

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang seakin ketat menyebabkan perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan daya saing dalam rangka menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang yang biasa disebut dengan karyawan atau pegawai untuk menjalankan kegiatan atau pekerjaan dalam perusahaan. Tidak terlepas dari pernyataan tersebut, peran sumber daya manusia (SDM) juga sangat membantu dalam kinerja sebuah perusahaan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki ketrampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global (Oktavianti, 2020).

Silalahi (2016) menyatakan untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang handal sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi baik organisasi dalam skala besar maupun kecil, karena merupakan sumber yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman (Susiawan dan Muhid, 2016). Perkembangan dunia usaha akan terealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Tetapi untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional perusahaan harus secara

konsisten mengembangkan dan memberikan penghargaan kepada masing-masing individu sumber daya manusia tersebut (Oktavianti, 2020).

Menurut Mangkunegara (2016:167) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalam karyawan (Ilyas, 2016:89). Kinerja karyawan yang baik merupakan langkah untuk tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan (Saraswati dan Widnyani, 2021).

PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Angkasa Pura I (Persero) yang bergerak di bidang penyediaan barang dan atau jasa secara umum dan secara khusus terutama kepada Perusahaan Induk dalam rangka meningkatkan *quality services* pengelolaan Bandar Udara yang *modern*. Perusahaan Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung bergerak di bidang usaha *trading, export-import, services, outsourcing, supplier* dan *financing* untuk pengadaan barang dan / atau jasa yang dibutuhkan oleh perusahaan lain pada umumnya dan perusahaan induk padak hususnya. PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung membidik segmen pasar yang bersifat korporat bukan retail dan terutama adalah yang bersifat mendukung atau mensupport kebutuhan perusahaan

induk dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang atau pun pengunjung Bandar Udara di Indonesia. PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung memiliki banyak kantor cabang yang tersebar di Indonesia, salah satunya berlokasi di Bali.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang peneliti lakukan dengan bagian operasional pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung diperoleh informasi bahwa permasalahan kinerja karyawan nampak pada indikator kualitas kerja, di mana kinerja karyawan menurun dikarenakan banyak rekan kerjanya yang harus dirumahkan sehingga karyawan yang masih tetap bekerja harus memikul beban kerja dari karyawan lainnya yang menyebabkan kualitas hasil kerja yang dihasilkan tidak sesuai dengan pekerjaan karyawan. Di samping itu, penurunan kinerja karyawan juga merupakan efek dari menurunnya jumlah penerbangan baik internasional maupun domestik yang berkunjung ke Bali pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Adapun jumlah penerbangan internasional dan domestik pada Bandara I Gusti Ngurah Rai disajikan pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Perkembangan Penerbangan dan Penumpang Angkutan Udara
Internasional dan Domestik pada Bandara I Gusti Ngurah Rai
Periode Januari 2020 - Agustus 2021

No	Jenis Penerbangan	Jumlah Pesawat		Perubahan (%)
		Jan-Ags 2020 (Penerbangan)	Jan-Ags 2021 (Penerbangan)	
1	Internasional	8.063	193	-97,61
2	Domestik	1.134	572	-49,56

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa secara kumulatif Januari-Agustus Tahun 2021 jumlah pesawat penerbangan internasional yang berangkat tercatat sebanyak 193 penerbangan, turun sedalam 97,61 persen dibandingkan

dengan periode yang sama di tahun 2020 yang mencapai 8.063 penerbangan. Sedangkan jumlah penerbangan domestik secara kumulatif Januari-Agustus tahun 2021 tercatat sebanyak 10.121 penerbangan, turun sedalam 19,10 persen dari periode yang sama di tahun 2020, yakni 12.511 penerbangan. Dengan menurunnya jumlah penerbangan pada Bandara I Gusti Ngurah Rai memberikan efek kualitas kerja yang cukup signifikan terhadap karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pendidikan dan pelatihan (diklat) (Nurmayadi, 2020). Menurut Soeprihanto (2015:87) program diklat dimaksudkan untuk memperbaiki kemampuan baik dalam peningkatan pengetahuan maupun penguasaan teori pengambilan keputusan dalam menghadapi persoalan-persoalan yang terjadi. Pendidikan dan Pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soekijo (2016:4) bahwa untuk meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan kerja, berfikir dan keterampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan.

