

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas di dalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana atau prasarana yang dimiliki, melainkan juga tergantung pada aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, terutama bila mengingat bahwa era perdagangan bebas akan segera dimulai, di mana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif, dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi, manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasikan dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan.

Kesuksesan maupun kegagalan suatu perusahaan atau instansi sangat ditentukan oleh kualitas dan tingkah laku manusia yang berada di dalamnya. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik bertujuan mengatur kinerja karyawan guna mencapai tujuan perusahaan di masa depan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan dan instansi diantaranya perlu memiliki

karyawan dengan kecerdasan intelektual dan pengalaman kerja yang baik sehinggadapat bekerja secara maksimal dan mampu membantu perusahaan maupuninstansi untuk mencapaitujuannya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan organisasi adalah kinerja karyawannya. Menurut Shaleh (2018:56) pada dasarnya kinerja merupakan suatu fungsi dan motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, dan juga merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan hasil kerja dari karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam melakukan dan menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada karyawan tersebut. (Jufrizen, 2017:4).

Pegawai yang memiliki kinerja yang baik akan dapat mempermudah suatu organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuannya. Faktor pegawai dalam sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh organisasi, karena pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan sangat diperlukandalam melaksanakan kegiatan yang akan dijalani oleh instansi maupun perusahaan, tanpa adanya pegawai yang memiliki kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setiap manusia memiliki potensi kecerdasan yang berbeda. Kecerdasan intelektual (IQ) adalah kecerdasan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental seperti berfikir, menalar, dan memecahkan masalah (Robbins dan Judge, 2016:35). Dalam pendidikan Indonesia, kecerdasan intelektual lebih

dihargai daripada kecerdasan yang lainnya. Pada kenyataannya kecerdasan akan dinilai menggunakan nilai rapor atau IP, sementara sikap, kreativitas, kemandirian, emosi, spiritual belum mendapatkan penilaian secara adil dan seimbang (Efendi, 2005:171).

Robbins dan Judge (2016:35), menyatakan bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Kemampuan untuk mengenali dan belajar serta menggunakan abstraksi tersebut. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah termasuk masalah yang baru. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sulastri, Hasiolan, dan Warso (2016:7) bahwa kecerdasan intelektual memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Hesti (2016:16) yang menyatakan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Kalangan ilmuan kini semakin sadar betapa pentingnya manusia kembali berpaling untuk memahami dirinya sendiri lebih mendalam. Sebab dari beberapa penelitian yang ada, mengemukakan bahwa khususnya kemampuan intelektual adalah suatu apparatus dari wujud kemampuan mental yang penting dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Penelitian oleh Yani dan Istiqomah (2016:5) menunjukkan hasil kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika dimediasi oleh profesionalisme, kecerdasan intelektual berpengaruh

signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional tidak signifikan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulidina dan Maharani (2017:21) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh secara langsung kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja, terdapat pengaruh tidak langsung kecerdasan spiritual terhadap prestasi kerja melalui *organizational citizenship behavior*, OCB tidak mampu memediasi kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja, serta OCB mampu memediasi kecerdasan spiritual terhadap prestasi kerja.

Selanjutnya, menimbang dari fenomena saat ini dimana peran sumber daya manusia telah banyak digantikan oleh teknologi mesin-mesin canggih yang menjadi alat efisiensi dalam sebuah produksi. Peran seorang karyawan tetap dibutuhkan didalam sektor usaha/jasa, terkhusus pada perhotelan, dimana pengalaman kerja seorang karyawan yang dimilikinya menjadi salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan hasil kinerja karyawan tersebut, baik secara kuantitas maupun kualitas yang dibutuhkan. Pengalaman kerja seseorang adalah guru terbaik, hal ini juga berlaku pada pengalaman kerja karyawan di bidang pariwisata dimana seseorang yang memiliki pengetahuan berdasarkan pengalaman kerjanya dibidang yang ditekuninya memberikan hasil yang terbaik dalam kinerja yang dapatdiberikan.

