

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan memaparkan beberapa teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini serta sejumlah studi tentang kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja. Serta, penelitian-penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis yang dikembangkan.

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan suatu konsep yang bersifat universal yang merupakan efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Organisasi pada dasarnya dijalankan oleh manusia maka kinerja sesungguhnya merupakan perilaku manusia dalam memainkan peran yang mereka lakukan di dalam suatu organisasi untuk memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan agar membuahkan hasil dan tindakan yang diinginkan (Winardi, 1996:150).

Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses

kerja sepanjang periode tersebut (Simamora, 1997:56) Menurut Sculler dan Jackson (1997:62) kinerja karyawan dapat didefinisikan melalui :

1. Kuantitas hasil kerja
2. Kualitas hasil kerja
3. Inovasi kreativitas kerja
4. Resiko kerja
5. Kecepatan penyesuaian perubahan pekerja
6. Hubungan kerja pimpinan dan karyawan

Dessler (1997:228) memberikan pengertian yang lain tentang kinerja yaitu: “kinerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan dimana kinerja itu sendiri lebih memfokuskan pada hasil kerjanya.” sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002): “kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi.”

Winardi (1996:98) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik meliputi motivasi, pendidikan, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan dimana kesemuanya tersebut bisa di dapat dari pelatihan. Faktor ekstrinsik meliputi lingkungan kerja, kepemimpinan, hubungan kerja dan gaji.

Bernadin (1993:95) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah :

a. Kualitas

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

b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja atau jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan

c. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan

d. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain

e. Komitmen

Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya

Menurut Robbins (2006:260) ada enam indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu :

- a. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

- b. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya
- f. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

Weyne Casio (2013:333) lebih lanjut memberikan standar kinerja seseorang yang dilihat kuantitas output, kualitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Standar kinerja tersebut ditetapkan berdasarkan kriteria pekerjaan yaitu menjelaskan apa-apa saja yang sudah diberikan organisasi untuk dikerjakan oleh karyawannya, oleh karena itu kinerja individual dalam kriteria pekerjaan haruslah diukur, dibandingkan dengan standar yang ada dan hasilnya harus dikomunikasikan kepada seluruh karyawan. Mathis dan Jackson juga menjelaskan standar kinerja dapat berupa output produksi atau lebih dikenal dengan standar kinerja numerik dan standar kinerja non numerik. Kinerja karyawan setiap periodik perlu dilakukan penilaian. Hal ini karena penilaian

kinerja karyawan tersebut nantinya dapat digunakan sebagai analisis untuk kebutuhan dilaksanakannya pelatihan (Ivancevich, 2001).

### **2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Michael Zwell dalam Wibowo (2007:98), mengungkapkan bahwa terdapat faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang, yaitu : Pengetahuan, Keterampilan, Kemampuan, Keyakinan, Pengalaman, Karakteristik pribadi, Motivasi, Kecerdasan, dan budaya organisasi.

### **2.1.3. Kecerdasan Intelektual**

Kecerdasan dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain (Joseph, 1978:8). Kecerdasan intelektual lazim disebut dengan *Inteligensi*. Istilah ini dipopulerkan kembali pertama kali oleh Francis Galton, seorang ilmuwan dan ahli matematika yang terkemuka dari Inggris (Joseph, 1978:19). *Inteligensi* adalah kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik (Galton, dalam Joseph, 1978: 22).

Wechsler seorang ilmuwan dari Amerika adalah orang yang membuat test inteligensi WAIS dan WISC yang banyak digunakan diseluruh dunia. Menurut Thurstone (Sholeh dan Wahab, 2004:181) menyatakan bahwa Kecerdasan Intelektual (IQ) terdiri dari tujuh kemampuan yaitu: kemampuan menulis, berbicara dengan mudah, kemampuan menjumlah, mengurangi, mengalikan, dan membagi, memahami dan mengerti makna kata yang diucapkan, memperoleh kesan akan sesuatu, mampu memecahkan persoalan dan mengambil pelajaran dari

pengalaman lampau, dengan tepat melihat dan mengerti hubungan benda dalam ruang, mengenali objek dengan tepat dan cepat.

