BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting bagi suatu organisasi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan organisasi (Mangkunegara, 2016). Tantangan utama yang dihadapi oleh organisasi pada masa ini dan untuk masa yang akan datang adalah bagaimana mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, inovatif dan mempunyai kreatifitas yang tinggi. Hal ini karena pada dasarnya sumber daya manusia adalah yang bergerak mengelola perusahaan (Uzzaman, 2015). Sumber daya manusia yang bermutu semakin dibutuhkan setiap perusahaan untuk mencapaisasaran perusahaan karena semakin baik kualitas sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan maka daya saing perusahaan tersebut akan semakin baik pula.

Kinerja merupakan salah satu bagian terpenting dalam organisasi. Kemajuan suatu organisasi ditentukan oleh capain kinerja seseorang karyawan sebagai prestasi kerja atas tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Menurut Hamalia (2016:98) kinerja adalah tantang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Sejalan dengan hal ini menurut Mangkunegara (2016:67) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu kinerja digunakan untuk memastikan bahwa

aktifitas-aktifitas para karyawan dan hasil-hasilnya sejalan dengan tujuan organisasi.

Himalaya Sentosa adalah perusahaan distributor, distribusi dilakukan lewat jaringan rumah sakit, apotik, dan juga toko-toko yang tersebar di wilayah Bali. Penelitian ini memfokuskan pada karyawan Himalaya Sentosa yang berlokasi di JL Gunung Agung, NO 161 Denpasar, Bali. Karena disini pusat kegiatan manajerial dilakukan.

Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan, saat ini keberhasilan dan kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional pada karyawan, dimana kecerdasan emosional berperan penting dalam penentuan sikap. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional yang baik maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan. Menurunkan emosi menurut pendapat karyawan, diantaranya adalah menurunnya untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan sehingga kurang menaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian kinerja yang baik.

Adapun salah satu kebijaksanaan yang perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan adalah masalah karakteristik individu, dan insentif sebab masalah tersebut merupakan sarana yang dapat mendorong para karyawan dalam

menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan. Adanya perbedaan karakteristik individu setiap karyawan mempengaruhi kinerja setiap karyawan. Pengaruh dari perusahaan terhadap kinerja karyawan. Serta adanya motivasi yang baik dan sesuai maka akan dapat memberikan kepuasan dan kinerja karyawan dalam bekerja semakin meningkat.

Masalah yang menarik untuk dikaji saat ini berkaitan yaitu mengenai pengaruh kecerdasan emosional, karakter individu dan insentif terhadap kinerja karyawan. Dalam hal kecerdasan emosional mengartikan kecerdasan sebagai sikap intelektual mencakup kecepatan memberikan jawaban, penyelesaian, dan kemampuan menyelesaikan masalah. kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir dan berperilaku seseorang.

Karakteristik individu kebaikan atau keburukan dari suatu karakteristik itu bergantung kepada bagaimana seseorang mengaplikasikan dalam kehidupannya. Karakteristik individu adalah seluruh kekuatan dan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri sebagai hasil pembentukan dari lingkungan dan juga pembawaan pribadi. Sehubungan dengan pekerjaan dan peranan individu sebagai seorang karyawan. Sistem insentif biasanya serikat kerja akan melakukan penentangan saat sistem insentif tersebut berlaku. Penyebabnya karena standar dari pemberian insentif dapat berubah-ubah.

Karena lebih terfokus pada produktivitas atau output jangka pendek saja perusahaan dengan sistem insentif biasanya mengesampingkan segi jasa kualitas, hingga tujuan jangka panjangnya. Jadi jika dilakukan secara efektif dalam waktu

lama, sistem insentif dapat menjadi bom waktu bagi perusahaan. Upaya bertahap yang akan dilakukan untuk mengelola sumber daya manusia (SDM) oleh Kepala Cabang Himalaya Sentosa untuk meningkatkan kinerja karyawan yang berada di Himalaya Sentosa adalah memberikan informasi dan pemaparan kepada beberapa karyawan. Menempatkan karyawan yang memiliki keahlian yang tepat ditempat yang tepat dan memberikan motivasi kepada seluruh karyawan agar mempunyai semangat dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan.