Menurut pendapat Rahmawati (2016:3), seseorang dikatakan berpengalaman atau mempunyai pengalaman tentang suatu pekerjaan apabila orang yang bersangkutan telah mengalami pekerjaan tersebut. Pengalaman akan terjadi jika seseorang tersebut telah lama menekuni pekerjaan, sehingga tahu seluk beluk dan cara terbaik untuk menghasilkan barang/jasa. Tinggi rendahnya

pengalaman seseorang tergantung pada lamanya orang tersebut menjalani pekerjaannya. Pengalaman adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai oleh seseorang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. Berdasarkan penelitian oleh Trijanuar (2019:61) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Perusahaan yang baik merupakan perusahaan yang mampu membuat sumber daya manusia yang berkualitas tinggi dengan cara meningkatkan kinerja para pegawainya, dan karena itu perusahaan harus bisa menjaga dan memperlakukan setiap pegawainya dengan sebaik mungkin guna menjaga kinerja yang baik bagi perusahaan maupun pegawainya.

Hotel Grand Inna Medan adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan dan memiliki karyawan yang cukup banyak mulai dari karyawan yang berada dikantor maupun karyawan pada bagian yang lain seperti marketing, promosi dan bagian pendukung operasional perusahaan yang lain.

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan oleh penulis, permasalahan yang berkaitan dengan kecerdasan intelektual karyawan hotel, yaitu hal kecakapan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepada pegawai. Beberapa pegawai kurang memahami pekerjaan yang telah dibebankan kepada mereka, ditandai dengan ketidakmampuan pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pegawai juga kurang mampu dalam hal mengambil sikap dan tindakan terhadap masalah yang terjadi saat melakukan pekerjaannya sehingga kendala-kendala yang terjadi kepada pegawai

membuat kinerja mereka tidak sesuai harapan. Dikarenakan kecerdasan intelektual yang dimiliki pegawai kurang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual karyawan Hotel Grand Inna Medan masih kurang. Hal tersebut juga didukung dari hasil pra survei yang telah dilakukan kepada 30 karyawan Hotel Grand Inna Medan menunjukkan adanya masalah pada kecerdasan intelektual karyawan. Hasil pra survei dapat dilihat dari table 1.1 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Hasil Pra Survei Mengenai Kecerdasan Intelektual Karyawan Hotel Grand Inna Medan

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	%	Orang	%	Orang	%
1.	Apakah karyawan merasa beban pekerjaan yang diberikan manajemen hotel melebihi kemampuan Anda ?	24	80	6	20	30	100
2.	Apakah jika karyawan mengalami hambatan saat bekerja, waktu pengerjaan tersebut akan terlambat juga?	21	70	9	30	30	100
Jumlah			75		25		100

Sumber : Penulis, Data diolah 2023

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa kecerdasan intelektual karyawan Hotel Grand Inna Medan secara keseluruhan belum begitu baik hal ini dapat dinilai dari jawaban total koresponden pra survei sebanyak 30 orang. Karyawan yang cenderung memberikan jawaban Ya, sebesar 75%. Penyebab karena masih banyak karyawan hotel merasa beban pekerjaan melebihi kemampuan mereka dan jika mengalami hambatan saat bekerja maka pekerjaan tersebut tidak selesai tepat waktu.

Permasalahan lainnya pada Hotel Grand Inna Medan, karyawan dengan

pengalaman kerja yang lama, karyawan senior, sering kurang mau mengikuti pelatihan, karena merasa sudah mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, karena sudah dianggap menjadi kebiasaan sehingga akan mengurangi aktivitas kerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan secara umum. Disisi pengalaman kerja para karyawan terdapat perbedaan pengalaman kerja dari masing-masing karyawan. Sebagian besar karyawan senior memiliki anggapan bahwa pelatihan hanya diperlukan bagi karyawan baru dan bukan merupakan bagian dari rencana kerja Hotel Grand Inna Medan dalam peningkatan kinerja karyawannya. Hal ini mempengaruhi karyawan junior yang hanya mengamati aktivitas kerja karyawan senior, sehingga ada beberapa aktivitas karyawan junior yang tidak sesuai prosedur pekerjaan, Kondisi seperti ini tidak boleh dibiarkan terus terjadi, karena hotel merupakan tempat pelayanan untuk pengunjung menginap dan bertanggung jawab memberikan pelayanan prima terhadap pengunjung yang menginap.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan Hotel Grand Inna Medan masih kurang. Hal tersebut juga didukung dari hasil pra survei yang telah dilakukan kepada 30 karyawan Hotel Grand Inna Medan menunjukkan adanya masalah pada pengalaman kerja karyawan. Hasil pra survei dapat dilihat dari table 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Mengenai Pengalaman Kerja Karyawan Hotel Grand Inna Medan

