketidakpastian maupun di bawah tekanan (*are able to make sound decisions despite uncertainties and pressures*). Seseorang dengan kesadaran diri tinggi akan mampu menunjukkan rasa humor (*They are able to show a sense of humor*). 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). 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.

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

3) *Self motivation* Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri yang dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut. Seseorang dengan *self motivation* tinggi selalu memiliki alasan-alasan sehingga memberikan dorongan untuk selalu memperbaiki kinerja (*seek ways to improve their performance*). Seseorang dengan *self motivation* tinggi memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan organisasi (*readily make personal sacrifices to meet the organization`s goals*). 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*). 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*).

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

5) *Social skill* Kemampuan untuk menjalin hubungan sosial yang didasarkan pada indikator. Kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain (*proficiency in managing relationships*). 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 (2013:173) menyatakan bahwa karakteristik kecerdasan emosi yang perlu dimiliki adalah sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) Melahirkan sikap-sikap penting seperti mampu, bersikap efektif, berpengaruh, dan berdayaguna yang sangat perlu dalam menghadapi tantangan.

2.2.3 Indikator Kecerdasan Emosional

(Goleman, 2015 : 55-57). Indikator dasar tentang kecerdasan emosional menjadi lima wilayah utama dalam kecerdasan tersebut adalah :

- 1) Mengetahui Perasaan Sendiri (*Self awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

- 2) Mengenali emosi secara sehat (*Self management*)

Self management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki

kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3) Memotivasi diri untuk terus maju (*Self Motivattion*)

Self Motivattion merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4) Mengenali emosi dan kepribadian orang lain (*Empathy Sosial Awareness*).

Empathy Sosial Awareness merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami persepektif orang lain dan mampu menumbuhkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5) Beradaptasi dan menjalin hubungan (*Relationship Management*).

Relationship Management sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan serta bekerjasama dalam tim.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja pegawai adalah yang

mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. Kinerja yang disampaikan Emron Edison (2016) menurutnya kinerja adalah hasil yang ada pada suatu proses yang memberikan acuan dan ukuran selama periode tertentu yang berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya. Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Menurut Prasadja Ricardianto (2018) kinerja adalah suatu gambaran tentang tingkat capaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan untuk mewujudkan target sasaran yang meliputi tujuan visi dan misi organisasi tersebut yang diatur dalam rencana strategis suatu organisasi. Soedarmayanti (2016), Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Sedangkan Rivia (2016), kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. menurut Hasibuan (2014), kinerja diartikan

sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

Dari beberapa definisi tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa kinerja merupakan *output* atau hasil kerja yang dihasilkan baik segi kualitas maupun kuantitas pekerjaannya dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan perannya didalam organisasi atau perusahaan yang disertai dengan kemampuan, kecakapan dan keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja karyawan

Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi berbagai faktor, baik faktor eksternal maupun internal dari karyawan tersebut. Simamora dalam Mangkunegara (2012), kinerja pada umumnya dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu :

1) Faktor individual yang terdiri dari :

- a) Kemampuan dan keahlian
- b) Latar belakang
- c) Demografi

2) Faktor psikologis yang terdiri dari :

- a) Persepsi
- b) *Attitude*
- c) *Personality*
- d) Pembelajaran
- e) Motivasi

3) Faktor organisasi terdiri dari :

- a) Sumber daya
- b) Kepemimpinan
- c) Penghargaan
- d) Struktur *job Design*

2.3.3 Indikator Kinerja Karyawan

Mocharman dalam Abdullah (2014), terdapat enam ukuran indikator kinerja, namun masing-masing organisasi dapat saja mengembangkan sesuai dengan misi organisasi tersebut.

Keenam indikator tersebut antara lain :

1) Efektif

Mengukur derajat kesesuaian yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan.

2) Efisien

Mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.

3) Kualitas

Mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

4) Ketepatan waktu

Mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.

5) Produktivitas

Mengukur tingkat efektivitas suatu organisasi.

6) Keselamatan

Mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawan ditinjau dari aspek kesehatan.

2.4 Hasil Penelitian Terdahulu

2.4.1 Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Lestariasih (2021), dengan judul Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, Dan Perilaku Kewargaan Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Bali, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 237 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, perilaku kewargaan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi, pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan tidak dimediasi oleh kepuasan kerja, dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Krisnanda (2019), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Spiritual Terhadap Kepemimpinan Transformasional Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai PT. SPBU Pratama Anugrah Dewata, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. gaya kepemimpinan transformasional dengan memberikan motivasi yang menginspirasi bawahan untuk bekerja lebih baik ketika motivasi kerja meningkat akan berbanding lurus dengan peningkatan kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Riana (2019), dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran mediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Penelitian dilakukan di Kementerian Pendidikan Timor-Leste dengan jumlah populasi 765 dan jumlah sampel 263 responden, penelitian ini menghasilkan bahwa kepemimpinan transformasional berhubungan positif dan signifikan dengan kinerja karyawan. Motivasi berperan dalam memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyani (2019), dengan judul *The Effect Of Transformational Leadership On Employee*