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 menurut 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. Effendi (dalam Subiantoro, 2015) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional merupakan jenis kecerdasan yang fokusnya memahami, mengenali, merasakan, mengelola, dan memimpin perasaan sendiri. 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 ditetapkan.

Berdasarkan pendapat diatas, 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.

Pengertian Karakteristik Individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah sifat yang khas atau watak yang khas yang dimiliki seseorang. Kebaikan atau keburukan dari suatu karakteristik itu bergantung kepada bagaimana seseorang mengaplikasikannya dalam kehidupannya.

Karakteristik individu adalah seluruh kekuatan dan kemampuan yang ada pada dirinya sendiri sebagai hasil pembentukan dari lingkungan dan juga pembawaan pribadi. Sehubungan dengan pekerjaan dan peranan individu sebagai seorang karyawan,.

Variabel lain yang juga mempengaruhi kinerja karyawan adalah pemberian insentif. Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan gainsharing, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya menurut Yusuf (2015:253).

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik meneliti dengan mengambil judul Pengaruh Kecerdasaan Emosional, Karakteristik Individu, Insentif Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Himalaya Sentosa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengaruh Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Himalaya Sentosa?
2. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Himalaya Sentosa?
3. Apakah insentif berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Himalaya Sentosa?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Himalaya Sentosa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Himalaya Sentosa.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada perusahaan Himalaya Sentosa.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini dapat diharapkan memberi manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pemikiran, pemahaman, dan pengembangan ilmu pengetahuan serta keterampilan di bidang Sumber Daya Manusia khususnya yang mempelajari tentang kinerja karyawan.

2. Kegunaan Emperis

1. Bagi pembaca, untuk menambah referensi dan sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu, dan insentif terhadap kinerja karyawan Himalaya Sentosa.
2. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu, dan insentif terhadap kinerja karyawan Himalaya Sentosa.
3. Bagi Universitas, diharapkan memberi informasi yang bermanfaat tentang loyalitas karyawan dan dapat digunakan sebagai penelitian bagi lembaga atau peneliti selanjutn

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Goal Setting Theory*

Teori penetapan tujuan atau *goal-setting theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) merupakan *grand theory* dalam penelitian ini menunjukkan adanya keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang terhadap tugas. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh dua buah *cognition* yaitu *values* (nilai) dan *intentions* (tujuan). Umumnya, manajer menerima penetapan tujuan sebagai hal yang sangat berarti untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja. Melalui penentuan sasaran (*goal*) yang spesifik, seseorang akan mampu membandingkan apa yang telah dilakukan dengan sasaran (*goal*) itu sendiri, dan kemudian menentukan dimana posisinya saat itu.

Menurut Robbins dan Coulter (2012) bahwa manajemen diartikan sebagai aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. *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. Capaian atas sasaran (tujuan) dan menerima umpan balik untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Lunenburg, 2011)

Goal-Setting Theory mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan (Robbins, 2018). Jika seorang individu memiliki komitmen untuk tanggap, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) yang ditetapkan dapat dipandang sebagai tujuan / tingkat kinerja yang ingin dicapai oleh individu. Secara total, niat kuat dalam mewujudkan tujuan-tujuan yang ditetapkan, merupakan motivasi yang dalam mewujudkan kinerjanya. Seseorang harus mempunyai keterampilan, mempunyai tujuan dan menerima umpan untuk menilai kinerjanya. Capaian atas sasaran (tujuan) mempunyai pengaruh terhadap perilaku pegawai dan kinerja dalam organisasi (Locke and Latham dalam Lunenburg, 2018).