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	%	Orang	%	Orang	%
1.	Apakah karyawan yang mengikuti pelatihan dapat memaksimalkan pelayanan hotel ?	12	40	18	60	30	100
2.	Apakah dalam bekerja karyawan lebih banyak membaca standart operasional pelayanan hotel ?	9	30	21	70	30	100
Jumlah			35		65		100

Sumber : Penulis, Data diolah 2023

Berdasarkan table 1.2 dapat dilihat bahwa pengalaman kerja karyawan Hotel Grand Inna Medan secara keseluruhan belum begitu baik hal ini dapat dinilai dari jawaban total koresponden pra survei sebanyak 30 orang. Karyawan yang cenderung memberikan jawaban tidak, sebesar 65%. Penyebab karena masih banyak karyawan hotel yang beranggapan mengikuti pelatihan tidak terlalu dapat memaksimalkan pelayanan hotel dan dalam bekerja karyawan tidak sering membaca standart operasional pelayanan hotel.

Selanjutnya permasalahan berkaitan dengan kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan dimana para karyawan yang selama ini dalam melakukan aktivitas kerjanya yang kurang maksimal, dalam hal ini pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai belum dapat dilaksanakan dengan baik, ditandai dengan beberapa pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dengan masih adanya beberapa pekerjaan yang tertunda yang tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang sudah ditentukan perusahaan. Sehingga produktivitas yang dihasilkan pegawai tidak sesuai harapan perusahaan. Dalam hal ini apa yang ingin dicapai perusahaan tidak sesuai dengan target yang

diharapkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan Hotel Grand Inna Medan masih kurang. Hal tersebut juga didukung dari hasil pra survei yang telah dilakukan kepada 30 karyawan Hotel Grand Inna Medan menunjukkan adanya masalah pada kinerja karyawan. Hasil pra survei dapat dilihat dari table 1.3 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Mengenai Kinerja Karyawan Hotel Grand Inna Medan

No	Pernyataan	Ya		Tidak		Total	
		Orang	%	Orang	%	Orang	%
1.	Apakah karyawan dapat memaksimalkan tanggung jawab sesuai dengan <i>jobdesk</i> masing-masing?	12	40	18	60	30	100
2.	Apakah karyawan dapat memenuhi target yang diberikan perusahaan dan dapat berjalan tepat waktu ?	6	20	24	80	30	100
Jumlah			30		70		100

Sumber : Penulis, Data diolah 2023

Berdasarkan table 1.3 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan Hotel Grand Inna Medan secara keseluruhan belum begitu baik hal ini dapat dinilai dari jawaban total koresponden pra survei sebanyak 30 orang. Karyawan yang cenderung memberikan jawaban tidak, sebesar 70%. Penyebab karena masih banyak karyawan hotel belum dapat memaksimalkan tanggung jawab sesuai jabatan dan pemenuhan target dari manajemen hotel tidak berjalan tepat waktu.

Berbagai macam fenomena masalah yang terjadi pada Hotel Grand Inna Medan, maka yang menjadi penekanan dalam penelitian ini dibatasi permasalahan yang berhubungan dengan kecerdasan intelektual, pengalaman kerja dan kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta membahas masalah tersebut melalui penulisan skripsi dengan judul penelitian : **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand InnaMedan.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian umum tersebut dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut.

1. Kinerja karyawan tidak maksimal dan kurang bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.
2. Karyawan menunda-nunda pekerjaan sehingga tidak diselesaikan tepat waktu.
3. Kurangnya kecerdasan intelektual karyawan menyebabkan kurangnya kecakapan/pemahaman atas perintah atau beban pekerjaan yang diinstruksikan.
4. Pegawai kurang mampu dalam hal menentukan sikap dan tindakan terhadap masalah yang terjadi saat melakukan pekerjaan
5. Keengganan para karyawan senior mengikuti program pelatihan terbaru yang menyebabkan aktivitas kerja dan pelayanan kurang maksimal.
6. Perbedaan pengalaman kerja mempengaruhi karyawan junior yang hanya mengamati aktivitas kerja karyawan senior, sehingga ada beberapa aktivitas karyawan junior yang tidak sesuai prosedur pekerjaan,

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Hotel Grand Inna Medan, maka ditemukan berbagai permasalahan yang muncul berdasarkan fenomena masalah yang terdapat pada perusahaan. Namun dalam hal ini peneliti membatasi masalah pada kecerdasan intelektual, pengalaman kerja dan kinerja karyawan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa batasan masalah di atas dapat diuraikan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Seberapa besar pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.
2. Seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.
3. Seberapa besar pengaruh kecerdasan intelektual dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja

karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut.

