

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan sumber daya utama dalam organisasi maupun perusahaan agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Menurut Mangkunegara (2020), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai (2019), kinerja yaitu perilaku nyata setiap individu sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga menjadi sebuah prestasi dalam mencapai tujuan yang ditunjukkan dalam tingkah laku yang terampil.

Kinerja mengacu pada prestasi kerja karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kinerja yang telah ditetapkan perusahaan pengelolaan untuk mencapai kinerja karyawan sangat tinggi terutama untuk meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Menurut Mathis dan Jackson (2019) kinerja karyawan adalah suatu kegiatan yang dilakukan karyawan yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan

yang dilakukan karyawan, dan hubungan karyawan dengan perusahaan. Kinerja karyawan akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, karena kinerja dapat menunjukkan progres suatu perusahaan dalam kegiatan bisnisnya. Kinerja karyawan juga menunjukkan seberapa jauh kontribusi karyawan bagi perusahaan, dengan demikian perusahaan harus mampu mengetahui hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Hasibuan (2019) menyatakan bahwa kinerja adalah sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan apabila kinerja karyawan menurun maka kinerja karyawan menjadi kurang produktif dan perusahaan akan jauh dari target yang diharapkan akibatnya perusahaan mengalami penurunan profit (Azhari, dkk: 2020).

Menurut Darodjatun (2020) kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Perusahaan berupaya melakukan peningkatan kinerja karyawan dengan berbagai cara untuk memperbaiki kinerja karyawan yang belum optimal agar dapat bekerja lebih giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja perusahaan dalam mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan. Kinerja karyawan berkurang apabila kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan juga berkurang (Riyadi, 2019).

Untuk dapat tercapainya kinerja yang baik tidak lepas adanya kecerdasan emosi, yang diyakini seharusnya dimiliki setiap karyawan. Penelitian Goleman dalam Wibowo (2019) mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20 persen bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80 persen lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Dalam pernyataan tersebut menunjukkan bahwa didalam lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnasari (2019) dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2019) dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Serta didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Asrul dan Adda (2021) menunjukkan hasil yang sama bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Demi tercapainya tujuan perusahaan karyawan juga memerlukan motivasi agar terdorong untuk bekerja lebih rajin, dengan motivasi kerja tinggi karyawan akan bekerja lebih giat lagi. Menurut Wibowo (2019) Motivasi adalah dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Memberikan motivasi merupakan salah satu cara agar dapat meningkatkan kegairahan kerja. Motivasi berpotensi sebagai salah satu sarana terpenting dalam membentuk kepuasan kerja dan mempengaruhi kinerja

pegawai. Pegawai dengan motivasi yang tinggi akan bersemangat dalam bekerja, hal tersebut akan mampu meningkatkan kinerjanya (Endra, 2022). Arif (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara motivasi dengan kinerja pegawai.

Sehingga permasalahan mengenai bagaimana meningkatkan motivasi pegawai harus mendapatkan perhatian yang lebih baik oleh organisasi. Pegawai yang termotivasi akan merasakan kepuasan dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kinerja mereka dan berpengaruh dalam pemberian layanan (Sarwar dan Abugre, 2013) kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugas pokok dan fungsi departemennya masing-masing. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra Andika (2017) dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Juniantara & Riana. (2015). dengan hasil penelitiannya menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Serta di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Arif (2020) menunjukkan hasil yang sama bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain faktor motivasi kerja, Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Afandi, 2018). Jika disiplin tinggi maka para karyawan atau bawahan akan menaati semua

peraturan-peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat sesuai dengan rencana yang sudah dijadwalkan atau ditentukan.

Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, terutama digunakan untuk memotivasi pegawai agar mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Di samping itu, disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan menyetujui peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen SDM yang terpenting karena semakin baik disiplin pegawai maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal (Sinambela, 2016).