Performance Through Employee Engagement di *PT. Victory International Futures* Malang, dengan jumlah sampel 101 responden, Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan Sedangkan variabel *employee engagement* memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan *PT. Victory International Futures* Malang. Kepemimpinan dan keterlibatan karyawan merupakan faktor penting dalam pelaksanaan kinerja karyawan dalam organisasi. Kedua variabel tersebut tidak dapat dipisahkan dalam menopang organisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2016), dengan judul penelitian *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Baik Secara Langsung Maupun Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Dan Dimoderasi Oleh Budaya Organisasi*, sampel pada penelitian ini sebesar 320 responden. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan atau memotivasi karyawan untuk bekerja dan juga menyatakan bahwa pemimpin karismatik memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap peningkatan produktivitas. Hasil analisis juga menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional sebagai upaya mempengaruhi banyak orang melalui proses komunikasi

untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan dapat menimbulkan perubahan positif berupa kekuatan yang dinamis dan dapat menggerakkan serta mendorong kinerja pegawai. yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan.

2.4.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Rexhepi (2017), dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan dengan berdasarkan dari 265 responden yang terbagi atas 215 posisi non-manajer dan 51 responden dengan posisi Manajer/Direktur dari berbagai institusi swasta dan publik, hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi lebih berhasil dalam pekerjaannya dan memiliki indeks kinerja yang lebih tinggi, bahwa keberhasilan dalam bekerja dan kinerja secara keseluruhan tidak hanya tergantung pada pengetahuan profesional dan tingkat IQ karyawan dan manajer, tetapi juga dampak yang sangat penting adalah memiliki tingkat kecerdasan emosional.

Penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo (2018), dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasikan Oleh Manajemen Konflik Koperasi Gaya Integrating And Compromising pada kantor P4TK PKn IPS di Batu Jawa Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 responden pegawai negeri sipil dengan masa kerja minimal satu tahun dan pangkat minimal 5 menghasilkan bahwa kecerdasan

emosional berpengaruh signifikan terhadap gaya integrasi, gaya kompromi, dan kinerja karyawan. Penelitian ini juga menegaskan bahwa gaya mengintegrasikan secara parsial memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Akhirnya, penelitian ini menegaskan bahwa kecerdasan emosional dalam organisasi publik dapat memberikan manfaat yang ditemukan di organisasi swasta. Kecerdasan emosional dapat meningkatkan kinerja pegawai. Kecerdasan yang diwakili oleh pemahaman terhadap emosi diri sendiri, pemahaman terhadap emosi orang lain, pengaturan emosi, dan pemanfaatan emosi untuk memfasilitasi kinerja, dapat mengarah pada peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kumar (2014), yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan, studi Karyawan yang bekerja di Himachal Pradesh University Shimla. Hasil penelitian ini menyiratkan bahwa kecerdasan emosional memiliki dampak langsung pada kinerja pekerjaan juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan dalam mencapai produktivitas, kinerja, efektivitas interpersonal dan kerja sama tim. Penelitian ini mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi langsung melalui kesadaran sosial, manajemen diri, manajemen hubungan dan kesadaran diri. Studi ini sangat membantu manajemen puncak untuk mengambil keputusan mengenai penyelidikan berbagai faktor yang mengurangi tingkat kinerja karyawan yang bekerja di

universitas. Dari penelitian juga disimpulkan bahwa untuk kinerja yang lebih baik karyawan membutuhkan manajemen diri, kesadaran diri, kesadaran sosial dan manajemen hubungan. Prestasi kerja yang lebih baik dapat dicapai dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan gangguan pada jadwal kerja psikologis yang teratur. Untuk membangkitkan dan mempertahankan kegembiraan dan antusiasme, mereka harus mampu menilai dan memiliki pengetahuan tentang bagaimana mempengaruhi perasaan ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Ariani & Ratnasari (2017), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Departemen Ketenagakerjaan Dan Sosial, menunjukkan hasil penelitian bahwa kecerdasan emosional terbukti berpengaruh signifikan terhadap kesuksesan dalam kehidupan pribadi dan professional. Kecerdasan emosional kita menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan praktis berdasarkan lima elemen, yaitu kesadaran diri, motivasi, pengaturan diri, empati, dan keterampilan dalam hubungan.

Penelitian yang dilakukan oleh Purnama (2017), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kesehatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Dengan populasi penelitian ini adalah karyawan CV. Fajar Offset Mojokerto, dengan jumlah populasi 80 responden, berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh kecerdasan emosional yang positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Perusahaan diharapkan harus memberikan pelatihan tambahan, khususnya pelatihan pengembangan diri yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Seperti mengajarkan karyawan untuk mengungkapkan perasaannya dalam berkomunikasi sehari-hari yang kurang bebas dan adil serta mampu mengenali perasaan tersebut, seperti senang atau marah, agar kinerja karyawan tetap pada level yang tinggi.