1. Secara Teoritis dari penelitian ini adalah dapat menambah wawasan dan informasi khususnya tentang pengaruh kecerdasan intelektual dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.
2. Secara praktis dari penelitian ini.
 - a) Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan menjadi informasi tambahan bagi mahasiswa untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.
 - b) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan nantinya bisa menjadi rujukan pada pihak Hotel untuk melihat aspek apa saja yang menjadikan kecerdasan intelektual dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Kecerdasan Intelektual

a. Pengertian Kecerdasan Intelektual

Menurut pendapat Sunar dalam Putri (2016:90), kecerdasan intelektual dapat di definisikan sebagai kemampuan untuk bekerja secara abstrak, baik menggunakan ide-ide, simbol, hubungan logis, maupun konsep-konsep teoritis.

Robbins dan Judge (2016: 35) mengatakan kecerdasan intelektual adalah kapasitas kemampuan (*ability*) setiap individu untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kecerdasan intelektual merupakan skor yang diperoleh dari sebuah alat kecerdasan. Semakin tinggi hasil tes yang diperoleh seseorang maka dikatakan semakin tinggi pula tingkat kecerdasan intelektual yang dimiliki.

Menurut pendapat Malik (2016:101) intelektual adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berfikir secara rasional, dan menghadapi lingkungan secara efektif. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa intelegensi adalah suatu kecerdasan 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 berfikir rasional itu. Sedangkan IQ atau singkatan dari *Intelligence Quotient* adalah skor yang diperoleh dari sebuah tes kecerdasan. Dengan demikian, IQ hanya memberikan sedikit indikasi mengenai taraf kecerdasan seseorang dan tidak menggambarkan kecerdasan seseorang.

Menurut Zohar dan Marshal yang dikutip oleh Malik (2016:101), kecerdasan intelektual adalah kecerdasan yang berhubungan dengan proses kognitif seperti berfikir, daya menghubungkan dan menilai atau mempertimbangkan sesuatu atau kecerdasan yang berhubungan dengan strategi pemecahan masalah dengan menggunakan logika.

b. Indikator Kecerdasan Intelektual

Mujib dan Munddzakir (dalam Hesti, 2015:16) mengemukakan indikator-indikator dari kecerdasan intelektual. Penelitiannya tentang kecerdasan ialah menyangkut upaya untuk mengetahui kecerdasan besarnya kecerdasan dan kemauan terhadap kinerja karyawan. Keenam indikator tersebut adalah:

- 1) Mampu menggunakan hitungan.
- 2) Memiliki ingatan yang baik.
- 3) Mampu memahami hubungan percakapan.
- 4) Mampu menarik kesimpulan.
- 5) Mampu mengenali kondisi lapangan dengan cepat.
- 6) Cakap memecahkan masalah.

Kemampuan intelektual menurut Robbins (2016: 36) adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, berpikir, menalar dan memecahkan masalah. Tes IQ, misalnya dirancang untuk memastikan kemampuan intelektual umum seseorang. Tujuh dimensi menurut Robbins (2016) dalam kecerdasan intelektual adalah :

- 1) Kecerdasan angka, merupakan kemampuan untuk menghitung dengan cepat dan tepat. Kecerdasan angka adalah kecerdasan yang berkaitan dengan

angka dan pemecahan masalah, orang dengan tipe ini punya logika yang matang, dan cerdas dalam berhitung, memahami sebuah pengertian melalui angka-angka.

