

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

(Sule dan Kurniawan, 2008:194)

(Hadari Nawawi, 2011: 42) Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan organisasi (perusahaan).

2.2 Pengertian Sumber Daya Manusia

(Hadari Nawawi, 2008: 73) Pengertian SDM perlu dibedakan antara pengertiannya secara makro dan mikro. Secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga Negara suatu Negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja. Dalam arti mikro adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga dan lain-lain.

Ada tiga pengertian dari sumber daya manusia, yaitu :

1. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).

2. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber Daya Manusia (SDM adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material/non financial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Peranan sumber daya manusia dalam organisasi memiliki peran serta yang penting bagi tercapainya tujuan organisasi. Sumber daya manusia di sini mencakup keseluruhan manusia yang ada di dalam organisasi, yaitu mereka yang secara keseluruhan terlibat dalam oprasionalisasi organisasi (**Sule dan Kurniawan, 2008:193**).

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja

Konsep kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator – indikator suatu pekerjaan atau atau suatu profesi dalam waktu tertentu (**Wirawan, 2009: 5**). (**Mangkunegara, 2010 dalam Lisda Rahmasari, 2012: 14**) menjelaskan bahwa kinerja individu adalah hasil kerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan.

2.3.2 Kriteria Pengukuran Kinerja

(**Bernadin, 1993 dalam Fabiola, 2005:13**) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan enam kriteria yang dihasilkan dari pekerja yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah :

1. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.

3. Ketepatan Waktu

Tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

4. Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.

5. Kemandirian

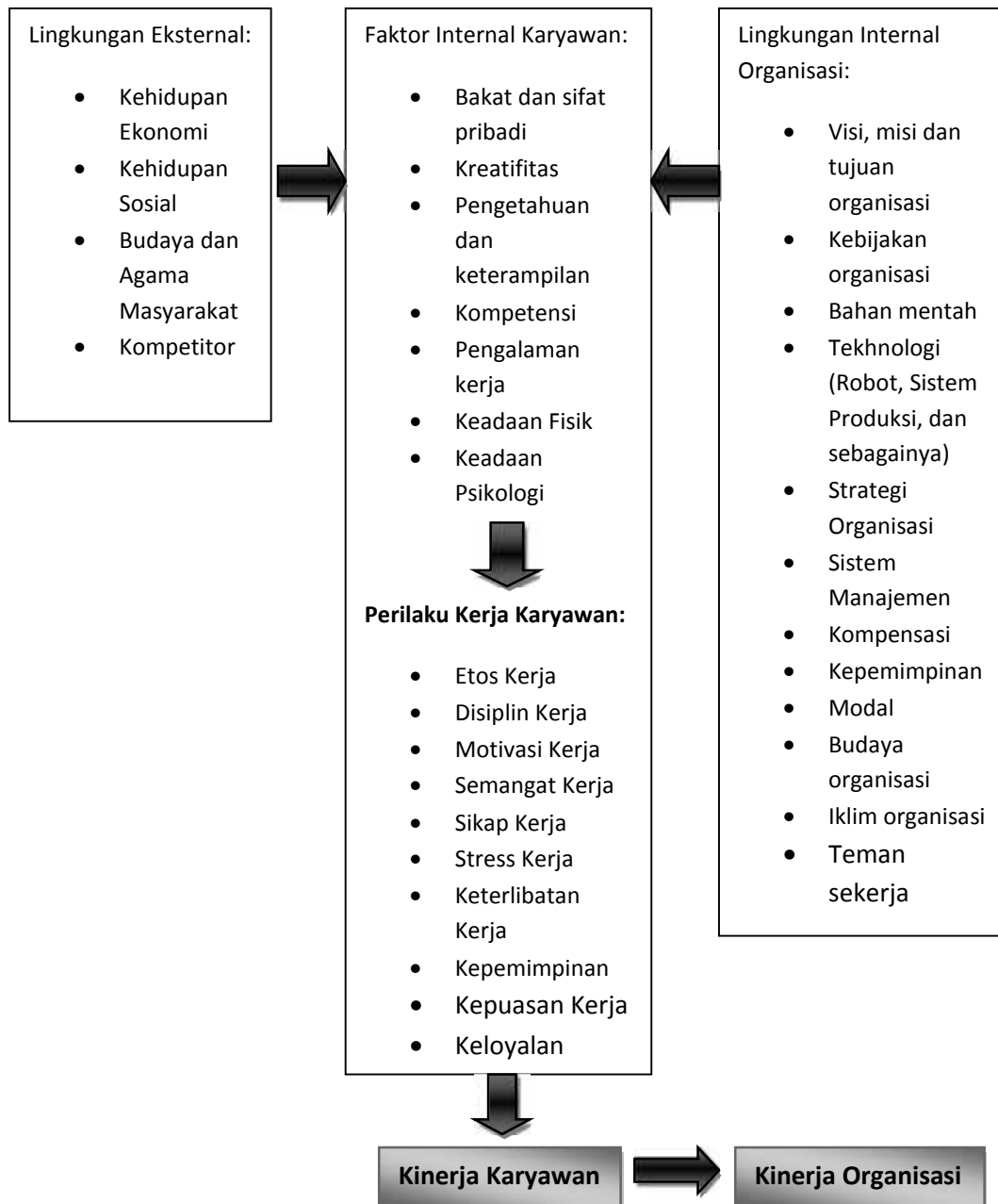
Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

