

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Menurut Wibowo (2016, p.2) Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerjaan yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif pada penyelesaian cara mengerjakan. Dan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Menurut Rahayu (2022) Kinerja pada umumnya diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja memiliki makna yang cukup luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung dan kinerja karyawan dapat diartikan sebagai output atau hasil kerja karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Dewianawati (2022) Penilaian kinerja mengacu pada sistem formal dan terstruktur, digunakan untuk mengukur, menilai, mempengaruhi sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Penilaian prestasi kerja merupakan hasil kerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya.

Menurut Hendra (2020) Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode, biasanya 1 tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Artinya kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi sehingga yang mencapai standar yang telah ditetapkan berarti kinerja yang baik atau sebaliknya bagi yang tidak tercapai dikategorikan berkinerja kurang baik.

2.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Menurut Dewianawati (2022) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sebagai Berikut:

1. Kemampuan mempengaruhi secara langsung
2. Pengetahuan memengaruhi secara langsung
3. Rancangan kerja memengaruhi secara langsung
4. Kepribadian mempengaruhi secara langsung maupun tidak secara langsung
5. Motivasi kerja berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung
6. Kecerdasan pegawai berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung
7. Gaya kepemimpinan berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung
8. Budaya organisasi berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung

9. Kepuasan kerja berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung
10. Lingkungan berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung
11. Loyalitas berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung
12. Komitmen mempengaruhi secara langsung maupun tidak secara langsung
13. Disiplin berpengaruh secara langsung maupun tidak secara langsung

2.1.3 Indikator Kinerja

Menurut Wibowo (2016, p.86) Terdapat tujuh indikator kinerja antara lain:

1. Tujuan

Merupakan keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai di masa depan. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah di mana kinerja harus dilakukan. Atas dasar arah inilah kinerja dilakukan untuk mencapai tujuan untuk mencapai tujuan diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Standar

Memiliki arti penting karena mengarahkan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

3. Umpan balik

Merupakan input yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan. Dengan umpan balik, evaluasi

kinerja dilakukan dan hasilnya dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja.

4. Alat atau sarana
5. Merupakan sumber daya yang mampu digunakan sebagai alat bantu untuk menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor pendukung untuk mencapai tujuan. Tanpa alat atau fasilitas, tugas pekerjaan tertentu tidak dapat dilaksanakan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Tanpa alat tidak mungkin melakukan pekerjaan.

6. Kompetensi

Merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya dengan baik. Orang harus melakukan lebih dari sekadar belajar tentang sesuatu, orang harus dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Kompetensi memungkinkan seseorang untuk mewujudkan tugas-tugas yang terkait pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

7. Motif

Merupakan alasan atau dorongan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan yang menantang, menetapkan standar yang terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu

untuk melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghilangkan tindakan yang mengakibatkan disintensif.

8. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasinya.

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Yoyo Sudaryo (2018, p.95) Kecerdasan Emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial (*social intelligence*) yang meliputi kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakannya, dan menggunakan informasi emosional tersebut untuk memandu proses berpikir dan berperilaku. Kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi dirinya, ketangguhan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa.

Menurut Rauf (2019) Kecerdasan Emosi adalah kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengandalkan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan dalam kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar bebas dari stres, tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati, dan berdoa.

Menurut Irfan (2017) Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak

dendam, tidak memiliki rasa bersalah berlebihan, tidak cemas, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi.

Menurut Rahayu (2018) Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kita perlu menyadari bahwa emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan fisiologi, dan perilaku

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Rauf (2019) faktor yang dapat mempengaruhi Kecerdasan Emosional yaitu :

1. Faktor internal. Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosionalnya. Faktor internal ini memiliki dua sumber, yaitu segi jasmani dan psikologis.
 - a) Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu maka dimungkinkan dapat mempengaruhi proses kecerdasan emosional.
 - b) Segi psikologis meliputi pengalaman, perasaan, kemampuan berpikir dan motivasi.
2. Faktor eksternal. Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana berlangsungnya kecerdasan emosional. Faktor eksternal meliputi:

- a) Stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi.
- b) Lingkungan atau situasi terutama yang melatar belakangi proses kecerdasan emosional. Obyek lingkungan yang menjadi latarnya merupakan satu kesatuan yang sangat sulit dipisahkan.

2.2.3 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Yoyo Sudaryo (2018, p 95) dimensi yang dapat mengukur Kecerdasan Emosional adalah :

1. Mengenali Emosi Diri

Mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi

2. Mengelola Emosi Diri

Menangani perasaan agar dapat terungkap dengan pas.