- 2) Pemahaman verbal, merupakan kemampuan memahami apa yang dibaca dan didengar. Kecerdasan verbal adalah kecerdasan yang berkaitan dengan kata dan bahasa, orang dengan tipe ini mampu menyerap dengan cepat segala macam input yang bersifat verbal, memahami dengan mudah dan jago dalam bermain kata.
- 3) Kecepatan persepsi, merupakan kemampuan mengenali kemiripan dan beda visual dengan cepat dan tepat, tindakan menyusun, mengenali dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindra.
- 4) Penalaran induktif, merupakan kemampuan untuk mengenali suatu urutan logis dalam suatu permasalahan yang kemudian dipecahkan atau diselesaikan. Proses yang bersumber dari peristiwa khusus yang diperoleh berdasarkan hasil pengamatan empirik, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan atau pengetahuan yang bersifat umum.
- 5) Penalaran deduktif, merupakan kemampuan dalam menggunakan logika dan menilai implikasi dari suatu argumen. Suatu penalaran yang berpangkal pada suatu peristiwa umum, yang kebenarannya telah diketahui atau diyakini, dan berakhir pada suatu kesimpulan atau pengetahuan baru yang bersifat lebih khusus. Metode ini diawali dari bentukan teori, hipotesis,

definisi operasional, instrument dan operasionalisasi. Dengan kata lain, untuk memahami suatu gejala terlebih dahulu harus memiliki konsep dan teori tentang gejala tersebut dan selanjutnya dilakukan penelitian di lapangan. Dengan demikian konteks penalaran deduktif tersebut, konsep dan teori merupakan kata kunci untuk memahami suatu gejala.

- 6) Visualisasi spasial, merupakan kemampuan untuk menggambarkan bagaimana suatu objek akan terlihat apabila bagian dalam sebuah ruangan diubah. Kecerdasan ini merupakan kecerdasan yang berkaitan dengan gambar dan citra visual, orang dengan kemampuan ini mampu memperkirakan ruang, memprediksi langkah, serta menganalisis dengan baik. Kemampuan berpikir abstraknya bagus dan rapi.
- 7) Daya ingat, merupakan kemampuan menahan dan mengingat kembali hal-hal yang telah terjadi. Pengalaman-pengalaman tersebut biasanya menyangkut pada peristiwa yang mempunyai makna tersendiri dalam kehidupan. Bila kecerdasan daya ingat tinggi, maka akan memberikan kemudahan dalam mengambil suatu keputusan yang objektif, sehingga bisa dikatakan bahwa pemikirannya sangat cemerlang.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual

Menurut Nofri dkk (2014:12), faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan intelektual adalah:

- 1) Pembawaan

Pembawaan ditentukan oleh sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir.

2) Kematangan

Tiap organ dalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan, organ fisik maupun psikis dapat dikatakan matang apabila dapat menjalankan fungsinya masing-masing.

3) Pembentukan

Pembentukan ialah segala keadaan di luar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan kecerdasan. Dapat dibedakan pembentukansengaja (seperti yang dilakukan di sekolah) dan pembentukan tidak sengaja(pengaruh alam sekitar).

4) Minat dan pembawaan yang khas

Minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan bagi perbuatan itu. Dalam diri manusia terdapat dorongan (motif-motif) yang mendorong manusia untuk berinteraksi dengan dunia luar. Motif menggunakan dan menyelidiki dunia luar (*manipulate and exploring motivation*). Dari manipulasi dan eksplorasi yang dilakukan dalam dunia luar itu, lama kelamaan timbul minat terhadap sesuatu. Minat itulah yang mendorong seseorang untuk berbuat lebih giat dan lebih baik.

5) Kebebasan

Kebebasan berarti bahwa manusia dapat memilih metode-metode tertentu dalam memecahkan masalah-masalah.

2.1.2 Pengalaman Kerja

a. Pengertian Pengalaman Kerja

Menurut Handoko (2012 : 125), mengatakan pengalaman kerja merupakan penguasaan pengetahuan dan ketrampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki karyawan. Pengalaman hanya bisa didapatkan melalui tempat kerja.

Menurut Sedarmayanti (2016:45) berpendapat seseorang dikatakan berpengalaman atau mempunyai pengalaman tentang suatu pekerjaan apabila orang yang bersangkutan telah mengalami pekerjaan tersebut. Pengalaman akan terjadi jika seseorang tersebut telah lama menekuni pekerjaan, sehingga tahu seluk beluk dan cara terbaik untuk menghasilkan barang/jasa. Tinggi rendahnya pengalaman seseorang tergantung pada lamanya orang tersebut menjalani pekerjaannya. Pengalaman adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai oleh seseorang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. Pengalaman merupakan faktor utama dalam perkembangan seseorang dalam berarti bahwa jiwa dan kemampuan seseorang akan lebih mapan jika orang tersebut telah melaksanakan keadaan yang sebenarnya.