Spearman mengelompokan inteligensi ke dalam dua kategori. Kategori yang pertama adalah *g factor* atau biasa disebut dengan kemampuan kognitif yang dimiliki individu secara umum, misalnya kemampuan mengingat dan berpikir. Kategori yang kedua disebut dengan *s factor* yaitu merupakan kemampuan khusus yang dimiliki individu (Eysenck, 1981). *G* faktor lebih merupakan potensi dasar yang dimiliki oleh setiap orang untuk belajar dan beradaptasi. Intelligensi ini dipengaruhi oleh faktor bawaan. Faktor *S* merupakan intelligensi yang dipengaruhi oleh lingkungan sehingga faktor *S* yang dimiliki oleh orang yang satu akan berbeda dengan orang yang lain. Setiap faktor *S* pasti mengandung faktor *G*.

Menurut Mujib dan Mudzakir (2000:221) indikator kecerdasan intelektual (IQ) adalah :

1. Mudah dalam menggunakan hitungan
2. Baik ingatan
3. Mudah menangkap hubungan percakapan-percakapan
4. Mudah menarik kesimpulan
5. Cepat dalam mengamati
6. Cakap dalam memecahkan berbagai problem

Pengukuran kecerdasan intelektual tidak dapat diukur hanya dengan satu pengukuran tunggal. Para peneliti menemukan bahwa tes untuk mengukur kemampuan kognitif tersebut, yang utama adalah dengan menggunakan tiga pengukuran yaitu kemampuan verbal, kemampuan matematika, dan kemampuan

ruang (Moustafa dan Miller, 2003). Pengukuran lain yang termasuk penting seperti kemampuan mekanik, motorik dan kemampuan artistik tidak diukur dengan tes yang sama, melainkan dengan menggunakan alat ukur yang lain. Hal ini berlaku pula dalam pengukuran motivasi, emosi dan sikap (Moustafa dan Miller, 2003).

#### **2.1.4. Kecerdasan Intelektual dan Kinerja Karyawan**

Dunia kerja erat kaitannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Seorang pekerja yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal tersebut karena mereka yang memiliki IQ tinggi lebih mudah menyerap ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya akan lebih baik (Eysenck, 1981: 32). Penelitian yang pernah dilakukan oleh Wiramiharja (2003:80) menemukan bahwa kecerdasan yang lebih bersifat kognitif memiliki korelasi positif yang bersifat signifikan dengan prestasi kerja. Ia menyebutkan bahwa prestasi kerja yang dimiliki oleh seorang 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 seseorang.

Kecerdasan intelektual atau inteligensi diklasifikasikan ke dalam dua kategori yaitu *general cognitive ability* dan *spesifik ability*. Kinerja seseorang dapat diprediksi berdasarkan seberapa besar orang tersebut memiliki g faktor. Seseorang yang memiliki kemampuan *general cognitive* maka kinerjanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan juga akan lebih baik, meskipun demikian *spesifik*

*ability* juga berperan penting dalam memprediksi bagaimana kinerja seseorang yang dihasilkan (Ree, Earles dan Teachout, 1994:521). Penelitian yang dilakukan oleh ketiganya tersebut merupakan penelitian tentang kecerdasan intelektual yang didasarkan tidak hanya dengan satu kemampuan yang *general* saja. Ada kemampuan spesifik, yaitu biasa disebut dengan pengetahuan yang dimiliki seseorang yang dapat memprediksi kinerja seseorang. Rae, Earles dan Teachout (1994:518) menggunakan alat tes ASVAB (*the Armed Service Vocational Attitude Battery*) untuk mengukur kemampuan general kognitif dan kemampuan spesifik. Mereka juga menggunakan tujuh kriteria kerja dalam kinerja yang akan diukur, alat analisis yang dipakai adalah *multiple regression analysis*. Hasilnya adalah ternyata *general cognitive ability* dan *specific ability* merupakan faktor kecerdasan intelektual yang berpengaruh positif signifikan dalam memprediksi kinerja seseorang. Tes inteligensi dapat dipandang sebagai ukuran kemampuan belajar atau inteligensi akademik. Fungsi-fungsi yang diajarkan dalam sistem pendidikan merupakan hal penting yang mendasar dalam budaya yang modern dan maju secara teknologis, karena itu skor pada sebuah tes inteligensi akademik juga merupakan alat untuk memprediksi kinerja yang efektif dalam banyak industri kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa orang yang memiliki skor inteligensi yang cukup baik akan dapat berhasil dalam lingkungan kerjanya (Anastasi, 1997: 221).

Keseimbangan yang baik antara IQ dengan EQ harus dapat dicapai. Orang yang memiliki EQ yang baik tanpa ditunjang dengan IQ yang baik pula belum tentu dapat berhasil dalam pekerjaannya. Hal ini karena IQ masih memegang peranan yang penting dalam kinerja seseorang, sehingga keberadaan IQ tidak boleh dihilangkan begitu saja (Caruso, 1999: 3).



Kemampuan kognitif dalam hal ini kecerdasan intelektual merupakan alat peramal yang paling baik untuk melihat kinerja seseorang di masa yang akan datang (Hunter, 1996:450). Penelitian Moustafa dan Miller pada tahun 2003, juga menunjukkan hasil yang sama pula. Mereka meneliti tentang validitas tes skor kemampuan kognitif pada proses seleksi karyawan. Tes inteligensi merupakan alat yang tepat dalam melakukan seleksi terhadap karyawan, sehingga tes tersebut dapat memberikan keputusan bagi manajer untuk mendapatkan orang yang tepat dalam pemilihan karyawan yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seorang karyawan yang mendapatkan skor tes IQ yang tinggi pada saat seleksi ternyata menghasilkan kinerja yang lebih baik, terutama apabila dalam masa-masa tugasnya tersebut ia sering mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru dari pelatihan yang dilakukan (Moustafa dan Miller, 2003: 8).

#### **2.1.5. Kecerdasan Emosional**

Orang yang pertama kali mengungkapkan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan lain itu disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif (Goleman, 2000:13)

Kecerdasan Emosi dapat diukur dari beberapa aspek-aspek yang ada. Goleman (2001:42-43) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan Emosi, yaitu:

- a. *Self awareness*

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.

b. *Self management*

Yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

c. *Motivation*

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati (*social awareness*)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

e. *Relationship management*

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

### **2.1.6. Kecerdasan Emosional dan Kinerja karyawan**

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus

dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kerja yang lebih baik. Agustian (2001:13) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja yang lebih baik. Daniel Goleman, seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *Emotional Intelligence* (Goleman 2000:37). Secara khusus para pemimpin perusahaan membutuhkan *EQ* yang tinggi karena dalam lingkungan organisasi, berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin para pekerja.

Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosional. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Meyer (psikologi.com, 2004: 1) bahwa kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Salah satu aspek dalam kecerdasan emosional adalah

motivasi. Salovey (dalam Goleman, 2000:58), seperti yang dijelaskan sebelumnya, memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang. Suatu penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis (2001:2) dan Chermis (1998: 4) terhadap beberapa subjek penelitian dalam beberapa perusahaan maka hasil yang didapat menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap 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.

#### **2.1.7. Kecerdasan Spiritual**

Pada masa kini orang mulai mengenal istilah kecerdasan lain disamping kedua kecerdasan diatas, yaitu kecerdasan spiritual. Menurut Zohar dan Marshall (2005:25) kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan, dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi, dan institusi. Kecerdasan spiritual juga adalah bagaimana cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan.