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan 5 orang karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung yang berkaitan dengan permasalahan pendidikan dan pelatihan, dapat dilihat pada indikator materi diklat. Karyawan berpendapat bahwa materi diklat yang diberikan seringkali tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang di emban, sehingga karyawan yang didaftarkan untuk mengikuti diklat kurang memahami materi tersebut dan tidak bersemangat

untuk mengikuti diklat yang dilaksanakan. Akibatnya, karyawan sering merasakan kurang percaya diri dalam melaksanakan pekerjaan karena ada pengembangan yang kurang dialami oleh karyawan, sehingga karyawan sering mengabaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, dimana karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Hal ini tentu saja berdampak kurang baik terhadap kinerja karyawan, sehingga karyawan tidak termotivasi untuk meningkatkan hasil kerjanya.

Pendidikan dan pelatihan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurbeti dan Sitepu (2020), Nurmayadi (2020), Sarminingsih dan Gama (2020) menemukan hasil bahwa diklat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra dan Jufrizen (2019), Setiawan dan Asmuni (2020) menemukan hasil diklat tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain pendidikan dan pelatihan, kecerdasan emosional juga sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan (Ramadhani, 2019). Menurut Hassan, *et al.*, (2016) kecerdasan emosi didefinisikan suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari seseorang, serta kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan, mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya. Hasibuan (2016:244) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah *emotion quality (EQ)*. *Emotion quality (EQ)* adalah kemampuan manusia untuk mengendalikan emosi dan bersosialisasi (bermasyarakat). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pegawai, salah satu upaya yang paling tepat adalah membina SDM bawahan untuk

memiliki tingkat inteligensi dan kecerdasan emosi yang baik. Hal ini berarti tingginya kecerdasan emosional yang dimiliki seorang karyawan maka kinerjanya akan meningkat. Sehingga apabila kecerdasan emosional tinggi maka kinerja karyawan juga akan tinggi.

Hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan bagian personalia pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung yang berkaitan dengan permasalahan kecerdasan emosional, dapat dilihat pada indikator kesadaran diri. Karyawan dirasa kurang mampu dalam mengendalikan kecerdasan emosionalnya untuk menyelesaikan dan memahami kondisi maupun situasi dalam bekerja. Kondisi pandemi Covid-19 ini membuat karyawan tertekan akan biaya hidup, di mana keadaan ini akan memicu tingkat emosional karyawan menjadi lebih tinggi, sehingga akan berdampak saat karyawan menyelesaikan masalah di dalam bekerja. Adanya permasalahan mengenai kecerdasan emosional dikhawatirkan akan mengganggu mencapai tujuan organisasi, dimana salah satu tujuannya adalah memiliki karyawan yang berkinerja baik. Disamping itu, pengelolaan humor yang tidak berjalan seperti yang diharapkan, tidak diambilnya waktu jeda (istirahat) karena beban kerja, dan tidak sesuai target yang melebihi batas yang telah ditentukan, mengindikasikan terhadap permasalahan mengenai kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2019), Kurniawan (2020), Nopianto dan Islamuddin (2020) menemukan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktariani dan Setyanti (2016), Yani dan Istiqomah

(2016) menemukan hasil bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian permasalahan dan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan, kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan, kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung.

1.4 Manfaat Penelitian

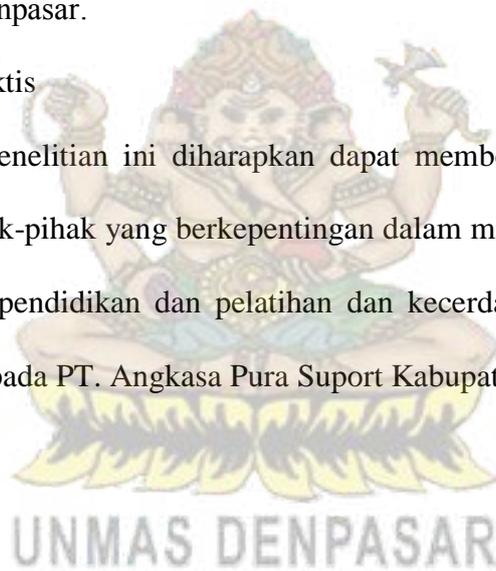
Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan akan member manfaat, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam rangka membandingkan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan keadaan dimasyarakat dan merupakan syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi program studi manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2. Manfaat praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan bahan referensi baik pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura Suport Kabupaten Badung.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Goal setting theory merupakan salah satu bagian dari teori motivasi yang dikemukakan oleh Edwin Locke pada tahun 1978. *Goal setting theory* didasarkan pada bukti yang berasumsi bahwa sasaran (ide-ide akan masa depan; keadaan yang diinginkan) memainkan peran penting dalam bertindak. Teori penetapan tujuan yaitu model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2016).