2.1.2 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja didefinisikan sebagai apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi. 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 Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Mangkunegara (2009) dalam jurnal Setyowati&Haryani (2016) mengemukakan bahwa istilah kinerja dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja

atau prestasi sesungguhnya) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja menjadi cerminan keampuan dan keterampilannya dalam pekerjaan tertentu yang akan berdampak pada reward dari perusahaan. Menurut Sutrisno (2016), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan kinerja adalah salah satu faktor keberhasilan pencapaian tugas atau hasil kerja seseorang secara kualitas dan kuantitas dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu baik secara kualitas maupun kuantitas. Tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas.

2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Kasmir (2016:189):

1. Kemampuan dan Keahlian

Kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan.

2. Penguasaan

Seseorang yang memiliki pengetahuan mengenai pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik.

3. Rancangan Kerja

Rancangan pekerjaan akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

4. Kepribadian

Kepribadian atau karakter yang dimiliki seseorang karyawan.

5. Motivasi Kerja

Dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

6. Kepemimpinan

Perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

7. Gaya Kepemimpinan

Gaya atau cara seorang pemimpin dalam mengatur bawahannya.

8. Budaya Organisasi

Kebiasaan atau norma yang berlaku oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9. Kepuasan Kerja

Perasaan puas atau perasaan senang setelah melakukan pekerjaan.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Adapun indikator kinerja karyawan menurut Kasmir (2016 : 208-210) adalah sebagai berikut :

1. Kualitas (mutu)

Kualitas merupakan suatu tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati titik kesempurnaan. Makin sempurna suatu produk, maka kinerja makin baik, demikian pula sebaliknya jika kualitas pekerjaan yang dihasilkan rendah maka kinerjanya juga rendah.

2. Kuantitaas (jumlah)

Untuk mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang.

3. Waktu (jangka waktu)

Untuk jenis pekerjaan tertentu diberikan batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Artinya ada pekerjaan batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi.

4. Kerja sama antar karyawan

Kinerja sering kali dikaitkan dengan kerja sama antar karyawan dan antar pimpinan. Hubungan ini sering kali juga dikatakan sebagai hubungan ntar perseorangan. Dalam hubungan ini diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerja sama antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

5. Penekanan biaya

Biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan. Artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan..

6. Pengawasan

Dengan melakukan pengawasan karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

2.1.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Pengaruh kecerdasan Emosional

Menurut Cooper dan Sawaf (2017) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia. Kecerdasan emosional membutuhkan perasaan pengawasan, belajar mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka sendiri dan orang lain dan merespon dengan tepat, efektif menerapkan energi emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Daniel Goleman (2016:43) kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Pengertian kecerdasan emosional menurut Goleman (2015) yaitu “sebagai kemampuan mengendalikan diri, semangat dan ketekunan, serta

kemampuan untuk memotivasi diri sendiri”. Dimana kecerdasan emosional terpusat pada watak, perasaan, dan naluri moral. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Baharuddin dan Wahyuni (2015) bahwa “kecerdasan emosional merujuk pada suatu kemampuan untuk mengendalikan, mengorganisasikan, dan menggunakan emosi ke arah kegiatan yang mendatangkan hasil optimal. Emosi yang dikendalikan ini merupakan dasar bagi otak untuk dapat berfungsi dengan baik”.

Beberapa definisi yang dijabarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memegang peran yang penting dan bertujuan untuk memahami serta mengatur *mood* dan emosi seseorang dan orang lain, lalu diharapkan akan meningkatkan kerja sama yang baik dengan karyawan, motivasi, produktivitas dan keuntungan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Pristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain

3.Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2015:58) mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu :

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu kewaktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidak mampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
2. 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 mereka 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.
3. 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.

4. Mengenali emosi orang lain (empathy), 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.
5. 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 Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Menurut (Agustya, 2018) setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Karakteristik adalah ciri atau sifat yang berkemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup, sedangkan individu adalah perorangan, orang seorang. Karakteristik individu adalah karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya.

Handoko (2016) karakteristik individu merupakan individu dalam memasuki lingkungan barunya artinya organisasi akan membawa unsur yang telah membentuk karakteristiknya antara lain kemampuan, kebutuhan, pengalaman, dan pengharapan.