Konsep mengenai kecerdasan spiritual dalam hubungannya dengan dunia kerja, menurut Ashmos dan Duchon (2000:6) memiliki tiga komponen yaitu kecerdasan spiritual sebagai nilai kehidupan dari dalam diri, sebagai kerja yang memiliki arti dan komunitas. McCormick (1994:20) dan Mitroff and Denton

(1999: 111), dalam penelitiannya membedakan kecerdasan spiritual dengan religiusitas di dalam lingkungan kerja. Religiusitas lebih ditujukan pada hubungannya dengan Tuhan sedangkan kecerdasan spiritual lebih terfokus pada suatu hubungan yang dalam dan terikat antara manusia dengan sekitarnya secara luas.

Adapun indikator-indikator kecerdasan spiritual terdiri dari :

- a. Bersikap Fleksibel
- b. Kesadaran Diri
- c. Menghadapi dan memanfaatkan penderitaan
- d. Menghadapi dan melampaui perasaan sakit
- e. Keengganan untuk menyebabkan kerugian
- f. Kualitas hidup
- g. Berpandangan holistik
- h. Kecenderungan bertanya
- i. Bidang Mandiri (Zohar dan Marshall, 2005:137-177)

### **2.1.8. Kecerdasan Spiritual dan Kinerja Karyawan**

Kecerdasan spiritual merupakan perasaan terhubung dengan diri sendiri, orang lain dan alam semesta secara utuh. Pada saat orang bekerja, maka ia dituntut untuk mengarahkan intelektualnya, tetapi banyak hal yang membuat seseorang senang dengan pekerjaannya. Seorang pekerja dapat menunjukkan kinerja yang prima apabila ia sendiri mendapatkan kesempatan untuk mengekspresikan seluruh potensi diri sebagai manusia. Hal tersebut akan dapat muncul bila seseorang dapat memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menyelaraskan antara emosi, perasaan dan pikiran. Kecerdasan spiritual mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan

memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kecerdasan spiritual (Munir, 2000:32).

Penelitian yang dilakukan Wiersma (2002:500) memberikan bukti tentang pengaruh kecerdasan spiritual dalam dunia kerja. Ia meneliti tentang bagaimana pengaruh spiritualitas dalam perilaku pengembangan karir. Penelitian ini dilakukan selama tiga tahun dengan melakukan studi kualitatif terhadap 16 responden. Hasil penelitian yang dilakukannya ternyata menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi tujuan seseorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti. Hal ini mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih meningkatkan kinerja yang dimilikinya, sehingga dalam karir ia dapat berkembang lebih maju. Hasil penelitian ini sama dengan apa yang pernah dilakukan Biberman dan Whittey (1997:324). Mereka mengemukakan hubungan antara kecerdasan spiritual dengan pekerjaan. Kecerdasan spiritual ternyata memberikan pengaruh pada tingkah laku seseorang dalam bekerja.

Seseorang haruslah memiliki SQ yang tinggi agar dia dapat benar-benar menjadi pintar. Kecerdasan tersebut juga dibutuhkan dalam dunia kerjanya, apabila ketiga kecerdasan tersebut dapat berfungsi secara efektif maka dia akan menampilkan hasil kerja yang menonjol (Mudali, 2002:3). Saat ini dunia kerja membawa lebih banyak konsentrasi pada masalah spiritual. Para pekerja mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya dirumah saja, tetapi mereka juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja mereka. Mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spritualitas

kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi pribadi yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik dibanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual (Hoffman, 2002:133).

Setiap orang memiliki kecerdasan spritual yang berbeda-beda dan tergantung dari masing-masing pribadi orang tersebut dalam memberikan makna pada hidupnya. Kecerdasan spritual lebih bersifat luas dan tidak terbatas pada agama saja. Perbedaan yang dimiliki masing-masing individu akan membuat hasil kerjanya pun berbeda. Penelitian Oxford University menunjukkan bahwa spiritualitas berkembang karena manusia krisis makna, jadi kehadiran organisasi seharusnya juga memberi makna apa yang menjadi tujuan organisasinya. Makna yang muncul dalam suatu organisasi akan membuat setiap orang yang bekerja didalamnya lebih dapat mengembangkan diri mereka. Hasilnya mereka juga dapat bekerja lebih baik.