6. Komitmen

Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

2.3.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Selain itu (Wirawan, 2009: 7-8) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor – faktor yaitu, faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal organisasi, dan faktor internal karyawan.



Gambar 2.1 : Pengaruh Lingkungan Internal Dan Eksternal Terhadap Prilaku Kerja Pegawai.

1. Faktor – faktor lingkungan internal organisasi

Dalam melaksanakan tugas karyawan memerlukan dukungan dari organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja buruk, kinerja karyawan akan menurun. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

a) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi

Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Misalnya krisis ekonomi dan keuangan yang terjadi di Indonesia tahun 1997 meningkatkan inflasi, menurunkan nilai nominal upah dan gaji karyawan, dan selanjutnya menurunkan daya beli karyawan. Jika inflasi tidak diikuti dengan kenaikan upah atau gaji karyawan yang sepadan dengan tingkat inflasi maka kinerja mereka akan menurun.

b) Faktor Internal Karyawan

Faktor internal karyawan adalah faktor – faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor – faktor bawaan misalnya : bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sedangkan faktor – faktor yang diperoleh misalnya : pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja.

2.4 Kecerdasan Emosional (EQ)

(Seto Mulyadi, 2005 dalam Busyro, 2010: 23) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional yaitu kemampuan mengenali emosi diri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan.

Menurut Salovey dan Mayer pencipta istilah “kecerdasan emosional” mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengenali perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual (Melandy dan Azizah, 2006: 6).

Kecerdasan emosional berorientasi kepada kecerdasan mengelola emosi manusia. Di dalamnya terdapat unsur kemampuan akan kepercayaan diri sendiri, ketabahan, ketekunan, dan menjalin hubungan sosial. Jika pekerja memiliki kecerdasan rata – rata sebenarnya ia dapat meraih prestasi kerja yang tinggi jika adanya kepercayaan terhadap diri sendiri, tidak terlalu tergantung kepada orang lain, ketabahan menghadapi beban kerja, ketekunan dalam bekerja, melakukan kontak – kontak sosial dalam kerja, akan mengubah posisi seseorang yang semula berprestasi rata – rata menuju tingkat prestasi yang lebih baik.

Berikut ini ada beberapa pendapat para ahli tentang kecerdasan emosional, yaitu :

Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengenal perasaan, meraih dan membangun perasaan untuk membangkitkan pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga dapat membantu perkembangan emosi dan intelektual.

Cooper dan Sawaf (1998) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa kecerdasan emosi menuntut seseorang untuk belajar mengakui, menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain serta menanggapinya dengan tepat dan menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.