Menurut Setiawati (2015), Karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja. Sedangkan menurut Hidayat dan Cavorina (2017) mendefinisikan karakteristik individu adalah kepribadian, persepsi, sikap, kemampuan, pengalaman, kepercayaan, pengharapan, dan kebutuhan. Menurut Ananda dan Sunuharyo (2018) karakteristik perorangan (individual characteristics) adalah minat, sikap, dan kebutuhan yang dibawa oleh seseorang kedalam situasi kerja.

Dari beberapa pendapat dan teori para ahli di atas, karakteristik individu adalah karakter - karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya, dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan, karakteristik biologis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi dan nilai. Faktor individual characteristics (karakteristik individu) adalah karakter seorang individu atau ciri- ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain.

Kepribadian sebagai seorang pengorganisasian yang dinamis dari sistem psikofisik dalam diri individu yang menentukan penyesuaian diri dengan lingkungannya. Dan sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain.

2. Faktor- faktor yang mempengaruhi karakteristik individu

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi karakteristik individu menurut Santosa (2018) antara lain :

1. Umur

Hubungan kinerja sangateratkaitannya dengan umur, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia.

2. Masa kerja

Berkaitan erat dengan pengalaman kerja, pengalaman kerja yang dimiliki seseorang dalam suatu organisasi tentu berbeda-beda. Masa kerja yang lama juga akan membentuk kinerja yang efektif karena berbagai kendala yang muncul dapat dikendalikan berdasarkan pengalamannya.

3. Tingkat pendidikan

Adalah indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Tingkat pendidikan merupakan sesuatu yang berkelanjutan sejak seseorang memasuki sekolah dasar sampai perguruan tinggi.

4. Kemampuan

Kemampuan biasanya berkaitan sekali dengan perbedaan karakteristik individu. Kemampuan berarti kapasitas seseorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan pendapat di atas yang sudah dijelaskan maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah proses psikologis yang mempengaruhi individu yang mencakup usia, tingkat, pendidikan masa kerja, kemampuan, nilai bakat dan minat pribadi.

3. Indikator karakteristik individu

Menurut Robbins dan Judge dalam Azizah (2017) karakteristik individu adalah karakter-karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Indikator karakteristik individu yaitu:

1. Kemampuan

Kemampuan yang berkaitan dengan kinerja seseorang. Dengan kata lain, orang yang mampu untuk menampilkan kemampuan kerja dan melaksanakan tugas dengan baik, misalnya seseorang yang dapat menyelesaikan tugas-tugas tanpa kesalahan dalam batas waktu yang telah ditentukan.

2. Kepribadian

Kepribadian adalah keseluruhan sikap, ekspresi, perasaan, ciri khas dan juga perilaku seseorang. Kepribadian merupakan karakteristik individu. Kepribadian dapat juga dikatakan kombinasi antara seperangkat fisik dan karakteristik mental seseorang. Kepribadian dapat dilihat dari perilaku individu, seperti bagaimana cara seseorang berbicara, bertindak dan melakukan sesuatu.

3. Sikap

Sikap adalah tanggapan (response) yang mengandung komponen-komponen kognitif, efektif, dan konaktif yang dilakukan oleh seseorang terhadap sesuatu obyek atau stimulasi dari lingkungan.

4. Persepsi

Persepsi merupakan tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran pemahaman tentang lingkungan. Persepsi

meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindra.

2.1.5 Insentif

1. Pengertian Insentif

Insentif merupakan elemen atau balas jasa yang diberikan secara tidak tetap atau bersifat variable tergantung pada kinerja pegawai (Sinambela 2017:238). Menurut Hamali (2016:88) Insentif adalah program-program kompensasi yang mengaitan bayaran dengan produktivitas dan kinerja.

Fahmi (2016:64) menyatakan bahwa insentif adalah bentuk pembelian jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan pada prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik bentuk finansial maupun non-finansial.

Saswoto dalam Nilasari (2016:140), Insentif merupakan perangsang atau pendorong yang diberikan dengan sengaja kepada para pekerja agar dalam diri mereka timbul semangat yang lebih baik untuk berprestasi bagi organisasi. Insentif biasanya digunakan untuk mendorong pekerja dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas hasil kerjanya.