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

Teori ini juga menyatakan bahwa perilaku individu diatur oleh ide (pemikiran) dan niat seseorang. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau

tingkat kerja yang ingin dicapai oleh individu. Jika seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsistensi kinerjanya. Teori ini juga menjelaskan bahwa penetapan tujuan yang menantang (sulit) dan dapat diukur hasilnya akan dapat meningkatkan prestasi kerja (kinerja), yang diikuti dengan kemampuan dan keterampilan kerja. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja pegawai yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan publik diidentifikasi sebagai tujuannya.

2.1.2 Pendidikan dan Pelatihan

1. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2016:44) pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non-manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pendidikan dan pelatihan ialah ditujukan kepada pegawai dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan adanya pegawai yang profesional dalam setiap organisasi, maka untuk memenuhi tuntutan itu perlu terus menerus diupayakan peningkatan kemampuannya baik melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan. Simamora menyatakan bahwa pelatihan adalah proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasi (Simamora, 2016:117). Pendidikan dan Pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soekijo

(2016:4) bahwa untuk meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan kerja, berfikir dan keterampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan.

Menurut Heidjrachman dan Suad (2016:77) pendidikan ialah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan, sedangkan Latihan membantu pegawai dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan, dan sikap yang diperlukan oleh organisasi dalam usaha mencapai tujuannya. Notoatmodjo (2016:27) menyatakan bahwa pendidikan (formal) didalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi bersangkutan, sedangkan pelatihan adalah merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus seseorang atau sekelompok orang.

Barry (2016:26) mengemukakan bahwa diklat merupakan suatu tujuan dari sistem, pengembangan, pengorganisasian suatu peradaban, kemajuan dan proses pencerahan yang dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan secara maksimal menurut sosialisasi dari realisasi dan target yang harus dicapai dari hasil pengembangan pendidikan dan pelatihan. Umar (2016:34) menginterpretasikan diklat adalah suatu bagian yang integral dalam mengembangkan sejauhmana pendidikan diimplementasikan sebagai bentuk pencerdasan dan pencerahan dalam memudahkan pengembangan sumberdaya. Sementara pelatihan diarahkan pada kemampuan dalam kemahiran, dalam mengembangkan tingkat profesionalisme dan kemandirian yang dicapai melalui penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan serangkaian kegiatan yang mengutamakan pengetahuan, keterampilan dan peningkatan sikap seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Hasibuan (2016:29) faktor-faktor yang mempengaruhi pendidikan dan pelatihan antara lain:

a. Peserta

Peserta pendidikan dan pelatihan mempunyai latar belakang yang tidak sama atau heterogen seperti pendidikan dasarnya, pengalaman kerjanya, usianya dan lain sebagainya. Hal ini akan menyulitkan dan menghambat kelancaran pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karena daya tangkap, persepsi dan daya nalar peserta terhadap pelajaran yang diberikan berbeda.

b. Pelatih/instruktur

Pelatih/instruktur adalah seorang yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan pembelajaran kepada peserta pelatihan dibidang tertentu. Pelatih/instruktur yang ahli dan cakap mentransfer pengetahuannya kepada para peserta latihan dan pendidikan sulit didapat, akibatnya sasaran yang diinginkan tidak tercapai. Misalnya, ada pelatih yang ahli dan pintar tetapi tidak dapat mengajar dan berkomunikasi secara efektif atau *teaching skill* tidak efektif, jadi dia hanya pintar serta ahli untuk dirinya sendiri.

c. Fasilitas pendidikan dan pelatihan

Fasilitas sarana dan prasarana dibutuhkan untuk pendidikan dan pelatihan itu sangat kurang atau tidak baik. Misalnya, buku-buku, alat-alat, mesin-mesin yang

akan dipergunakan untuk praktek kurang atau tidak ada. Hal ini akan menyulitkan dan menghambat lancarnya pendidikan dan pelatihan.