Howes dan Herald (1999) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang

dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan, dan mengatur suasana hati.

Goleman secara garis besar membagi kecerdasan emosional menjadi dua bagian yaitu kompetensi personal dan kompetensi sosial. Kompetensi personal meliputi pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi diri. Sedangkan kompetensi sosial terdiri dari empati dan keterampilan sosial. Goleman mengadaptasi model Salovey dan Mayer yang membagi *Emosional Quotient* (EQ) kedalam lima unsur yang meliputi kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan kecekapan membina hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan pendapat Goleman tersebut, terdapat lima dimensi komponen emosional, yaitu sebagai berikut :

2.4.1 Pengenalan diri (*Self Awareness*)

Mengenal diri berarti memahami kekhasan fisiknya, watak dan tempramennya, mengenal bakat alamiyah yang dimilikinya serta punya gambaran dan konsep yang jelas tentang diri sendiri dengan segala kesulitan dan kelemahannya. Dengan mengenal diri, seseorang dapat mengenal kenyataan dirinya, dan sekaligus kemungkinan – kemungkinannya, serta diharapkan mengetahui peran apa yang harus dia mainkan untuk mewujudkannya **(Gea et al dalam Melandry dan Azizah, 2006: 6)**

2.4.2 Pengendalian diri (*Self Regulation*)

Pengendalian diri merupakan pengelolaan emosi yang berarti menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Hal ini merupakan kecakapan yang sangat bergantung pada kesadaran diri.

Menurut Mayer, orang cenderung menganut gaya – gaya khas dalam menangani dan mengatasi emosi mereka :

1. Sadar diri

Peka akan suasana hati mereka ketika mengalaminya dapat dimengerti bila orang – orang ini memiliki kepintaran tersendiri dalam kehidupan emosional mereka.

2. Tenggelam dalam permasalahan

Mereka adalah orang – orang yang sering kali merasa dikuasai oleh emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, seolah – olah suasana hati mereka telah mengambil alih kekuasaan

3. Pasrah

Meskipun orang – orang ini peka akan apa yang mereka rasakan, mereka cenderung menerima begitu saja suasana hati mereka, sehingga tidak berusaha untuk merubahnya (**Goleman,2001: 65**)

Emosi dikatakan berhasil dikelola apabila mampu menghibur diri ketika ditimpa kesedihan, dapat melepas kecemasan kemurungan atau ketersinggungan dan bangkit kembali dengan cepat dari semua itu (**Melandy dan Azizah, 2006: 11**).

2.4.3 Motivasi (*Self Motivation*)

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai – nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Menurut Maslow setiap individu memiliki kebutuhan – kebutuhan yang ter susun

secara hierarki dari tingkat yang paling dasar sampai pada tingkat yang paling tinggi (Rivai, 2004: 89)

2.4.4 Empati (*Empathy*)

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

2.4.5 Keterampilan sosial (*Relationship Management*)

Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

Suatu penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis (1999) dan Chermis (1998) terhadap beberapa subjek penelitian dalam beberapa perusahaan maka hasil yang di dapat menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan. karyawan tersebut terhadap 26 perusahaan. Chermis juga mengungkapkan bahwa walaupun seseorang tersebut memiliki kinerja yang cukup baik tapi apabila dia memiliki sifat yang tertutup dan tidak berinteraksi dengan orang lain secara baik maka kinerjanya tidak akan dapat berkembang.

2.5 Kecerdasan Intelektual (IQ)

Dunia kerja erat hubungannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki seseorang. Karena seseorang yang memiliki kecerdasan intelektual tinggi diharapkan bisa menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan yang mempunyai kecerdasan intelektual rendah.

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berpikir secara rasional dan menghadapi lingkungannya secara efektif. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berpikir secara rasional. Sehingga intelektual tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan manifestasi dari proses berpikir rasional. Quotient adalah suatu konsep kuantifikasi yang awalnya diberlakukan dalam rangka pengukuran tingkat kecerdasan (**Sarlito, 2004 dalam Lisda Rahmasari 2012: 4**).