Menurut pendapat para ahli diatas, pada dasarnya insentif adalah dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat membangkitkan gairah kerja seorang karyawan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Insentif

Sinambela (2017:239) menyatakan ada beberapa jenis-jenis insentif yang biasanya diberikan oleh perusahaan antara lain sebagai berikut :

a. Insentif material yang berbentuk uang yang diberikan dalam beberapa macam :

1. Bonus

Bonus adalah uang yang dibayarkan sebagai balas jasa atau hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan, diberikan secara selektif dan khusus, Diberikan tanpa ikatan dimasa yang akan datang.

2. Komisi

Komisi adalah sejenis bonus yang dibayarkan kepada pihak yang menghasilkan pekerjaan yang baik. Umumnya, komisi dibayarkan sebagai bagian dari penjualan dan diterima pada pekerjaan bagian penjualan.

3. Pembagian Keuntungan

Model pembagian keuntungan biasanya bermacam-macam, tetapi mencakup pembayaran berupa Sebagian dari labar bersih yang disetorkan kedalam sebuah dana dan kemudian dimasukkan kedalam daftar pendaftaran pegawai.

b. Insentif non material dapat diberikan dalam berbagai macam bentuk, antara lain:

1. Pemberian gelar (*title*) secara resmi

2. Pemberian balas jasa

3. Pemberian piagam penghargaan

4. Pemberian promosi

5. Pemberian hak untuk mempergunakan sesuatu atribut dan fasilitas

organisasi

6. Pemberian pujian atau ucapan terimakasih secara formal maupun informal

3. Indikator Pemberian Insentif

Penggabem dalam Sinambela (2017:245) menyebutkan bahwa pemberian insentif yang baik memiliki beberapa kriteria diantaranya:

1. Sederhana

Sederhana, peraturan dari sistem insentif harus singkat, jelas dan dapat dimengerti.

2. Spesifik

Spesifik, karyawan harus mengetahui dengan tepat apa yang diharapkan untuk mereka lakukan.

3. Dapat dicapai

Dapat dicapai, setiap karyawan mempunyai kesempatan yang masuk akal untuk memperoleh sesuatu.

4. Dapat diukur

Dapat diukur, sasaran yang dapat diukur merupakan dasar untuk menentukan rencana insentif.

Hasibuan (2015:156) menyatakan Adapun indicator insentif dapat dibagimenjadi beberapa golongan :

1. Kinerja

System insentif dengan cara ini langsung mengaitkan besarnya insentif dengan kinerja yang telah ditunjukkan oleh pegawai yang bersangkutan.

Berarti besarnya insentif tergantung pada banyak sedikitnya hasil yang dicapai dalam waktu kerja pegawai. Cara ini dapat diterapkan apabila hasil

kerja diukur secara kuantitatif, memang dapat dikatakan bahwa dengan cara ini dapat mendorong pegawai yang kurang produktif menjadi lebih produktif dalam bekerja.

1. Lama kerja

Besarnya insentif ditentukan atas dasar lamanya pegawai melaksanakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan. Cara perhitungannya dapat menggunakan per jam, per hari, per minggu ataupun per bulan. Umumnya cara yang diterapkan apabila ada kesulitan dalam menerapkan cara pemberian insentif berdasarkan kinerja.

2. Senioritas

System insentif ini di dasarkan pada masa kerja atau senioritas pegawai yang bersangkutan dalam suatu organisasi. Dasar pemikirannya adalah pegawai senior, menunjukkan adanya kesetiaan yang tinggi dari pegawai yang bersangkutan pada organisasi dimana mereka bekerja. Semakin senior seseorang pegawai semakin tinggi loyalitasnya pada organisasi, dan semakin mantap tenaganya dalam organisasi.