d. Kurikulum

Kurikulum yang ditetapkan dan diajarkan kurang serasi atau menyimpang serta tidak sistematis untuk mendukung sasaran yang diinginkan oleh pekerjaan atau jabatan peserta. Untuk menetapkan kurikulum dan waktu mengajarkannya yang tepat sangat sulit.

e. Dana pendidikan dan pelatihan

Dana yang tersedia untuk pendidikan dan pelatihan sangat terbatas, sehingga sering dilakukan secara terpaksa, bahkan pelatih maupun sarannya kurang memenuhi persyaratan yang dibutuhkan.

3. Indikator Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2016:47) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur diklat adalah sebagai berikut:

a. Instruktur

Mengingat instruktur atau pelatih umumnya berorientasi pada peningkatan *skill* maka para pelatih yang dipilih untuk memberikan materi benar-benar memiliki kualifikasi yang menandai sesuai bidangnya, personal dan kompeten. Selain itu pendidikan instruktur benar-benar baik melakukan diklat.

b. Peserta

Peserta diklat tentunya harus diseleksi berdasarkan persyaratan tertentu dan kualifikasi yang sesuai, selain itu peserta juga harus memiliki semangat yang tinggi mengikuti diklat.

c. Materi

Diklat sumber daya manusia merupakan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan diklat sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh organisasi.

Materi pelatihan harus *up date* agar peserta selalu memahami masalah yang terjadi pada kondisi sekarang.

d. Metode

Metode diklat akan lebih menjamin berlangsungnya kegiatan diklat sumber daya manusia yang efektif sesuai dengan jenis dan komponen peserta diklat.

e. Tujuan

Diklat merupakan tujuan yang ditentukan khususnya terkait dengan penyusunan rencana aksi dan ketetapan sasaran serta hasil yang diharapkan dari diklat yang diselenggarakan. Selain itu tujuan diklat harus disosialisasikan sebelumnya pada para peserta agar peserta dapat memahami diklat peserta.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Hasibuan (2016:244) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah *emotion quality (EQ)*. *Emotion quality (EQ)* adalah kemampuan manusia untuk mengendalikan emosi dan bersosialisasi (bermasyarakat). Agustian (2016:56), kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Menurut Hassan, *et al.*, (2016) kecerdasan emosi didefinisikan suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari seseorang, serta kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan, mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya. Kecerdasan emosi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengidentifikasi atau

mengenali nama-nama orang, mengungkapkan emosi, menilai intensitas emosi, mengendalikan perasaan-perasaan sedih, marah, kecewa, mengurangi stress atau tekanan lingkungan dan mengetahui perbedaan emosi.

Menurut Efendi dan Susanto (2017:2) *emotional intelligence is the innate potential to feel, use, communicate, recognize, remember, describe, identify, learn form, manage, understand, and explain emotions*. Pendapat ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan potensi dari dalam diri seseorang untuk bisa merasakan, menggunakan, mengomunikasikan, mengenal, mengingatkan, mendeskripsikan emosi. Mangkunegara (2016:94) menyatakan bahwa kecerdasan emosi 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. Menurut Goleman (2016) kecerdasan emosi didefinisikan suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari seseorang, serta kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan, mempengaruhi, melakukan inisiatif perubahan dan menerimanya.

Prasetyo (2018:182) menyatakan bahwa kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan emosi sendiri dan orang lain, serta menggunakan emosi itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak

melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan dengan sebaik-baiknya, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengidentifikasi atau mengenali nama-nama orang, mengungkapkan emosi, menilai intensitas emosi, mengendalikan perasaan-perasaan sedih, marah, kecewa, mengurangi stres atau tekanan lingkungan dan mengetahui perbedaan emosi.

2. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Pada dasarnya kecerdasan emosional merupakan keterampilan-keterampilan, sehingga keterampilan ini dapat diperoleh melalui belajar. Meskipun demikian, menurut Prasetyo (2018:181) ada beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan kecerdasan emosional seseorang diantaranya:

a. Faktor Internal yaitu faktor dari dalam diri seseorang diantaranya:

1) Hereditas

Hereditas merupakan faktor pembawaan atau bakat dan hereditas masuk dalam kategori faktor internal yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang. Hereditas sering disebut pembawaan atau keturunan. Hereditas merupakan totalitas karakteristik individu yang diwariskan orang tua kepada anak atau segala potensi baik fisik maupun fisik maupun psikis yang dimiliki individu sejak masa konsepsi (pembuahan ovum oleh sperma) sebagai pewarisan orang tua melalui gen. Faktor hereditas memang dapat mempengaruhi watak dan perkembangan seseorang termasuk kecerdasan kemampuan intelektualnya.

2) Agama

Faktor agama memainkan peranan penting dalam mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang. Agama memberi pondasi yang kuat pada diri seseorang agar jiwanya teguh dan tak mudah tergoncang oleh apapun.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal ini merupakan faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang yang berasal dari luar dirinya. Faktor eksternal ini diantaranya:

1) Lingkungan Keluarga

Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mengembangkan pribadi anak. Perawatan orang tua yang penuh kasih sayang dan pendidikan tentang nilai-nilai kehidupan, baik agama maupun sosial budaya yang diberikannya merupakan faktor yang kondusif untuk mempersiapkan anak menjadi pribadi dan anggota masyarakat yang sehat.

2) Lingkungan Sekolah.

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran dan latihan dalam rangka membantu peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang menyangkut aspek moral, spiritual, intelektual, dan emosional maupun sosial. Oleh karena itu orang tua dan guru sebagai pendidik haruslah menjadi seorang pendidik yang mempunyai pemahaman yang cukup baik terhadap dasar-dasar kecerdasan emosional.

3) Lingkungan Masyarakat

Masyarakat merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi kecerdasan emosional, di mana masyarakat yang maju dan kompleks tuntutan

hidupnya cenderung mendorong untuk hidup dalam situasi kompetitif, penuh saingan dan individualis dibanding dengan masyarakat sederhana.

3. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2016:58) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

- a. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
- b. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara seseorang yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
- c. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
- d. Mengenali emosi orang lain (*empaty*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam

bersosial. Seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

- e. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan social, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

2.1.4 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Kurniawan (2016) menyatakan kinerja karyawan sebagai prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan per periode dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Lestari (2016:36) kinerja adalah suatu yang ditampilkan oleh seorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Kinerja bukan ujung terakhir dari serangkaian proses kerja tetapi tampilan keseluruhan yang dimulai dari unsur kegiatan input proses, *output* dan bahan *outcome*.

Menurut Mangkunegara (2016:167) kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuannya. Ilyas (2016:89) mengemukakan kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kerja kelompok personel. Menurut Thamrin (2016) kinerja didefinisikan sebagai hasil dari upaya seseorang yang dicapai dengan adanya usaha, kemampuan, dan persepsi tugas. Upaya ini merupakan hasil dari motivasi, kepuasan, dan komitmen organisasi yang menunjukkan jumlah energi (fisik dan

mental) yang digunakan seseorang individu dalam memulai tugas. Usaha adalah karakteristik individu dalam melakukan tugas.

Menurut Moeheriono (2016:95) menyatakan kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitatif maupun kuantitatif yang mana penilaiannya dapat dilakukan berdasarkan pendekatan-pendekatan sifat, pendekatan perilaku, pendekatan sistem dan prestasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya (Robins, 2016:95).

Menurut Wirawan (2016:19) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode tertentu. Konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energy kerja* yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Safitriani, 2016).

Berdasarkan pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah penilaian-hasil kerja, serta fungsi-fungsi kerja yang dianut secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikannya untuk tercapainya tujuan organisasi.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Sebagai suatu hasil, kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Suprihanto (2016) menyebutkan bahwa sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu: bakat, pendidikan, pelatihan, kecerdasan emosional, pengembangan karir, lingkungan dan fasilitas, iklim kerja, motivasi dan kemampuan hubungan industrial, teknologi, manajemen, kesempatan berprestasi dan lain sebagainya. Bernardin dan Russel (1993) menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, kapabilitas, sikap, dan perilaku karyawan sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara signifikan.