Selain itu Wiramiharja (2003) pernah melakukan penelitian bahwa kecerdasan intelektual yang lebih bersifat kognitif memiliki korelasi positif yang bersifat signifikan dengan prestasi kerja. Ia menyebutkan bahwa prestasi kerja yang dimiliki oleh seseorang pekerja akan membawanya pada hasil yang lebih memuaskan untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam penelitiannya ia memberikan bukti bahwa IQ memberikan kontribusi sebesar 30% didalam pencapaian prestasi kerja dan kinerja karyawan.

David Wechsler mendefinisikan intelegensi sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional serta menghadapi lingkungannya dengan efektif (Azwar, 2004: 7).

Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual adalah suatu kemampuan mental yang melibatkan proses berfikir secara rasional. Oleh karena itu, intelegensi tidak dapat diamati secara langsung, melainkan harus disimpulkan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan manifestasi dari proses berpikir rasional itu.

(Wiramiharja, 2003: 73) mengemukakan indikator-indikator dari kecerdasan intelektual. Penelitiannya tentang kecerdasan ialah menyangkut upaya untuk mengetahui kecerdasan dan kemauan terhadap prestasi kerja. Ia meneliti kecerdasan dengan menggunakan alat tes kecerdasan yang diambil dari tes intelegensi yang dikembangkan oleh Peter Lauster, sedangkan pengukuran besarnya kemauan dengan menggunakan alat tes Pauli dari Richard Pauli, khusus menyangkut besarnya penjumlahan. Ia menyebutkan tiga indikator kecerdasan intelektual yang menyangkut tiga domain kognitif. Ketiga indikator tersebut adalah :

2.5.1 Kemampuan figur

Kemampuan figur yaitu kemampuan pemahaman dan nalar dibidang bentuk.

2.5.2 Kemampuan verbal

Kemampuan verbal yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa.

2.5.3 Pemahaman Dan Nalar Dibidang Numerik

Pemahaman dan nalar dibidang numerik atau yang berkaitan dengan angka biasa disebut dengan kemampuan numerik.

Selain itu (**Robbin, 2003:51**) menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual seseorang terdiri tujuh kriteria. Ketujuh kriteria tersebut adalah :

1. Kecerdasan Numerik

Kecerdasan numerik merupakan kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat.

2. Pemahaman Verbar

Pemahaman verbal merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar serta berhubungan kata satu sama lain.

3. Kecakapan Perseptual

Kecakapan perseptual merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat.

4. Penalaran Induktif

Penalaran induktif merupakan kemampuan mengenai suatu urutan logis dalam suatu masalah dan kemudian memecahkan masalah itu.

5. Penalaran Deduktif

Penalaran deduktif merupakan kemampuan menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen.

6. Visualisasi Ruang

Visualisasi ruang merupakan kemampuan membayangkan bagaimana suatu objek akan tampak seandainya posisinya dalam ruang dirubah.

7. Ingatan

Ingatan merupakan kemampuan menahan dan mengenang kembali pengalaman masa lalu.

2.6 Kecerdasan Spiritual (SQ)

Selain kedua kecerdasan diatas kini orang mulai mengenal kecerdasan lain yaitu kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual muncul karna adanya perdebatan antara EQ dan IQ, oleh karena itu istilah tersebut muncul sebab IQ dan EQ dipandang hanya menyumbangkan sebagian dari penentu kesuksesan seseorang dalam hidup. Ada faktor lain yang ikut berperan yaitu kecerdasan spiritual yang lebih menekankan pada makna hidup dan bukan hanya terbatas pada penekanan agama saja.

Danah Zohar dan Ian Marshall mendefenisikan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau *value*, yaitu kecerdasan untuk mendapatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain. SQ adalah landasan yang diperlukan untuk mengfungsikan IQ dan EQ secara efektif. Bahkan SQ merupakan kecerdasan tertinggi kita (Ary Ginanjar Agustian, 2003: 57).

(Ari Ginanjar Agustian, 2003: 57) juga menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk member makna ibadah terhadap setiap prilaku dan perbuatan, melalui langkah – langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya (hanif), dan memiliki pola pemikiran yang

tauhidi (integralistik), serta berprinsip hanya karena Allah. Prinsip – prinsip kecerdasan spiritual yaitu :

1. Prinsip Bintang

Prinsip bintang adalah prinsip yang berdasarkan iman kepada Allah SWT. Semua tindakan yang dilakukan hanya untuk Allah dan tidak mengharap pamrih dari orang lain dan melakukannya sendiri.

2. Prinsip Malaikat

Prinsip malaikat adalah prinsip berdasarkan iman kepada Malaikat. Semua tugas dilakukan dengan disiplin dan baik sesuai dengan sifat malaikat yang dipercaya oleh Allah untuk menjalankan segala perintah Allah SWT.

3. Prinsip Kepemimpinan

Prinsip kepemimpinan adalah prinsip berdasarkan iman kepada Rasulullah SAW. Seorang pemimpin harus memiliki prinsip yang teguh, agar mampu menjadi pemimpin yang sejati. Seperti Rasulullah SAW adalah seorang pemimpin sejati yang dihormati oleh semua orang.

4. Prinsip Pembelajaran

Prinsip pembelajaran adalah prinsip berdasarkan iman kepada kitab. Suka membaca dan belajar untuk menambah pengetahuan dan mencari kebenaran yang hakiki. Berpikir kritis terhadap segala hal dan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman dalam bertindak.

5. Prinsip Masa Depan

Prinsip masa depan adalah prinsip yang berdasarkan iman kepada "hari akhir". Berorientasi terhadap tujuan, baik jangka pendek, jangka menengah

maupun jangka panjang, disertai keyakinan akan adanya "hari akhir" dimana setiap individu akan mendapat balasan terhadap setiap tindakan yang dilakukan.

6. Prinsip Keteraturan

Prinsip keteraturan merupakan prinsip berdasarkan iman kepada "ketentuan Tuhan".

(Sumediani, 2002: 3) ada beberapa hal yang menghambat perkembangan kecerdasan Spiritual dalam diri seseorang, yaitu :

- a) Adanya ketidak seimbangan antara ego dan superego, ketidakseimbangan antara ego sadar yang rasional dan tuntutan dari alam tak sadar secara umum
- b) Adanya orang tua yang tidak cukup menyayangi
- c) Mengharapkan terlalu banyak
- d) Adanya ajaran yang menekankan insting
- e) Adanya aturan moral yang menekankan insting alamiah
- f) Adanya luka jiwa, yaitu jiwa yang menggambarkan pengalaman menyangkut perasaan terasing dan tidak bahagia

(Sukidi, 2002 dalam Fabiola, 2005: 28) mengemukakan tentang nilai – nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen – komponen dalam SQ yang banyak dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya adalah :

2.6.1 Mutlak Jujur

Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.

2.6.2 Keterbukaan

Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.

2.6.3 Pengetahuan Diri

Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.

2.6.4 Fokus Pada Kontribusi

Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.

2.6.5 Spiritual Non Dogmatis

Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan yang berperan sebagai landasan yang diperlukan untuk mengfungsikan EQ dan IQ secara efektif. Bahkan SQ merupakan kecerdasan tertinggi yang ada pada diri kita. Dengan pernyataan tersebut jelaslah bahwa kecerdasan spiritual saja tidak bisa menyelesaikan

masalah, karna di perlukan keseimbangan kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual juga.

Dari berbagai hasil penelitian telah banyak terbukti bahwa kecerdasan emosi memiliki peran yang jauh lebih penting dibandingkan kecerdasan intelektual. Kecerdasan otak barulah merupakan syarat minimal untuk meraih keberhasilan, kecerdasan emosilah yang sesungguhnya mengantarkan seseorang menuju puncak prestasi, bukan IQ. Terbukti banyak orang – orang yang memiliki kecerdasan intelektual tinggi, tetapi terpuruk ditengah persaingan. Sebaliknya banyak yang mempunyai kecerdasan intelektual yang biasa – biasa saja justru sukses menjadi bintang – bintang kinerja, pengusaha – pengusaha sukses, dan pemimpin – pemimpin di berbagai kelompok. Namun seringkali pula, kekosongan batin muncul di sela – sela puncak prestasi yang diraihinya. Setelah prestasi telah dipijaknya, setelah semua pemuasan kebendaan diraihinya, setelah uang hasil jerih payah usahanya telah berada digenggaman, ia terpuruk dalam kekosongan batin yang amat sangat. *Emotional Spiritual Quotient* yang merupakan suatu konsep universal yang mampu mengantarkan seseorang pada predikat yang memuaskan bagi dirinya sendiri dan orang lain. *Emotional Spiritual Quotient* pula yang dapat menghambat segala hal yang kontra produktif terhadap kemajuan umat manusia (Ary Ginanjar Agustian, 2006: 20-21).

Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berfikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Secara singkat kecerdasan spiritual mampu mengintegritaskan kemampuan lain yaitu *IQ* dan *EQ* (Idrus, 2002: 57)

2.7 Kinerja Dalam Pandangan Islam

Agama islam menghendaki agar umatnya selalu terus berusaha dan berjuang, dan hendaklah mereka berjihad di segala bidang agar mencapai kekuasaan dan kepemimpinan yang layak dimiliki (prestasi kerja).

Dalil tentang kinerja :

أَعْمَلُوا فَمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ
أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ الشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya :Dan katakanlah :”Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang – orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.(At-Taubah : 105).

Berdasarkan ayat diatas telah dijelaskan bahwa orang – orang yang beriman dan mengerjakan amal perbuatan atau pekerjaan dengan sungguh – sungguh maka Allah akan menjadikan mereka berkuasa dimuka bumi. Ini berarti semakin sungguh – sungguh seseorang dalam melaksanakan sesuatu amal atau pekerjaan maka akan mendapatkan hasil yang baik.

2.8 Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Intelektual (IQ), dan

Kecerdasan Spiritual (SQ) dalam Pandangan Islam

2.8.1 Kecerdasan Emosional (EQ)

(Agustian, 2007 dalam Nur Asfiarni, 2009: 37) menjelaskan ternyata rukun islam tidak saja berfungsi sebagai tuntunan dalam beragama seperti yang selama ini kita kenal tetapi jugak metode pengasahan atau pelatihan ESQ yang telah dipahami dalam rukun iman.

Agustian, menggunakan ESQ Model dalam hal pengembangan karakter dan kepribadian berdasarkan nilai – nilai Rukun Iman, Rukun Islam dan Ihsan, yang akan menghasilkan manusia unggul disektor emosi dan spiritual, yang mampu mengeksplorasikan dan menginternalisasi kekayaan ruhiyah, fikriyah dan jasadiyah.

Salah satu komponen kecerdasan emosional adalah pengendalian diri yang diantaranya adalah sikap sabar.

(Mujib, 2008 dalam Nur Asfiarni, 2009: 39) mengatakan bahwa sabar cenderung diartikan sebagai sikap yang pasif, padahal sesungguhnya sabar adalah kreativitas, inovasi, dan kemampuan memberdayakan potensi yang ada.

Dalil – dalil tentang kecerdasan emosional (EQ) :

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ الْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ بِاللَّهِ الْيَوْمَ الْآخِرِ
الْمَلَائِكَةَ الْكُتُبَ النَّبِيَّ
الْمَالَ عَلَىٰ حُبِّهِ الْفُرْبَىٰ الْيَتْمَىٰ وَالْمَسْكِينِ آتِينَ السَّبِيلِ
السَّائِلِينَ الرَّقَابِ الصَّلَاةِ الزَّكَاةِ الْمُؤْتُونَ بَعْدَهُمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ
الْبَاسَاءِ الضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ فُؤَادُهُمْ هُمْ الْمُتَّقُونَ﴾

Artinya : “Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi Sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat – malaikat, kitab – kitab, nabi – nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak – anak yatim, orang – orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang – orang yang meminta – minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, dan menunaikan zakat; dan orang – orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang – orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan peperangan. Mereka itulah orang – orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang – orang yang bertakwa”. (Al-Baqarah : 177)

Hadist tentang Kecerdasan Emosional (EQ)

Rasulullah SAW bersabda : *“Orang mu’min itu sangat mengagumkan, semua urusanya baik, ketika memperoleh kesenangan mereka maka ia bersyukur dan hal itu baik baginya, namun ketika di timpa kekurangan maka ia bersabar dan hal itu baik baginya.”* (HR. Muslim).