3. Memotivasi Diri

Sikap kendali diri secara emosional dan dapat mengendalikan dorongan hati

4. Mengenali Emosi Orang lain

Sikap empati yang dapat menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan dan dikehendaki

5. Membina Hubungan

Kemampuan mengelola emosi orang lain sehingga terjalin hubungan yang baik.

2.3 Budaya Organisasi

2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi

Menurut Sedarmayanti (2017, p.348) Budaya organisasi merupakan nilai, anggapan, asumsi, sikap, dan norma perilaku yang telah melembaga, kemudian mewujud dalam penampilan, sikap, dan tindakan sehingga menjadi identitas dan organisasi tertentu.

Menurut Dewianawati (2022) budaya organisasi merupakan kebiasaan kebiasaan atau norma norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan atau norma-norma tersebut mengatur hal-hal yang berlaku dan dapat diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh seluruh anggota perusahaan atau organisasi.

Menurut Jufrizen (2020) Budaya sebagai sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi itu dari organisasi-organisasi yang lain.

Menurut Hendra (2020) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

2.3.2 Faktor - Faktor yang mempengaruhi Budaya Organisasi

Faktor-Faktor yang Membentuk Budaya Organisasi menurut Sedarmayanti (2017, p.348) adalah :

1. Tujuan
2. Sistem Insentif atau Sistem penghargaan
3. Sistem Pertanggung Jawaban
4. Struktur Kekuasaan
5. Sistem Administrasi
6. Sistem Organisasional
7. Proses kerja
8. Tugas Organisasional
9. Lingkungan Eksternal
10. Riwayat dan Tradisi
11. Praktik dan Menejemen
12. Predisposisi Pimpinan dan Predisposisi Pegawai.

2.3.3 Indikator – Indikator Budaya Organisasi

Di dalam pengukuran budaya organisasi diperlukan indikator yang merupakan karakteristik dasar budaya organisasi sebagai wujud nyata keberadaanya, Menurut Sedarmayanti (2017, p.349) Indikator Budaya Organisasi adalah sebagai berikut :

1. Inovasi dan pengambilan resiko, yaitu sejauh mana karyawan didorong untuk inovatif dan berani mengambil risiko.
2. Perhatian pada hal detail, yaitu sejauh mana karyawan diharapkan mampu menunjukkan kecermatan, analisis dan perhatian yang detail.

3. Orientasi hasil, yaitu sejauh mana pemimpin berfokus pada hasil atau output dan bukan pada cara mencapai hasil tersebut.
4. Orientasi orang, yaitu sejauh mana keputusan manajemen mempengaruhi orang-orang dalam suatu organisasi
5. Orientasi tim, yaitu sejauh mana pekerjaan diorganisasikan berdasarkan tim dan bukan individu.
6. Keagresifan, yaitu sejauh mana karyawan bersikap agresif dan kompetitif, bukannya bekerja sama
7. Stabilitas, yaitu sejauh mana keputusan dan tindakan organisasi menekankan pada upaya mempertahankan status quo.

2.4 Penelitian terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh penulis dalam melakukan penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Hadiana (2019)	<i>The Influence Of Transformational Leadership And Commitment Organization Implications For Performance Employee State Civil Apparatus (Asn Bandung Indonesian)</i>	Regresi Berganda	<i>Employee performance the work of quality and quantity achieved by an employee in carrying out his duties with transformational leadership, commitment organization</i>

2.	Kuswati (2020)	<i>The Influence of Organizational Culture and leadership on Employee Performance</i>	Regresi Berganda	<i>there was a positive and significant influence between organizational cultures (X) on employee performance (Y).</i>
3.	Mamangkey (2018)	Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ), Dan Kecerdasan Sosial (SQ) Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank BRI Manado	Regresi Berganda	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel independen Kecerdasan Emosional terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan Kantor Wilayah Bank Bri Manado
4.	Sunarsi (2019)	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BTN Kantor Cabang Tangerang	Regresi Berganda	Budaya organisasi, berpengaruh terhadap kinerja karyawan Pada Bank Btn Kantor Cabang Tangerang
5.	Hasan (2017)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bank BJB Cabang Banjarmasin	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap

				Kinerja Pegawai Bank Bjb Cabang Banjarmasin
6.	Yayuk Sri Mulyani Rahayu (2022)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Guru SMK Negeri 1 Bintang Timur	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Guru SMK Negeri 1 Bintang Timur
7.	Andi Irfan (2020)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Bank Mandiri Cabang Bone
8.	Rusdiaman Rauf, Andi Dorawati, Hardianti (2019)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep
9.	Jufrizen (2020)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Budaya Organisasi memiliki pengaruh

				signifikan terhadap Kinerja
10.	Swastiani Dunggio (2020)	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo	Regresi Sederhana	Hasil uji menunjukkan Budaya Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Duingi Kota Gorontalo

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya diatas, menunjukkan bahwa budaya organisasi dan kecerdasan emosional memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap Kinerja. Beberapa penelitian pula menunjukkan Kecerdasan emosional dan budaya organisasi memiliki pengaruh yang lemah terhadap kinerja. Kemudian dilakukan penelitian lanjutan dengan objek penelitian.