Menurut Ranupandojo dalam Yunita dan Bagia (2016: 218) mengatakan bahwa pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik atau pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang

telah dikuasai seseorang yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu.

Pengalaman kerja dapat memberikan manfaat bagi seseorang dalam melaksanakan kerja karena setidaknya orang tersebut sudah pernah melakukan pekerjaan itu sehingga ia akan tahu tentang pekerjaan yang akan dihadapi. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih mengerti apa yang harus dilakukan ketika menghadapi masalah.

Menurut pendapat Mulyawati (2014:5) dalam penerimaan karyawan, kualifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk memangku suatu jabatan, pendidikan, pengalaman, dan keterampilan yang harus dimiliki. Dengan semakin tinggi tingkat pendidikan seorang karyawan, maka dia akan memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas dan didukung dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, maka seorang karyawan sudah memiliki nilai plus dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Berbekal pengalaman yang dimiliki, seorang karyawan juga sudah mempunyai keterampilan dan tahu cara yang tepat untuk menyelesaikan tugasnya.

b. Indikator Pengalaman Kerja

Dengan mengingat pentingnya pengalaman dalam suatu perusahaan, maka dipikirkan juga tentang indikator pada pengalaman kerja. Menurut pendapat Sedarmayanti (2016:56), ada beberapa hal untuk menentukan berpengalaman atau tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja seseorang adalah sebagai berikut:

- 1) Lama waktu/masa bekerja. Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan

telah melaksanakan dengan baik.

- 2) Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.
- 3) Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaan. mampu dalam melaksanakan pekerjaannya dengan adanya pengalaman

Dari uraian tersebut dapat diketahui, bahwa seorang karyawan yang berpengalaman akan lebih cepat menanggapi tanda – tanda, dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya, dan bekerja dengan tenang.

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja. Mengingat pentingnya pengalaman kerja dalam suatu perusahaan, maka dipikirkan juga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja. Menurut Mulyati (2014: 28) faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Latar belakang pribadi mencakup pendidikan, kursus, latihan, berkerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang diwaktu yang lalu.
- 2) Tekad dan minat untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan

seseorang.

- 3) Sikap dan kebutuhan untuk meramalkan tanggung jawaban wewenang seseorang.
- 4) Keterampilan kemampuan-kemampuan analisis dan manipulative untuk mempelajari kemampuan penilaiann dan penganalisaan dalam aspek-aspek teknikperkerjaan.

2.1.3 KinerjaKaryawan

a. Pengertian KinerjaKaryawan

Menurut Syafaruddin dan Bagia (2015:145) mengatakan bahwa kinerja Karyawan dalam periode waktu tertentu perlu dievaluasi atau dinilai karena penilaian rekrutmen, seleksi, orientasi, penempatan, pelatihan, dan proses penilaiankerja.

Sedangkan menurut Tika (2014:121) berpendapat kinerja adalah sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktutertentu.

Menurut pendapat Ilyas (2012: 65), Kinerja juga dapat dikatakan sebagai penampilan hasil karya personel baik kuantitas maupun kualitas dalam suatu organisasi. Kinerja dapat merupakan penampilan individu maupun kelompok kerja personel. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personel yang memangku jabatan fungsional maupun struktural, tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personel di dalamorganisasi.

Menurut Dessler (2015:330) mengatakan terdapat lima alasanuntuk

menilai kinerja bawahan, yaitu:

- 1) Pertama, sebagian besar pemberi kerja mendasarkan keputusan bayaran, promosi, dan retensi pada penilaian karyawan.
- 2) Kedua, penilaian memainkan peran sentral dalam proses manajemen kinerja pemberi kerja. Manajemen kinerja berarti secara terus-menerus memastikan bahwa kinerja setiap karyawan sesuai dengan sasaran keseluruhan perusahaan.
- 3) Ketiga, penilaian memungkinkan manajer dan bawahannya mengembangkan rencana untuk mengoreksi adanya defisiensi dan untuk menguatkan kekuatan bawahan.
- 4) Keempat, penilaian memberikan kesempatan untuk meninjau rencana karier karyawan dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan yang ditampilkannya.
- 5) Yang terakhir, penilaian memungkinkan penyelia untuk mengidentifikasi adanya kebutuhan akan pelatihan dan langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut pendapat Berardin dan Russel dalam Setiawan (2015: 9) dalam suatu perusahaan, ada beberapa indikator yang digunakan guna menentukan kinerja seorang karyawan, yaitu :