2.8.2 Kecerdasan Intelektual (IQ)

Dalil tentang penggunaan kecerdasan akal atau pikiran :

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ

Artinya : "Ia memberi hikmah kepada siapa yang Ia berkenan. Dan barang siapa yang diberinya hikmah, kepadanya telah diberikan kebaikan melimpah. Namun tiada yang mengambil peringatan, kecuali orang yang punya pikiran..." (Al-Baqarah : 269)

Hadist tentang Kecerdasan Intelektual (IQ)

Rasulullah SAW bersabda : " *tuntutlah ilmu dari buayan sampai liang lahat*"

2.8.3 Kecerdasan Spiritual (SQ)

(Agustian, 2007 dalam Nur Asfiarni, 2009: 40) mengatakan bahwa kesadaran akan hari kemudian untuk kembali kepada Tuhan, akan mendorong manusia untuk terus berbuat sebaik – baiknya dimuka bumi hingga akhir hayat.

Agustian juga menjelaskan bahwa kesadaran akan adanya hari kemudian, adalah alat kendali yang bersumber dari dalam diri, yang akan menimbulkan sistem pengawasan melekat yang mandiri, sehingga manusia selalu berada di jalan terbaik.

وَأَنَّ إِلَىٰ رَبِّكَ أَلْمُنْتَهَىٰ

Artinya : "Dan bahwa kepada Tuhanmu (akhiratnya) kau kembali". (An-Najm :42)

2.9 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh R.A Fabiola Meirnayati Trihandini pada tahun 2005 yang berjudul analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Variabel yang digunakan adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan kecerdasan intelektual, emosi dan spiritual berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif terhadap kinerja, sehingga ternyata bahwa kecerdasan emosi memang benar-benar memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Lisda Rahmasari pada tahun 2012 yang berjudul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Variabel yang digunakan adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Sejalan dengan itu penelitian yang dilakukan oleh Busyro pada tahun 2010 yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap prestasi kerja karyawan. Variabel yang digunakan adalah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sebagai variabel independen, sedangkan variabel dependennya adalah prestasi kerja. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap prestasi

kerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada CV Aima Media Prima dengan menggunakan metode pengambilan sampel acak.