## **2.2. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu**

### **2.2.1. Penelitian Meirnayati (2005)**

Penelitian oleh Meirnayati (2005) tentang “Pengaruh kecerdasan intelektual, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Semarang” yang mengungkapkan bahwa pada dasarnya Kinerja karyawan sangat membantu perusahaan dalam meraih tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Kinerja karyawan sebagai tujuan akhir dan merupakan cara berbagai manajer untuk memastikan bahwa aktivitas karyawan dan output yang dihasilkan sesuai dengan tujuan organisasi. Beberapa penelitian yang telah dilakukan berusaha melakukan kajian tentang pengaruh kecerdasan intelektual, komitmen organisasi dan budaya organisasi dengan kinerja

karyawan. Hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah : (1) terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan, (2) terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, (3) terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, dan (4) terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan intelektual, komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan secara bersama-sama mempengaruhi.

Penelitian ini dilakukan di Hotel Horison Semarang. Terdapat 95 responden yang telah dipilih sebagai sampel dengan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa random sampling. Metode pengambilan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Penelitian menemukan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan. Kecerdasan intelektual, komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah kecerdasan intelektual. Implikasi pada penelitian ini adalah kecerdasan intelektual, komitmen organisasi dan budaya organisasi memiliki peran yang sama penting baik secara individu atau secara bersama-sama dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### **2.2.2. Penelitian Laras (2006)**

Penelitian oleh Laras (2006) tentang “Pengaruh kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Se Kota Semarang” meliputi kantor wilayah, kantor Pos Semarang, dan kantor Mail Processing Center Semarang. Penelitian ini untuk



menguji beberapa faktor yang secara teoritis diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, dan budaya organisasi.

Sebanyak 120 karyawan terpilih sebagai responden dengan menggunakan *Disproportionate stratified sampling*. Metode pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuisioner. Teknis analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*.

Penelitian ini menemukan beberapa kesimpulan penting yaitu pertama bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan. Kedua, variabel kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketiga, variabel budaya organisasi mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kinerja karyawan dibandingkan dengan variabel lainnya. Implikasi dari penelitian ini adalah kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi mempunyai peran yang sama penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### **2.2.3. Penelitian Cipta (2009)**

Penelitian oleh Cipta (2009) tentang “Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dijabarkan dalam tiga variabel yang terdiri kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional dan kinerja yang

diajukan pada karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Surabaya. Berdasarkan landasan teori yang digunakan dan rumusan masalah yang diajukan, terdapat dua hipotesis yang akan diuji.

Penelitian dilakukan pada 43 karyawan PT. PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Surabaya..Teknis analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah teknik analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil analisis dihasilkan kesimpulan bahwa: (1) kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (2) kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional.

#### **2.2.4. Wijaya (2014)**

Penelitian oleh Angelica Wijaya (2014) tentang “Pengaruh Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan”, serta untuk mengetahui kecerdasan mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di hotel “X”.Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa kuantitatif. Hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah (1) Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh secara serempak dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. (2) Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual secara parsial dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. (3) Faktor kecerdasan emosional yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap hotel “X” yaitu sebanyak 52 orang yaitu 46 karyawan dan 6 supervisor. Sensus sampling yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel sensus adalah sampel jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan analisis regresi linier berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat, variabel bebas tersebut yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan juga kecerdasan spiritual sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta faktor kecerdasan yang berpengaruh paling dominan adalah kecerdasan spiritual.

#### **2.2.5. S. Burcu (2014)**

Penelitian S. Burcu (2014) tentang “Hubungan kecerdasan emosional pada managerial involvement: sebuah studi empiris di Istanbul”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara tingkat kecerdasan emosional dan kepuasan kerja manajer. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan hubungan antara dimensi kecerdasan emosional yang dimiliki manajer dengan kepuasan kerja mereka sendiri, serta apakah terdapat pengaruh kemampuan emosional dan kecerdasan yang dimiliki manajer pada kepuasan kerja mereka sendiri, dan apakah ada hubungan antara mereka atau tidak.

Populasi dalam penelitian adalah para manajer dari beberapa kelas kecil, menengah, dan besar skala entitas dari berbagai sektor di Istanbul. Di antara mereka, 51% adalah laki-laki, dan 49% adalah perempuan dengan klasifikasi status pendidikan pascasarjana. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, uji reliabilitas, validitas dan keandalan dianalisis dengan Cronbach Alpha Koefisien.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan kepuasan diri pada tingkat manajerial.

Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian oleh penulis dapat dilihat pada Tabel 2.1. Berikut ini :

**Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya**

No	Peneliti	Judul	Variabel Dependen	Variabel Independen	Hasil
1.	Meirnayati (2005)	Pengaruh kecerdasan intelektual, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Horison Semarang	Kinerja	Kecerdasan Intelektual, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi.	Kecerdasan intelektual, komitmen organisasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Laras (2006)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Komunikasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja	Kinerja	Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Budaya Organisasi.	Kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi mempunyai peran yang sama

		karyawan PT. POS Indonesia (Persero) Se Kota Semarang.			penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3.	Cipta (2009)	Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional sebagai variabel intervening pada karyawan PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Pemasaran Surabaya.	Kinerja	Kecerdasan Spiritual	kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kecerdasan emosional.
4.	Wijaya (2014)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja.	Kinerja	Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual	kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta faktor kecerdasan yang berpengaruh paling dominan adalah kecerdasan spiritual.
5.	S.Burcu (2014)	Hubungan Kecerdasan Emosional pada keterlibatan manajerial.	Keterlibatan Manajerial	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan kepuasan diri

					pada tingkat manajerial.
--	--	--	--	--	--------------------------

Sumber: Data sekunder

Dari beberapa hasil penelitian sebelumnya, maka dapat digambarkan beberapa persamaan dan perbedaannya dengan penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah pada variabel independen yang digunakan dalam membahas pokok permasalahan, yaitu variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Sedangkan, perbedaan antara penelitian ini dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya adalah pada jenis perusahaan, lokasi penelitian, periode penelitian, dan yang kaitannya dengan pembahasan variabel dependen.

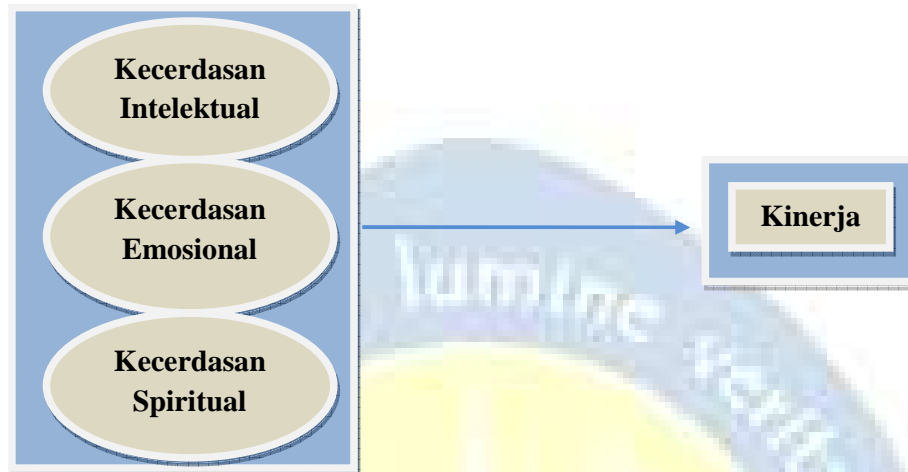
Posisi penelitian ini seperti pada penelitian wijaya (2014) dimana penelitian ini sama-sama melihat bagaimana pengaruh variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap variabel kinerja, dari ketiga variabel independen yang dimaksud, variabel manakah yang berpengaruh paling dominan.

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan alur pikir tentang bagaimana fenomena atau konsep dari setiap variabel terkait satu sama lainnya, dimana peneliti meyakini bahwa secara teori variabel-variabel yang ada berhubungan satu dengan lainnya (Sekaran dan Bougie, 2013:68).

Untuk memudahkan pemikiran dalam penelitian ini maka perlu dibuat kerangka penelitian yang menyatakan pengaruh antara kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, maka kerangka penelitian adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

“Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja”.

Sumber: Wijaya, 2014

Berdasarkan gambar 2.1 dimana kecerdasan adalah kerangka kerja yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dalam membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Kecerdasan disini ada beberapa karakteristik, yaitu kecerdasan intelektual (IQ) dimana, seseorang yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik berdasarkan prestasi kerja yang dimilikinya, kecerdasan emosional (EQ) dimana apabila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah dalam dunia kerja yang berkaitan dengan faktor emosional, maka akan menghasilkan kerja yang lebih baik, kemudian kecerdasan spiritual (SQ) dimana

seseorang dapat memaknai setiap pekerjaan dan menyelaraskan antara emosi, perasaan dan pemikiran sehingga dapat menampilkan kinerja yang prima. Sehingga dalam penelitian ini kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. wilayah Manado ini akan dilihat melalui beberapa karakteristik tersebut diatas. Kemudian akan dikembangkan sesuai dengan keadaan yang ada di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. di wilayah Manado saat ini. Selanjutnya, penelitian ini akan melihat bagaimana kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang ada pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado ini sendiri. Hasil yang ada nantinya dapat memperlihatkan apakah dari berbagai macam kecerdasan yang ada, telah berjalan baik atau tidak terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Manado saat ini.

#### **2.4. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah (Sugiyono, 2010:96). Berdasarkan latar belakang dan landasan teori yang sudah diuraikan sebelumnya, maka untuk menguji pengaruh antar variabel dapat diajukan hipotesis sebagai jawaban sementara untuk penelitian ini.

Kecerdasan Intelektual merupakan kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik (Joseph, 1978:22). Dalam melakukan pekerjaan karyawan harus berhadapan dengan tugas-tugas yang menggunakan hitungan serta kemampuan dalam mengatasi permasalahan yang ada, hal ini memberi arti bahwa kecerdasan intelektual menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.



Dengan demikian adanya kecerdasan intelektual yang dimiliki para karyawan mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja mereka, kemudian kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif (Goleman, 2000:13). Dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya seringkali terdapat permasalahan yang yang seringkali menguras emosi untuk itu pengendalian emosi sangat dibutuhkan untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik. Sehingga karyawan yang telah memiliki kecerdasan emosional diharapkan memberikan dampak pada kinerjanya, sedangkan kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan yang kita gunakan untuk membuat kebaikan, kebenaran, keindahan, dan kasih sayang dalam kehidupan sehari-hari, keluarga, organisasi, dan institusi kecerdasan spiritual juga adalah bagaimana cara kita menggunakan makna, nilai, tujuan, dan motivasi itu dalam proses berpikir dan pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk membuktikan bahwa berdasarkan beberapa teori yang ada mengenai kecerdasan intelektual ( $X_1$ ), kecerdasan emosional( $X_2$ ) dan kecerdasan spiritual ( $X_3$ ) dalam dunia perbankan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan kinerja dimana ketiga variabel ini saling terkait satu dengan lainnya. Berdasarkan hal tersebut di atas dan juga berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini, maka hipotesis penelitian ini adalah:

$H_1$  : a. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

- b. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hipotesis ini didukung oleh hasil penelitian Angelica Wijaya (2014) tentang Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja karyawan, dimana hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