3. Kebutuhan

Cara ini menunjukkan bahwa insentif pada pegawai di dasarka pada tingkat urgensi kebutuhan hidup yang layak dari pegawai. Ini berarti insentif yang diberikan adalah wajar apabila dapat dipergunakan untuk memenuhi sebagian kebutuhan pokok, tidak berlebihan namun tidak berkekurangan.

4. Keadilan dan Kelayakan

1. Keadilan

Dalam sistem insentif bukanlah harus sama rata tanpa pandang bulu, tetapi harus terkait pada adanya hubungan antara pengorbanan (input) dengan (output), makin tinggi pengorbanan semakin tinggi insentif yang di harapkan, sehingga harus adanya nilai pengorbanan yang diperlukan oleh suatu jabatan.

2. Kelayakan

Disamping masalah keadilan dalam pemberian insentif tersebut perlu pula diperlukan masalah kelayakan. Layak pengertiannya membandingkan besarnya insentif dengan perusahaan lain yang bergerak dibidang usaha sejenis. Apabila insentif didalam perusahaan yang bersangkutan lebih rendah disbanding dengan perusahaan lain, maka perusahaan/instansi akan dapat kendala yakni berupa menurunnya kinerja pegawai yang dapat diketahui dari berbagai bentuk akibat ketidakpuasan pegawai mengenai insentif tersebut.

5. Evaluasi jabatan

Evaluasi jabatan adalah suatu usaha untuk menentukan dan membandingkan nilai suatu jabatan tertentu dengan nilai jabatan-jabatan lain dalam suatu organisasi. Ini berarti pula penentuan nilai relative atau harga dari suatu jabatan guna menyusun rangking dalam penentuan insentif.

Berdasarkan indikator-indikator insentif dari berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa indicator yang tepat untuk dijadikan penelitian lebih lanjut yaitu menurut Mangkunegara (2016) indicator insentif sebagai berikut :

1. Memuaskan

Insentif yang memuaskan dapat mendorong semangat kerja karyawan, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan akan terpenuhi.

2. Memenuhi kebutuhan hidup

Pemberian insentif dapat memenuhi kebutuhan hidup karyawan, karena setiap karyawan memiliki kebutuhannya masing-masing.

3. Mengalami peningkatan

Insentif akan selalu mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya kinerja karyawan, karena insentif diberikan berdasarkan hasil kerja karyawan.

4. Memotivasi semangat kerja

Pemberian insentif dapat memotivasi semangat kerja karyawan, apabila insentif yang diterima karyawan sesuai dengan kinerja karyawan, maka karyawan akan melakukan segala cara untuk meningkatkan kinerjanya.

5. Tepat waktu

Pemberian insentif tepat waktu tentunya dapat membuat karyawan merasa bahwa apa yang telah dilakukan untuk perusahaan sesuai dengan apa yang diterimanya.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1
Hasil Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA.	JUDUL	TEKNIK ANALISIS	HASIL PENELITIAN
1.	Grece Setiawan Yuliana, Made Yenni Latrini .2016	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kecerdasan Intelektual dan Independensi pada kinerja auditor	Regresi Linier Berganda	hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan independensi berpengaruh positif pada kinerja auditor. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual dan independensi maka kinerja auditor semakin meningkat pula
2.	Nyoman Suadnyana Pasek.2017	Pengaruh Kecerdasan Intelektual pada Pemahaman	Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil penelitian Dapat diketahui bahwa (1) Kecerdasan intelektual

		Akuntansi dengan Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual		Berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemahaman akuntansi. Artinya dengan kecerdasan intelektual yang baik maka mahasiswa akan lebih mudah memahami tentang pemahaman akuntansi, (2) Kecerdasan emosional dapat meningkatkan pengaruh kecerdasan intelektual pada tingkat pemahaman akuntansi secara positif dan signifikan. (3) Kecerdasan spiritual dapat meningkatkan pengaruh kecerdasan intelektual pada tingkat pemahaman akuntansi secara positif dan signifikan .
3.	Hari Nugroho Akimas,	Pengaruh Kecerdasan Intelektual (IQ)	Regresi Linier Bergada	Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kecerdasan intelektual (IQ)

	<p>Ahmad Alim Bachri.2017.</p>	<p>,Kecerdasan Emosional (EQ),Kecerdasan Spiritual (SQ) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan</p>		<p>berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja; (2) Kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja; (3) Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap laba. Hal ini menunjukkan penelitian pengaruh kecerdasan pegawai terhadap kinerja perlu diteliti lebih lanjut, kemungkinan besar, faktor lain seperti attitude, serta standar operasi dan teknologi menjadi moderating variabel</p>
4.	<p>Yeni Sugena Putri.2016.</p>	<p>Pengaruh Kecerdasan Intelektual Kecerdasan Emosional, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja</p>	<p>cuantitative method</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian Dapat diketahui bahwa (1) Kecerdasan intelektual Berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemahaman akuntansi.</p>

		Karyawan PT. PLN Persero Area klaten		Artinya dengan kecerdasan intelektual yang baik maka mahasiswa akan lebih mudah memahami tentang pemahaman akuntansi, (2) Kecerdasan emosional dapat meningkatkan pengaruh kecerdasan intelektual pada tingkat pemahaman akuntansi secara positif dan signifikan. (3) Kecerdasan spiritual dapat meningkatkan pengaruh kecerdasan intelektual pada tingkat pemahaman akuntansi secara positif dan signifikan .
5.	Yulius Mataputun 2018.	Kepemimpinan Kepala sekolah :berbasis Kecerdasan Intelektual, Emosional, dan		pentingnya pemimpin pendidikan menciptakan iklim sekolah, juga mengenai teori-teori kepemimpinan yang melandasi 3 model

		Spiritual Terhadap Iklim Sekolah.		<p>kepemimpinan kepala sekolah berbasis kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual.</p> <p>Bahan Ajar ini sebagai salah satu referensi yang akan mempermudah dosen dan mahasiswa dalam proses perkuliahan. Memfasilitasi keterbatasan literatur terkadang sulit diperoleh, membantu mahasiswa untuk belajar secara mandiri dan mengurangi ketergantungan terhadap kehadiran dosen dalam kuliah tatap muka</p>
6.	Sihombing, E. P., G., & Uhing, Y. (2018)	<p>“Pengaruh Karakteristik Individu Karakteristik Pekerjaan dan Self Efficacy terhadap Kinerja Karyawan</p>	<p>Dengan jenis penelitian menggunakan jenis penelitian kuantitatif</p>	<p>Dengan hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT.</p>

		pada PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan”.		PLN (Persero) Area Manado Selatan.
7.	Handayati, R. (2016)	“Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan (Suatu Studi pada Bank Jatim Cabang Lamongan)”.	Dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka.	Dengan hasil yang didapatkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan, namun pihak manajemen harus bisa lebih meningkatkan kondisi lingkungan kerja yang lebih sehat dan kondusif.
8.	Peoni, H. (2014)	“Pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado)”.	Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan survey.	Dengan hasil yang didapatkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado

9.	Gaffar, I. D. (2017).	“Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sumber Alfaria Trijaya di Makassar”.	Dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda.	Dengan hasil karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya di Makassar.
10.	Tambingon, C. K., Tewal, B., & Trang, I. (2019)	“Pengaruh Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Coco Prima Lelema Indonesia”.	Dengan metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif	Dengan hasil yang didapatkan bahwa karakteristik individu tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Coco Prima Lelema Indonesia.
11.	Handoko dan Waluyo (2017)	Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT.	Regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja dan pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan .

		Nusantara Card Semesta (studi kasus karyawan divisi sales dan marketing Jakarta)		
12.	Elisy (2019)	Pengaruh Prestasi Kerja dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Telkom Akses)	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa prestasi kerja dan insentif secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
13.	Putra (2016).	Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa insentif finansial dan insentif non finansial secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

14.	Nuriani (2017)	Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Penjualan CV Logam di Tulungagung.	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa pemberian insentif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan
15.	Maziah (2016)	Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BNI Syariah Makassar	Regresi linier berganda	Menunjukkan bahwa pemberian insentif berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.