Menurut Mahmudi (2016:20) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang memengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Faktor personal atau individual, meliputi unsur pengetahuan keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.
- b. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan team leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan melalui pemberian insentif, bonus, penghargaan dan lainnya.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- d. Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor kontekstual (situasional), meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

4. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2016:260) mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud untuk menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian, merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Hubungan antara Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan kinerja karyawan saling mempengaruhi, dimana diasumsikan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan respon terhadap suatu kebutuhan organisasi. Menurut Sudiro (2016:8) salah satu cara untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia organisasi ialah melalui

program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan terencana dan sistematis. Dengan kata lain pentingnya pendidikan dan pelatihan dalam organisasi adalah perbaikan kinerja karyawan yang meliputi *knowledge* dan ketrampilan yang mendukung, serta pembentukan sikap setiap para pegawai sesuai yang diinginkan oleh organisasi.

2.2.2 Hubungan antara Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Salah satu pendorong kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Steiner (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional atau yang lebih dikenal dengan *Emotional Quotient (EQ)* adalah suatu kemampuan yang dapat mengerti emosi diri sendiri dan orang lain, serta mengetahui bagaimana emosi diri sendiri terekspresikan untuk meningkatkan maksimal etis sebagai kekuatan pribadi. Kecerdasan emosional (EQ) merupakan kemampuan individu untuk mengenal emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola dengan baik emosi pada diri sendiri dalam berhubungan dengan orang lain. Keterkaitan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan sangatlah signifikan. Semakin tinggi kecerdasan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Derajat kepuasan yang semakin tinggi akan semakin meningkatkan motivasi karyawan dalam meraih kinerja yang tinggi.

2.3 Hasil Penelitian Sebelumnya

1. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Nurbeti dan Sitepu (2020) dengan judul Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karo menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Kantor

Dinas Pendidikan Kabupaten Karo. Nurmayadi (2020) meneliti tentang Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Bagian PLP Inspektorat Jenderal Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan menyatakan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di bagian PLP Inspektorat Jenderal Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. Sarminingsih dan Gama (2020) meneliti tentang Pengaruh Pengembangan Karir Dan Diklat Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinarartha Bali Money Changer di Kabupaten Badung menyatakan bahwa diklat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT. Sinarartha Bali Money Changer Di Kabupaten Badung.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra dan Jufrizen (2019) dengan judul Pengaruh diklat, Promosi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai menyatakan bahwa diklat tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Setiawan dan Asmuni (2020) meneliti tentang Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Administrasi di PT. Indomarco Prismatama Cabang Jember menyatakan bahwa diklat tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bagian Administrasi di PT. Indomarco Prismatama Cabang Jember.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil penelitian yang bervariasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel pendidikan dan pelatihan sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah jumlah populasi dan sampel. Dimana dalam penelitian penulis yaitu sebanyak 60 orang karyawan. Selain itu, waktu dan lokasi penelitian penulis berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani (2019) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera (SGS) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Graha Sejahtera (SGS). Kurniawan (2020) meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. Nopianto dan Islamuddin (2020) meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RSUD Bengkulu Tengah menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan RSUD Bengkulu Tengah.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktariani dan Setyanti (2016) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Serta Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Jember menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Jember. Yani dan Istiqomah (2016) meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT. JNE Service Center Utara 1) menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Service Center Utara 1.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil penelitian yang bervariasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah jumlah populasi dan sampel. Dimana dalam penelitian penulis yaitu sebanyak 60 orang karyawan. Selain itu, waktu dan lokasi penelitian penulis berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu.

3. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh Marga (2016) dengan judul Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya menyatakan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya. Adyana (2019) meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah menyatakan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap prestasi kerja pada Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Tengah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ismail (2019) Peran Motivasi Kerja, Pelatihan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Unit Desa Pakis Kabupaten Malang menyatakan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Koperasi Unit Desa Pakis Kabupaten Malang. Atmojo dan Sri (2020) meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Karyawan CV Yuspin

menyatakan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Karyawan CV Yuspin.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil penelitian yang bervariasi sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan variabel pendidikan dan pelatihan dan kecerdasan emosional variabel bebas dan kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian tersebut adalah jumlah populasi dan sampel. Dimana dalam penelitian penulis yaitu sebanyak 60 orang karyawan. Selain itu, waktu dan lokasi penelitian penulis berbeda dengan lokasi penelitian terdahulu.