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Suatu hipotesis akan diterima jika data yang terkumpul mendukung pernyataan.

Hipotesis merupakan asumsi dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus diuji kebenarannya.

2.5.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk memahami diri dan orang lain secara benar, memiliki jati diri, kepribadian dewasa

mental, tidak iri hati, tidak benci, tidak sakit hati, tidak menyimpan dendam, tidak memiliki rasa bersalah yang berlebihan, tidak khawatir, tidak mudah marah dan tidak mudah frustrasi. Mamangkey (2018) Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Perlu kita sadari bahwa emosi adalah hasil interaksi antara pikiran, perubahan fisiologi, dan perilaku.

Diperkuat dengan penelitian dari Mamangkey (2018) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Maka ditarik kesimpulan dengan baiknya pengelolaan Kecerdasan Emosional yang diberikan perusahaan maka juga diikuti dengan meningkatnya Kinerja Karyawan.

Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang telah diidentifikasi, membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional yang baik dalam penerapannya dan tanggung jawab masing masing karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H1 : Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

2.5.2 Pengaruh Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Budaya organisasi perusahaan yang kuat akan menumbuhkan kembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri karyawan sehingga mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang paling memuaskan, mencapai tujuan yang lebih baik, dan pada akhirnya akan memotivasi seluruh anggota untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunarsi (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini didukung dengan uji statistik yang membuktikan bahwa indikator budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang telah diidentifikasi, membuktikan bahwa budaya organisasi yang baik dalam penerapannya akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H2 : Budaya Organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

2.5.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional (XI) dan Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Terdapat hubungan positif Kecerdasan emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja karyawan. Mamangkey (2018) Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelolah, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Perlu kita sadari bahwa emosi adalah hasil interaksi antara pikiran, perubahan fisiologi, dan perilaku. Dan Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

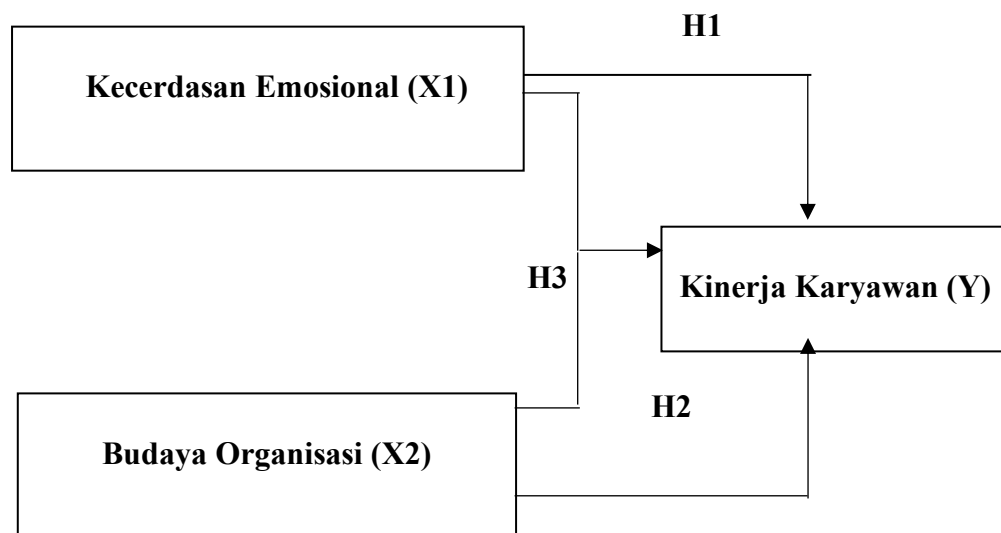
Mamangkey (2018) menyatakan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan Sunarsi (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian dan beberapa temuan empiris terdahulu yang telah diidentifikasi, membuktikan bahwa Kecerdasan Emosional dan budaya organisasi yang baik dalam penerapannya dan tanggung jawab masing masing karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H3 : Kecerdasan Emosional (X1) dan Budaya Organisasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y)

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran dimaksudkan untuk menggambarkan paradigma penelitian sebagai jawaban atas permasalahan peneliti. Dalam kerangka pemikiran yang diteliti penulis berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bukit Asam Persero Cabang Lampung” terdapat dua variabel bebas yaitu Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi yang mempengaruhi variabel tidak bebas yaitu Kinerja Karyawan. Untuk mempermudah analisis dalam penelitian ini maka dibuat kerangka teoritis sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran