

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam suatu perusahaan kinerja karyawan merupakan hal yang bersifat Individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda – beda dalam menjalankan tugasnya. Kinerja merupakan suatu proses sekelompok individu yang berkerjasama dalam sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu menciptakan suatu produk atau jasa.

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanyatergantungan pada keunggulan teknologi, dana operasi, melainkan juga tergantung pada sumber daya manusia.

Selain kinerja, motivasi dan kecerdasan emosional juga berpengaruh penting terhadap suksesnya tujuan perusahaan. Pengaruh motivasi dari atasan maupun dari perusahaan itu sangat penting guna untuk mensejahterakan karyawan dan kecerdasan emosional yang tumbuh dari diri sendiri itu juga sangat penting, agar timbul rasa tanggung jawab dalam bekerja. Adanya rasa timbal balik yang sesuai dengan apa yang telah dikerjakan, karyawan akan merasakan kepuasan. Dengan adanya pengaruh dari motivasi dan kecerdasan emosional dalam bekerja akan membuat karyawan lebih maju dan tentunya membuat kinerja karyawan lebih baik.

Untuk mencapai keberhasilan dalam peningkatan kinerja pegawai diperlukan keterampilan lain yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan emosional adalah kecerdasan mengendalikan emosi dalam mengerjakan tugas dan berinteraksi dengan para pegawai lainnya. Agustian (2003) mengatakan bahwa “kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi, kemampuan untuk menguasai diri dan dapat mengambil keputusan dengan tenang”. Oleh karena itu keberadaan pegawai di kantor bukan hanya cerdas kognitifnya akan tetapi juga harus memiliki kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional merupakan wacana yang baru dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun-tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seorang adalah IQ. Berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya diukur berdasarkan kecerdasan logis dan linguistik saja namun terdapat kecerdasan – kecerdasan yang lain mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional. Oleh karenanya prestasi yang diperoleh dalam pekerjaan salah satu dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang menempati posisi pertama dan kecerdasan intelektual menempati posisi kedua (Wibowo,2011:2)

Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2005:513) yang secara parsial mempengaruhi kinerja pegawai. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri sendiri, motivasi, empati dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan

diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan berinteraksi dengan orang lain.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Negara Indonesia Medan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pencapaian kinerja yang belum optimal karena kurangnya motivasi kerja dan kecerdasan emosional pada karyawan
2. Kurangnya motivasi dari atasan yang mempengaruhi kesejahteraan karyawan
3. Adanya ketidakstabilan emosional yang menyebabkan kinerja karyawan yang tidak optimal
4. Masih terdapat Pegawai yang kecerdasan emosionalnya rendah
5. Karyawan masih ada yang belum bisa mengendalikan emosi ketika menemui nasabah yang kurang sopan
6. Karyawan belum siap dalam menghadapi perubahan di dalam manajemen

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1. Batasan Masalah

Dari sekian banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi variabel motivasi dan Kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada penelitian ini, peneliti ini hanya membatasi pegawai Kantor Bank Negara Indonesia Medan.

1.3.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka di dapat beberapa rumusan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana Motivasi Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BNI Medan?
2. Bagaimana Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BNI Medan?
3. Bagaimana Motivasi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di BNI Medan?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan BNI Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional kerja terhadap Kinerja karyawan BNI Medan

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan kecerdasan emosional kerja terhadap kinerja karyawan BNI Medan

1.5. Manfaat Penelitian

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

1. Manfaat bagi perusahaan, diharapkan karyawan dapat mengembangkan kinerja sesuai aturan perusahaan sehingga dapat mencapai visi dan misi yang diinginkan
2. Manfaat bagi peneliti, menambah wawasan bagi penulis tentang motivasi, kecerdasan emosional dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi Universitas Islam Sumatera Utara, sebagai tambahan referensi bagi pembacadaan acuan perbandingan dalam penelitian yang sama di masa yang akan datang

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Landasan Teoritis

2.1.1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Kinerja karyawan sering diartikan dengan pencapaian tugas, dimana karyawan bekerja sesuai program kerja dari perusahaan guna untuk mencapai visi, misi dan tujuan perusahaan. Pengertian kinerja karyawan juga diartikan sebagai tugas yang harus dilaksanakan sesuai tanggung jawab masing-masing dalam kurun waktu tertentu. Menurut Rivai (2015:12) kinerja atau prestasi kerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.

Menurut Pabundu Tika (2010:121), kinerja adalah hasil-hasil fungsi pekerjaankegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja merupakan suatu fungsi, artinya untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesetiaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakan.

Dari definisi di atas, unsur-unsur yang terdapat dalam kinerja terdiri dari :

1. Hasil-hasil fungsi pekerjaan
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap prestasi karyawan / pegawai Seperti :
 Motivasi, kecakapan, persepsi peranan dan sebagainya
3. Pencapaian tujuan organisasi
- 4 .Periode waktu tertentu

b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Kasmir (2016:189), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adala sebagai berikut :

1. Kemampuan dari keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dialami seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.

2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik , demikian pula sebaliknya.

3. Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Pada dasarnya rancangan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan pekerjaan

4. Kepribadian

Kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5 Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Sebagai contoh perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat karyawan senang dan mengikuti apa yang diperintahkan atasannya

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya atau sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya.

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi. Kepatuhan anggota organisasi untuk menuruti atau mengikuti kebiasaan atau norma ini akan memengaruhi kinerja seseorang atau kinerja organisasi

9. Kepuasan Kerja

Perasaan senang atau gembira, atau perasaan seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10. Lingkungan kerja

Merupakan suatu kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik, karena bekerja tanpa gangguan.

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaan dalam kondisi yang kurang baik. Karyawan yang setia juga dapat dikatakan karyawan yang tidak membocorkan apa yang menjadi rahasia perusahaannya kepada pihak lain. Loyalitas akan terus membangun agar terus berkarya menjadi lebih baik dengan merasa bahwa perusahaan seperti miliknya sendiri. Pada akhirnya loyalitas akan memenangkan kinerja karyawan.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibuat.

13. Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara bersungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu, Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan memengaruhi kinerja

c. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2006:206), Indikator untuk mengukur kinerja karyawan yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dalam bidangnya.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan tingkat aktivitas diselesaikan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

3. Ketepatan waktu

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.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku)

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas dan fungsi kerja

6. Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana karyawan memiliki komitmen kerja dengan instansi atau perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

d. Karakteristik Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2006:68), Karakteristik kinerja seseorang yang memiliki kinerja tinggi diantaranya yaitu:

1. Berani mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi
2. Memiliki tujuan yang realistis
3. Memiliki tanggung jawab pribadi tinggi
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya
5. Memanfaatkan umpan balik yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah di program

2.1.2 Motivasi

A. Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Robbins (2006:213) Motivasi adalah proses yang ikut menentukan intensitas, arah dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran. Wilson Bangun (2012:312), Mengemukakan orang tersebut melakukan suatu tindakan, untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Pengertian motivasi kerja menurut sadili samsudin (2006:282), adalah suatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja yang dipengaruhi oleh beberapa Faktor. antara lain atasan, sarana fisik, kebijaksanaan, peraturan, imbalan jasa uang dan non uang, jenis pekerjaan dan tantangan.

B. Prinsip-Prinsip Dalam Motivasi Kerja Karyawan

Prinsip-prinsip dalam motivasi kerja karyawan, Hamali (2014:140), yaitu:

1. Prinsip Partisipasi

Dalam motivasi kerja, karyawan perlu diberikan kesempatan berpartisipasi dalam menentukan tujuan yang akan dicapai oleh pemimpin

2. Prinsip Komunikasi

Pemimpin mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan usaha pencapaian tugas, dengan informasi yang jelas, karyawan akan lebih termotivasi dalam bekerja.

3. Prinsip Mengakui Andil Bawahan

Pemimpin mengakui bahwa bawahan (karyawan) mempunyai andil dalam usaha pencapaian tujuan. Karyawan akan mudah dimotivasi kerjanya dengan pengakuan tersebut

4. Prinsip Pendelegasian Wewenang

Pemimpin yang memberikan otoritas atau wewenang kepada karyawan bawahan untuk sewaktu-waktu dapat mengambil keputusan terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

5. Prinsip Memberi Perhatian

Pemimpin memberi perhatian terhadap apa yang diinginkan karyawan bawahan, agar dapat memotivasi karyawan sesuai yang diharapkan oleh pemimpin.

C. Teknik Motivasi Kerja Karyawan

Mangkunegara (2007 : 102), Mengemukakan teknik-teknik motivasi kerja karyawan antara lain :

1. Teknik Pemenuhan Kebutuhan Karyawan

Pemenuhan kebutuhan karyawan adalah fundamen yang mendasari perilaku kerja.

2. Teknik Komunikasi Persuasif

Teknik komunikasi persuasif merupakan salah satu teknik memotivasi kerja karyawan yang dilakukan dengan cara mempengaruhi karyawan secara ekstralogis

D. Indikator Motivasi Kerja Karyawan

Motivasi kerja merupakan dorongan dari dalam diri dan luar diri seseorang, Untuk melakukan sesuatu yang terlihat dari dimensi internal dan eksternal. Dengan kata lain motivasi kerja seseorang memiliki dua dimensi, yaitu dimensi internal dan dimensi eksternal. Indikator motivasi kerja dimaksudkan untuk dapat mengukur sejauh mana pegawai bekerja sesuai dengan tuntutan sebagai karyawan.

Menurut Uno (2010:73) ada dua dimensi dan indicator motivasi kerja, yaitu :

1. Dimensi Motivasi Internal Indikator :

- a. Tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas
- b. Melaksanakan tugas dengan target yang jelas
- c. Ada umpan balik atas hasil pekerjaannya
- d. Memiliki tujuan yang jelas dan menentang
- e. Memiliki perasaan senang dalam bekerja
- f. Selalu berusaha untuk mengungguli orang lain
- g. Diutamakan prestasi dari apa yang dikerjakannya

2. Dimensi Motivasi Eksternal Indikator :

- a. Selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidup dan kebutuhan kerjanya

- b. Senang memperoleh pujian dari apa yang dikerjakannya
- c. Bekerja dengan harapan ingin memperoleh insentif
- d. Bekerja dengan harapan ingin memperoleh perhatian dari teman dan atasan

E. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja dipengaruhi oleh faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (2016:271), yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

$$\textit{Human performance} = \textit{Ability} + \textit{Motivation}$$

$$\textit{Motivation} = \textit{Attitude} + \textit{Situation}$$

$$\textit{Ability} = \textit{Knowledge} + \textit{Skill}$$

Faktor kemampuan secara psikologis terdiri dari kemampuan potensi yang disebut IQ (*Intelligent Qoutient*) dan kemampuan reality (*Knowledge+Skill*). Artinya, pegawai dengan IQ tinggi dan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam melakukan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih muda mencapai kinerja yang diharapkan.

Selanjutnya faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Sikap mental itu sendiri merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus siap secara psikofisik (siap mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya seorang pegawai harus memahami tujuan

utama dan target kerja yang akan dicapai, juga mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Berdasarkan pendapat tersebut, jelas terdapat hubungan antara motivasi dengan kinerja karyawan. Motivasi merupakan dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Dengan motivasi maka akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan atasan yang selalu memberikan motivasi yang bisa membantu karyawan meningkatkan kinerja dan tercapainya target perusahaan.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

A. Pengertian Kecerdasan Emosional

Agustian (2001:114) mendefinisikan kecerdasan emosional merupakan kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi

Goleman (2006:43) mendefinisikan kecerdasan emosi adalah kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengatur suasana hati, mampu berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi seseorang pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan social yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau

dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dengan pergaulan social serta lingkungannya

B. Macam - Macam Kecerdasan Emosional

Ada 3 bentuk disiplin kerja menurut Mangkunegara (2013:129), yaitu:

1. Disiplin Preventif

Adalah kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti bebarapa standard dan aturan.Sasaran pokoknya adalah untuk mendorong disiplin diri diantara para karyawan.Manajemen perusahaan mempunyai tanggung jawab untuk menciptakan suatu iklim disiplin preventif sesuai dengan standar yang diketahui dan dipahami.

2. Disiplin Korektif

Adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut. Kegiatan korektif sering berupa suatu bentuk hukuman atau sanksi dan disebut tindakan pendisiplinan.

3. Disiplin Progresif

Perusahaan bisa menerapkan suatu kebijaksanaan disiplin progresif, artinya memberikan hukuman-hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran-pelanggaran yang berulang. Tujuannya adalah mengambil tindakan koreaktif sebelum hukuman-hukuman yang lebih serius dilaksanakan

C. Indikator Kecerdasan Emosional

(Syamsu Yusuf,2014:240), meliputi :

1. Kesadaran diri
 - a. Mengetahui dan merasakan emosi sendiri
 - b. Memahami faktor penyebab perasaan yang timbul
 - c. Mengetahui pengaruh perasaan terhadap tindakan
2. Mengelola Emosi
 - a. Bersikap toleran terhadap frustrasi
 - b. Mampu mengendalikan marah secara lebih baik
 - c. Dapat mengendalikan perilaku agresif yang merusak diri sendiri dan orang lain.
 - d. Memiliki perasaan yang positif tentang diri sendiri dan orang lain
 - e. Memiliki kemampuan untuk mengatasi stress
 - f. Dapat mengurangi perasaan kesepian dan cemas
3. Memanfaatkan Emosi secara Produktif
 - a. Memiliki rasa tanggung jawab
 - b. Mampu memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan
 - c. Tidak bersikap impulsive

4. Empati

- a. Mampu menerima sudut pandang orang lain
- b. Memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain
- c. Mampu mendengarkan orang lain

5. Membina Hubungan Cemas

- a. Memahami pentingnya membina hubungan dengan orang lain
- b. Dapat menyelesaikan konflik dengan orang lain
- c. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan orang lain
- d. Memiliki sikap bersahabat atau mudah bergaul dengan orang lain
- e. Memiliki sikap tenggang rasa
- f. Memiliki perhatian terhadap kepentingan orang lain
- g. Dapat hidup selaras dengan kelompok
- h. Bersikap senang berbagi rasa dan bekerjasama
- i. Bersikap demokratis dalam bergaul dengan orang lain

D. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2009:4) mengemukakan bahwa dalam hubungannya dengan pencapaian kinerja karyawan yang tinggi, perlu dilandaskan pada beberapa pendekatan, salah satunya adalah pendekatan psikologis dari karyawan itu sendiri dan organisasi. Pendekatan psikologis dan organisasi terhadap kinerja ini diantaranya

adalah pendekatan terhadap kepribadian dan kecerdasan emosional dari sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan.

Menurut Patton (2001:3), kecerdasan emosional memiliki arti yang sederhana yaitu keterampilan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan dan mampu membangun hubungan yang baik serta mampu meraih kesuksesan ditempat kerja .Sedangkan menurut Agustian (2006:42), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan kejujuran dalam hati yang menjadi pusat prinsip untuk mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan tidak terlepas dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Contoh yang diambil berupa jurnal-jurnal mengenai motivasi kerja, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Berikut ialah contoh jurnal penelitian terdahulu yang dijadikan panduan

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

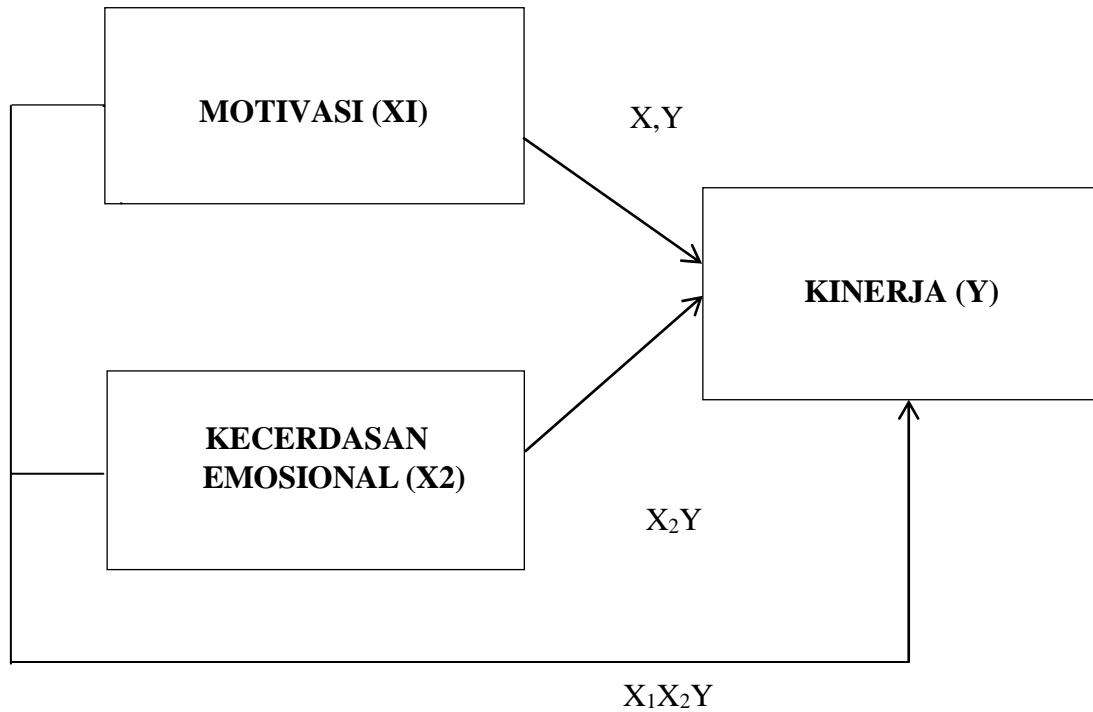
Nama	Judul	Hasil
Edi (2005)	“Pengaruh Kompetensi, Motivasi Kerja Dan Kecerdasan Emosional Guru Terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Se-Rayon Barat Kabupaten Sragen”	Berdasarkan hasil analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kompetensi, motivasi kerja dan kecerdasan emosional guru terhadap kinerja guru di SMP Negeri se-rayonbarat Kabupaten Sragen.

Edwardin (2006)	“Analisis Pengaruh Kompetensi, komunikasi ,Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap kinerja Karyawan PT pos Indonesia se – kota Semarang	Hasil analisis dapat diketahui 1. Ada penagaruh yang signifikan antara kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawandi PT Pos indonesia se-kota semarang 2. Ada pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawanPT Pos Indonesia se-kota semarang 3. Ada pengaruh signifikan antara kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, budaya organisasi secara simultan terhadap kinerjakaryawan
Trihandini (2005)	“Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan di Hotel Horizon Semarang”	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa 1. Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadapkinerja karyawan di hotel horizon semarang 2. Ada pengaruh signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawandi hotel horizon semarang 3. Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual secara simultan terhadap kinerjakaryawan

Sudewi (2012)	“Pengaruh kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai pada Kantor Penanaman Modal dan perizinan terpadu Kabupaten Pesawaran	Kecerdasan Emosional memberikan efek yang besar terhadap pembentukan kinerja pegawai kantor Penanaman terpadu Kabupaten Pesawaran
Dody Ary Prasetia (2016)	“ Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM sragen	Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM (angka koefisien dengan signifikan 0,05)
Yusuf Ardiansyah (2018)	“ Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai	Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan konsep satu dengan konsep lainnya untuk dapat memberikan gambar dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variabel yang akan diteliti. Melakukan sebuah penelitian diperlukan langkah-langkah yang baik dan sistematis guna menyusun data diperlukan untuk penelitian tersebut.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.3. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank Negara Indonesia di Medan
2. Adanya pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan di Bank Negara Indonesia di Medan
3. Adanya pengaruh Motivasi dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan di Bank Negara Indonesia di Medan