Hartono dan Kusuma (2020) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik disiplin kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Samsi dan Sudartono (2021) serta Muslimat dan Wahid (2021) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik disiplin kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan, dkk (2021) menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa disiplin kerja tidak dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada Laka-Leke Restaurant Ubud. Laka-Leke Restaurant Ubud merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kuliner. Sebagai Badan Usaha yang bergerak dibidang kuliner, Laka-Leke Restaurant Ubud akan selalu berperan untuk memberikan makanan yang terbaik kepada masyarakat untuk mengembangkan kuliner Bali. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang peneliti lakukan bersama owner Laka-Leke Restaurant Ubud diketahui bahwa karyawan belum mampu untuk bersaing agar dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga akan berdampak pada pencapaian kinerja karyawan. Adapun data penjualan pada Laka-Leke Restaurant Ubud disajikan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.2**  
**Data Realisasi Penjualan Pada Laka-Leke Restaurant Ubud**  
**Tahun 2022**

Bulan	Performa Pemberian Kredit		
	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase Capaian %
1	2	3	4 $(3/2) \times 100$
Januari	300.000.000	280.000.000	93%
Februari	300.000.000	260.000.000	87%
Maret	300.000.000	250.000.000	83%
April	300.000.000	200.000.000	67%
Mei	300.000.000	290.000.000	97%
Juni	300.000.000	270.000.000	90%
Juli	300.000.000	270.000.000	90%
Agustus	300.000.000	200.000.000	67%
September	300.000.000	250.000.000	83%
Oktober	300.000.000	250.000.000	83%
November	300.000.000	250.000.000	83%
Desember	300.000.000	280.000.000	93%
<b>Total</b>	<b>3.600.000.000</b>	<b>3.050.000.000</b>	<b>85%</b>

Sumber: Laka-Leke Restaurant Ubud

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa secara kumulatif pencapaian penjualan pada Laka-Leke Restaurant Ubud tahun 2022 tidak mampu mencapai target sebagaimana yang telah ditetapkan perusahaan. Hal ini terjadi karena sudah

banyaknya restaurant didaerah Ubud yang mampu menarik minat pelanggan, sehingga akan menurunkan pencapaian target kerja karyawan.

Kecerdasan emosional sangatlah penting dimiliki setiap karyawan karena Laka –Leke Restaurant merupakan perusahaan di bidang hospitality yang mengedepankan pelayanan. Kecerdasan emosional merupakan hal yang harus dimiliki setiap karyawan agar dapat memberikan pelayan yang optimal dan tentunya memberikan kinerja yang memuaskan pada perusahaan. Namun pada Laka –Leke Restaurant kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan masih kurang. Saat melakukan pelayanan pada tamu karena terlalu sibuk ataupun kecapean saat bekerja, karyawan yang bertugas terkadang kurang tersenyum atau bahkan cemberut dan saat tamu ingin menanyakan sesuatu karyawan hanya menjawab singkat dan jutek. Tamu yang berkunjung akan merasa kurang nyaman saat dilayani oleh karyawan yang cemberut, sehingga menimbulkan kesan kurang ramah. Pentingnya pengendalian diri dan kemampuan dalam mengelola emosi, agar pelayanan dapat optimal sangat diperlukan agar menunjang kinerja.

Perusahaan atau organisasi memerlukan sdm yang memiliki motivasi yang tinggi agar sdm tersebut merasa puas dengan pekerjaan yang dilakuakn dan menjadi antusias untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. Permasalahan pada Laka-Leke Restaurant adalah karyawan merasa kurang diberikan apresiasi ketika sudah mampu bekerja dengan baik sehingga karyawan merasa kurang puas didalam melakukan tugasnya, hal tersebut terjadi karena organisasi tidak maksimal dalam memperhatikan motivasi langsung kepada karaywannya. Perusahaan berusaha semaksimal mungkin agar karyawan

termotivasi salah satu cara agar karyawan lebih termotivasi, yaitu dengan cara memberikan motivasi secara finansial. Pemberian motivasi finansial dapat dilihat dari pemberian gaji pada Laka –Leke Restaurant tahun 2022 seperti pada table 1.2 sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**Daftar Penerimaan Gaji Karyawan**  
**Pada Laka –Leke Restaurant Tahun 2022**

No	Jabatan	Jumlah Karyawan	Gaji Pokok (Rp)	Uang Makan	Total Gaji Karyawan (Rp)
1	Direktur	1	4.500.000	500.000	5.000.000
2	Operational Department	20	50.000.000	10.000.000	60.000.000
3	Marketing Department	10	25.000.000	5.000.000	30.000.000
4	Accounting Department	7	17.500.000	3.500.000	21.000.000
5	Human Resources Department (HRD)	7	17.500.000	3.500.000	21.000.000
	Total	45	114.500.000	22.500.000	137.000.000

Sumber : Laka –Leke Restaurant Ubud.

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa gaji karyawan rata – rata diibawah Rp.2.000.000. Menurut Perda yang membahas tentang pemberian upah minimum kabupaten (UMK) dinyatakan bahwa tingkat minimal UMK Gianyar pada tahun 2022 sebesar Rp.2.627.000. Maka dapat disimpulkan total gaji yang diterima karyawan masih banyak yang berada dibawah UMK yang telah ditetapkan. Banyak karyawan yang mengeluh terhadap gaji yang diberikan, hal tersebut tentunya mempengaruhi semangat kerja karyawan.

Seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya jika para bawahannya berdisiplin baik. Untuk memelihara dan meningkatkan kedisiplinan yang baik memang merupakan hal yang cukup sulit karena banyak faktor yang mempengaruhinya. Terkadang kekurangtahuan karyawan tentang peraturan, prosedur, dan kebijakan yang ada merupakan penyebab terbanyak tindakan indiscipliner. Salah satu upaya untuk mengatasi hal tersebut pihak pimpinan

sebaiknya memberikan program orientasi kepada tenaga kerja. Selain memberikan orientasi, pimpinan harus menjelaskan secara rinci peraturan peraturan yang sering dilanggar, berikut rasional, dan konsekuensinya. Demikian pula peraturan/prosedur atau kebijakan yang mengalami perubahan atau diperbaharui, sebaiknya diinformasikan kepada staf melalui diskusi aktif (Sinambela, 2016).

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian sebelumnya peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Laka-Leke Restaurant Ubud.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dirumuskan sebelumnya maka yang menjadi pokok permasalahan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Laka-Leke Restaurant ubud ?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Laka-Leke Restaurant ubud ?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Laka-Leke Restaurant ubud ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Laka-Leke Restaurant Ubud.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan Laka-Leke Restaurant Ubud.
3. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Laka-Leke Restaurant Ubud.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda baik teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Bagi peneliti, untuk menambah informasi, sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Kegunaan Praktis

Bagi lembaga atau instansi yang lain untuk mengetahui seberapa besar kecerdasan emosional, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. kemudian hasilnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan pemimpin untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan bagi para akademisi sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan dan pemahaman.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Landasan Teori

##### 2.1.1 Teori penetapan tujuan (*goal setting theory*)

*Goal setting theory* yang dikembangkan oleh Locke sejak tahun 1968 telah menarik minat dalam berbagai masalah dan isu organisasi. Menurut *goal setting theory*, individu memiliki beberapa tujuan, memilih tujuan, dan mereka termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Terdapat keterkaitan antara tujuan dan kinerja seseorang. *Goal setting theory* memiliki gagasan bahwa kebanyakan perilaku manusia merupakan hasil tujuan yang secara sadar di pilih oleh seseorang (Ayem dan Fitriyaningsih, 2022). Teori ini menjelaskan bahwa salah satu dari karakteristik perilaku yang mempunyai tujuan adalah perilaku tersebut terus berlangsung sampai perilaku itu mencapai titik penyelesaiannya, seperti seseorang dalam memulai suatu pekerjaan, dan ia berambisi untuk menyelesaikannya dan terus mendesak sampai tujuan itu tercapai.

Hal ini berarti bahwa *Goal setting theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen berdasarkan tujuan, apabila seorang individu berkomitmen untuk mencapai tujuannya, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya sehingga akan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Mengacu pada Locke's model, *goal setting theory* atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu

untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan pendekatan *Goal setting theory* sebuah kinerja yang baik dan maksimal diasumsikan sebagai tujuan perusahaan, dan variabel kemampuan kerja, motivasi kerja dan semangat kerja sebagai faktor penentu, apabila faktor-faktor tersebut secara baik diterapkan dalam perusahaan, maka tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan akan tercapai.

## 2.1.2 Kinerja

### 1. Pengertian kinerja

Kinerja menurut Mangkunegara (2020) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Umar (2019) kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang atau suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu keterampilan. Atau kinerja adalah kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang emban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negative yang dimiliki. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan

pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dilakukan dan bagaimana cara mengerjakannya.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan tentunya ditentukan oleh factor-faktor yang mempengaruhinya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Menurut Mathis dan Jackson (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu :

- a. Kemampuan mereka
- b. Motivasi
- c. Dukungan yang diterima
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
- e. Hubungan mereka dengan organisasi

## 3. Indikator kinerja

Indikator kinerja pegawai menurut Mathis dan Jackson (2019) adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas

Kuantitas merupakan jurnal yang hasilnya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah aktivitas yang diselesaikan, kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

- b. Kualitas

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi, tingkat dimana hasil yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti

menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

c. **Kehandalan**

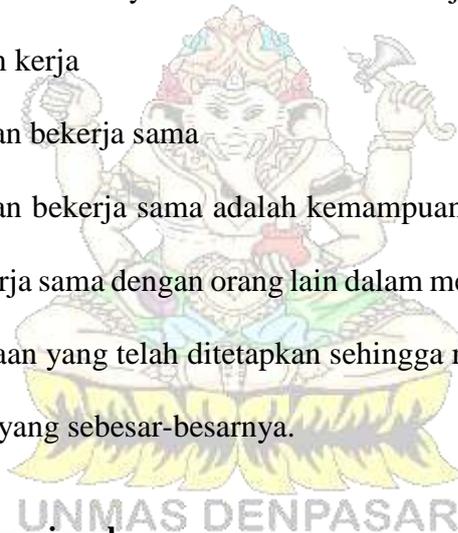
Kehandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang diisyaratkan dengan supervise minimum, kehandalan yakni mencakup konsisten kerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar, dan tepat.

d. **Kehadiran**

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja

e. **Kemampuan bekerja sama**

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.



### **2.1.3 Kecerdasan Emosional**

#### **1. Pengertian kecerdasan emosional**

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan meskipun kecerdasan intelektual dari masing-masing pribadi karyawan sangat dibutuhkan walaupun memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi tidaklah cukup untuk mengantarkan seseorang menuju kesuksesan. Menurut Goleman (2018) pengembangan kecerdasan emosional, orang-orang sukses selain memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi tetapi juga memiliki stabilitas emosi, motivasi kerja yang tinggi, mampu mengendalikan stress, tidak mudah

putus asa, dan lain-lain. Pengalaman-pengalaman demikian memperkuat keyakinan bahwa disamping kecerdasan intelektual juga ada kecerdasan emosional. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah mereka yang mampu mengendalikan diri (mengendalikan emosi), memelihara dan mengacu motivasi untuk terus berupaya dan tidak mudah menyerah atau putus asa, mampu mengendalikan dan mengatasi stress, mampu menerima kenyataan. Perusahaan atau organisasi merupakan tempat dimana seorang dapat berinteraksi dan mengembangkan keterampilannya.

Dalam pengembangan kecerdasan emosional karyawan, perusahaan berperan dalam memberikan motivasi, membentuk kepercayaan dan mengembangkan keterampilan (skill) karyawan. Wahyuningsih (2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupannya dengan intelegensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan social. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih percaya diri, lebih bahagia, dan sukses dalam dunia kerja. Mereka yang lebih mampu menguasai emosinya, dapat menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, mampu mengelola stress dan memiliki kesehatan mental yang baik.

## **2. Faktor- faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2018) ada empat faktor antara lain :

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah apa yang ada pada diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah factor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang terganggu dapat memungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya adalah pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir, dan motivasi

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi :

- c. Stimulus itu sendiri, kejenuhan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi.
- d. Lingkungan atau situasi khususnya yang melatar belakangi proses kecerdasan emosional, objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kesatuan yang sangat sulit dipisahkan.

### 3. Indikator kecerdasan emosional

Terdapat lima indicator kecerdasan emosional menurut Goleman (2018) yaitu :

a. Mengenal emosi

Mengenal emosi diri yaitu mengetahui apa yang dirasakan seseorang pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri.

b. Mengelola emosi

Mengelola emosi yaitu dapat mengendalikan emosi sehingga tidak mudah larut dalam perasaan.

c. Motivasi diri

Motivasi diri yaitu karyawan dapat memotivasi dirinya sendiri sehingga mendorong dirinya untuk bekerja lebih giat.

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya.

e. Membina hubungan

Membina hubungan adalah membangun hubungan sosial yang harmonis dengan memperhatikan identitas diri dan kemampuan berkomunikasi.



## 2.1.4 Motivasi

### 1. Pengertian motivasi

Menurut Mulyasa (2018) motivasi merupakan tenaga pendorong atau penarik yang menyebabkan adanya tingkah laku kearah suatu tujuan tertentu. Motivasi menurut Handoko (2019) merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan. Dari pengertian motivasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu keadaan atau kondisi yang mendorong, merangsang atau

menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu atau kegiatan yang dilakukannya sehingga ia dapat mencapai tujuannya.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi

Organisasi atau perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan factor penting dan perusahaan ingin memanfaatkan potensi tersebut dengan optimal sehingga mutlak diperlukan perubahan dan peningkatan pemberian motivasi kepada karyawan. Menurut Sedarmayanti (2020) menyatakan bahwa ada tiga factor utama yang mempengaruhi pada motivasi, yaitu :

### a. Karakteristik Individu

Karakteristik individu merupakan penjabaran dari sikap dan minat serta kebutuhan yang dibawa seseorang dalam melaksanakan kerja. Karakteristik individu satu dengan lainnya akan berbeda dan akan menyebabkan motivasi dalam situasi kerja yang berbeda pula.

### b. Karakteristik Pekerjaan

Suatu pekerjaan yang secara interistik memuaskan akan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang dari pada suatu pekerjaan yang tidak memuaskan. Pemahaman mengenai hubungan antara karakteristik pekerjaan dan motivasi kerja meningkat menimbulkan minat yang besar dalam peranan motivasi terhadap peningkatan operasi perusahaan sehari-hari.

### c. Karakteristik Situasi Kerja

Faktor ini terdiri dari dua kategori, yaitu :

### 1) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja meliputi sikap, tindakan rekan kerja dan pimpinan. Pimpinan sangat mempengaruhi motivasi dan kinerja karyawan dengan sisi tauladan dan intruksi melalui imbalan dan sanksi yang berkisar dari peningkatan upah, promosi jabatan sampai kritik, penurunan pangkat dan pemecatan.

### 2) Tindakan Organisasi

Seluruh kebijakan organisasi menyangkut metode yang digunakan untuk membalas jasa kepada karyawan, semua terjelma dalam tindakan organisasi yang mempengaruhi dan memotivasi kerja para karyawan

## 3. Indikator motivasi

Adapun indikator motivasi menurut Syahyuti (2020) yaitu :

### a. Dorongan Mencapai Tujuan

Seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal, yang nantinya berpengaruh terhadap tujuan dari perusahaan.

### b. Semangat Kerja

Semangat kerja kadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

c. Inisiatif Dan Kreatifas

Inisiatif diartikann sebagai kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan untuk memulai suatu pekerjaan dengan penuh energy tanpa dorongan dari orang lain. Kreatifitas merupakan kemampuan seorang karyawan untuk menemukan hubungan-hubungan baru dan membuat kombinasi-kombinasi sehingga menemukan suatu yang baru.

d. Rasa Tanggung Jawab

Sikap individu karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

### 2.1.5 Disiplin Kerja

#### 1. Pengertian disiplin kerja

Disiplin kerja merupakan suatu tata tertib atau peraturan yang dibuat oleh manajemen suatu organisasi, disyahkan oleh dewan komisaris atau pemilik modal, disepakati oleh serikat pekerja dan diketahui oleh Dinas Tenaga Kerja seterusnya orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada tata tertib yang ada dengan rasa senang hati, sehingga tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan ketertiban (Afandi, 2018).

Disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan karyawan menaati semua peraturan organisasi dan norma norma sosial yang berlaku sehingga hal ini dijadikan sebagai alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah

prilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Sutrisno (2017), menyatakan bahwa disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin adalah prilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis (Sutrisno, 2017). Maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap atau kesediaan seseorang untuk taat dan patuh terhadap aturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Disiplin kerja pada dasarnya selalu diharapkan menjadi ciri setiap SDM dalam organisasi, karena dengan kedisiplinan organisasi akan berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuannya dengan baik pula.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja

Menurut Sutrisno (2017) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah sebagai berikut:

- a. Besar kecilnya pemberian kompensasi. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikontribusikan bagi perusahaan.
- b. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan. Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.
- c. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggaran disiplin, sesuai dengan sangsi yang ada,

maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa

- d. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan. Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang telah ditetapkan.
- e. Ada tidaknya pengawasan pemimpin. Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan. Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.
- g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin. Kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain:
  - 1) Saling menghormati, bila bertemu dilingkungan pekerjaan.
  - 2) Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
  - 3) Sering mengikutsertakan karyawan dalam pertemuan-pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaannya.

- 4) Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan, ke mana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

### 3. Indikator disiplin kerja

Menurut Sutrisno (2017) indikator yang digunakan untuk mengukur disiplin kerja adalah sebagai berikut:

- a. Taat terhadap aturan waktu

Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan

- b. Taat terhadap peraturan perusahaan

Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.

- c. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.

- d. Taat terhadap peraturan lainnya

Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh para pegawai dalam perusahaan.

## 2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai acuan dalam melakukan penelitian dan juga sebagai hal yang membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul ini mengenai pengaruh dari kecerdasan emosional, motivasi dan juga disiplin

kerja terhadap kinerja karyawan pada Laka Leke Restaurant Ubud. Adapun penelitian sebelumnya yang digunakan diantaranya:

1. Arief (2020) meneliti tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Pemimpin, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Agam. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Agam sebanyak 41 orang. Formulasi yang digunakan untuk penentuan sampel adalah formulasi Isaac dan Mitchel, yaitu :  $\text{populasi} = \text{sampel}$ . Maka sampel yang diambil adalah sebanyak 41 responden. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan hasil bahwa Kecerdasan emosional pemimpin berpengaruh signifikan terhadap kinerja kerja pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Agam. Hasil penelitian ini mendukung teori (Salovey, P & Mayer, 1999), (S. Robbins, 1999), yang menunjukkan bahwa untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Agam, maka dapat dilakukan peningkatan kecerdasan emosional pemimpin. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Agam. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Agam, maka dapat dilakukan dengan peningkatan motivasi kerja pegawai. Kecerdasan emosional pemimpin berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kabupaten

Agam. Hasil penelitian ini mendukung teori Edwin A. Lock (2008). Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (KPMPT) Kabupaten Agam, maka dapat dilakukan peningkatan kecerdasan emosional pemimpin

3. Hanafi (2019) meneliti tentang Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan BPRS Yogyakarta. Dalam penelitiannya menggunakan populas seluruh karyawan BPRS Yogyakarta sejumlah 62 Orang dan penentuan sampel dengan metode jenuh yang berarti keseluruhan populasi digunakan sebagai sampel. Hasil dari penelitiannya dimana menunjukkan hasil secara parsial dimana Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, Kompensasi dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan BPRS Yogyakarta, sedangkan Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Kecerdasan Emosional tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika secara simultan hasil penelitian menunjukkan hasil dimana Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Etos Kerja Islam, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, Motivasi, Kompensasi, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di BPRS Yogyakarta.
4. Alfiyani dan Indriyaningrum (2022) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Insentif dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Zenith Pharmaceutical Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini

adalah 99 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan insentif tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan teknik analisis regresi linier berganda.

5. Handayani (2020) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja Dan Suasana Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gunung Agung Tangerang Selatan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja dan suasana kerja terhadap kinerja PT. Gunung Agung Tangerang Selatan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis yang sama yakni teknik analisis regresi linier berganda.
6. Hartono dan Kusuma (2020) meneliti tentang Pengaruh Beban Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sembilan Pilar Utama. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis

regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis yang sama yakni teknik analisis regresi linier berganda.

7. Irawan, dkk (2021) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Negeri Sipil Pada Kantor Kecamatan Serpong. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis yang sama yakni teknik analisis regresi linier berganda.
8. Samsi dan Sudrartono (2021) meneliti tentang Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Penjualan Wifi Indihome Phoenix 2P di PT Kreativa Surya Pratama Bandung. Teknik analisis data

yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi serta disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis yang sama yakni teknik analisis regresi linier berganda.

9. Muslimat dan Wahid (2021) meneliti tentang Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah dari perbedaan jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian, jumlah responden dan jumlah pertanyaan dalam kuesioner. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis yang sama yakni teknik analisis regresi linier berganda.
10. Endra (2022) meneliti tentang Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan Dazzel Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi

linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dazzle Company Yogyakarta. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah jumlah variabel yang digunakan, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi linier berganda.

11. Riana & Juniantara (2017) meneliti tentang Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar. Teknik sampling yang digunakan adalah tehnik Proportionate Stratified Random Sampling yaitu teknik ini dipakai bila populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proposional, untuk menentukan hasilnya menggunakan Partial Least Square (PLS) Hasil penelitian menyatakan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah jumlah variabel yang digunakan, teknik analisis yang digunakan, lokasi penelitian dan jumlah responden. Sedangkan persamaannya adalah sama-sama membahas disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, kemudian sama-sama menggunakan metode kuantitatif.