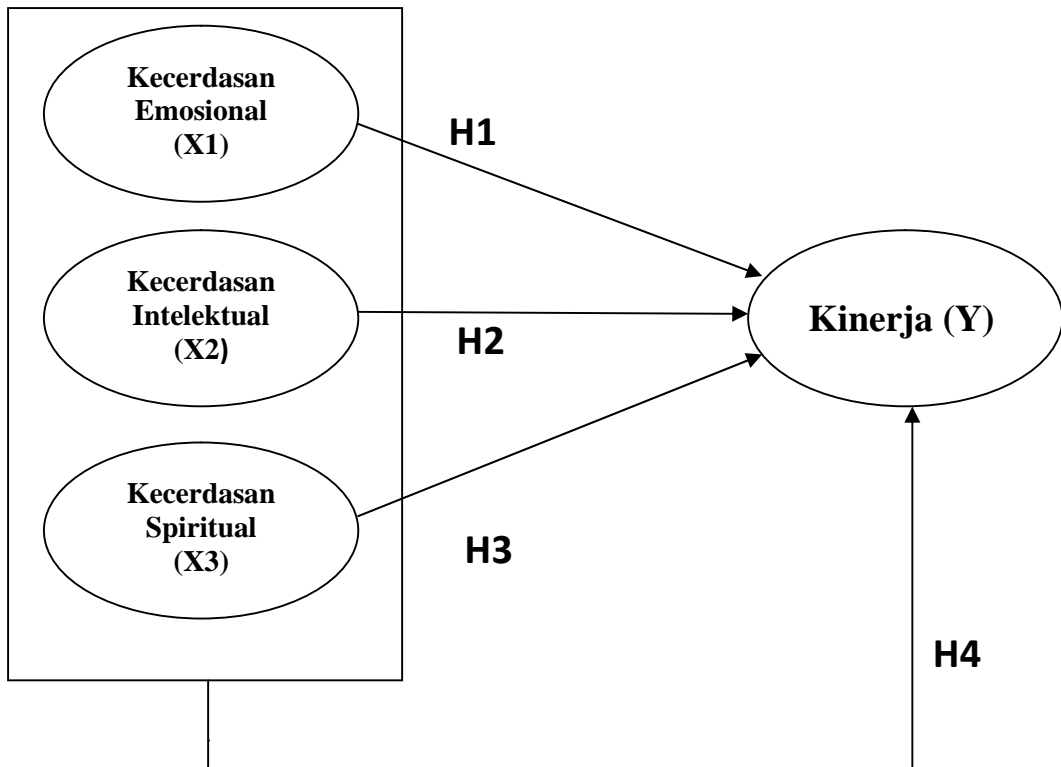
Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Nur Asfiarni pada tahun 2009 yang berjudul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan perilaku belajar terhadap tingkat pemahaman akutansi. Variabel yang digunakan adalah kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan perilaku belajar sebagai variabel independen dan tingkat pemahaman akutansi sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap tingkat pemahaman akutansi dan perilaku belajar berpengaruh terhadap tingkat pemahaman akutansi.

Dari keempat hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa ada tiga hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan satu penelitian lagi menyatakan bahwa kecerdasan emosi tidak berpengaruh terhadap tingkat pemahaman akutansi. Dengan penelitian *robust* diatas yang memotivasi saya untuk meneliti dan mengangkat judul kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan dengan tempat yang berbeda yaitu di TVRI Riau yang berlokasi di jalan Pramuka Ujung, Rumbai Pesisir, Pekanbaru.

2.10 Kerangka Konsep Berfikir

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, penulis membuat konsep pemikiran yang menjelaskan tentang sistematika kerja penelitian ini, yaitu sebagaimana terlihat dari gambar berikut :

Gambar 2. 2 : Kerangka Konsep Berfikir



Keterangan:

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja

H2 : Kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja

H3 : Kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja

H4 : Kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja

2.11 Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Tabel 2.1 : Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Pengertian	Indikator	Skala
Kinerja (Y)	Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indikator – indikator suatu pekerjaan atau atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009).	a) Kualitas b) Kwantitas c) Ketepatan Waktu d) Efektifitas e) Kemandirian f) Komitmen	Likert
Kecerdasan Emosional (X1)	kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengenali perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual (Melandy dan Azizah, 2006).	a) Pengenalan diri b) Pengendalian diri c) Motivasi d) Empati e) Keterampilan sosial	Likert
Kecerdasan Intelektual (X2)	David Wechsler mendefenisikan intelegensi sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional serta menghadapi lingkungannya dengan efektif (Azwar, 2004).	a) Kemampuan Figur b) Kemampuan Verbal c) Pemahaman dan Nalar	Likert
Kecerdasan Spiritual (X3)	kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap prilaku dan perbuatan, melalui langkah – langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya (hanif), dan memiliki pola pemikiran yang tauhidi (integralistik), serta berprinsip hanya karena Allah (Agustian, 2003)	a) Mutlak Jujur b) Keterbukaan c) Pengetahuan Diri d) Fokus Pada Kontribusi e) Spiritual Non Dogmatis	Likert

2.12 Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut “Diduga Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Intelektual (IQ), dan Kecerdasan Spiritual (SQ) sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan TVRI RIAU”