- 1) Kuantitas, yaitu seberapa banyak jumlah pekerjaan yang dilakukan atau dihasilkan dalam suatu periode yang ditentukan.
- 2) Kualitas, yaitu seberapa baik kualitas pekerjaan yang telah dicapai

Berdasarkan syarat-syarat kesesuaian.

- 3) Ketepatan waktu, yaitu seberapa baik seorang karyawan menggunakan dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk melakukan kegiatan dan menyelesaikan tugas-tugasnya.
- 4) Efektifitas, yaitu seberapa baik sumber daya yang tersedia baik manusia, keuangan, teknologi, waktu, dan lain-lain dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas.
- 5) Personaliti kemandirian, yaitu tingkatan seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya baik secara mandiri maupun bekerjasama dengan orang lain dan menghargainya.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Di sebagian besar organisasi, kinerja para karyawan individual merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi. Menurut pendapat Mangkunegara dalam Pratiwi (2012: 35) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan individual, yaitu:

1) Faktor Individu.

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisik (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

2) Faktor Lingkungan Organisasi.

Faktor lingkungan kerja organisasi menjadi penunjang bagi individu dalam melaksanakan pekerjaannya dan mencapai kinerja yang baik. Faktor lingkungan organisasi tersebut antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai termasuk juga budaya organisasi yang kompleks dan kuat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Fharied (2014) Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Intelektual (IQ), dan Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap Kinerja Karyawan pada LPP TVRI Riau Pekanbaru	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Emosional (X_1) • Kecerdasan Intelektual (X_2) • Kecerdasan Spiritual (X_3) • Kinerja Karyawan (Y) 	Regresi Linier Berganda	Kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan secara parsial hanya kecerdasan emosional yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2.	Yani dan Istiqomah (2016) Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan Profesionalisme sebagai Variabel Intervening pada PT. JNE Service Center Utara 1	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Intelektual (X_1) • Kecerdasan Emosional (X_2) • Kinerja Karyawan (Y) • Profesionalisme (Z) 	<i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i>	Kecerdasan intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan intelektual berpengaruh positif

				signifikan terhadap kinerja karyawan melalui profesionalisme, sedangkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif tidak signifikan
3.	Trijanuar (2019) Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kekaryawanan, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kab. Morowali	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan(X_1) • Pengalaman Kerja(X_2) • Disiplin Kerja(X_3) • Kinerja(Y) 	Regresi Linier Berganda	Pelatihan, pengalaman kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PNS pada Badan Kekaryawanan, Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kab. Morowali
4	Fitri Islachul (2021) Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Adi Assri Hotel Pemuteran	<ul style="list-style-type: none"> • Pengalaman Kerja(X_1) • Disiplin Kerja(X_2) • Kinerja Karyawan (Y) 	Regresi Linier Berganda	Pengalaman kerja dan disiplin kerja secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5.	Agus Setiawan Antara, Anak Agung Dwi Widyani, dan Tiksnayana Vipraprastha (2022) Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Karakteristik Individu dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Roman Distributr Center Denpasar	<ul style="list-style-type: none"> • Kecerdasan Intelektual(X_1) • Karakteristik Individu(X_2) • Pengalaman Kerja(X_3) • Kinerja Karyawan (Y) 	Regresi Linier Berganda	Kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
6.	Muhammad Rizky (2022) Pengaruh Intelektual,	<ul style="list-style-type: none"> • Intelektual(X_1) • Pengalaman Kerja(X_2) • <i>Locus of Control</i> 	Regresi Linier Berganda	Intelektual, Pengalaman Kerja dan <i>Locus of Control</i> secara parsial dan simultan

Pengalaman Kerja dan <i>Locus of Control</i> Terhadap Kinerja Staf di Dinas PUPR Kota Palembang	(X ₃) • Kinerja Karyawan (Y)		berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Staf
---	---	--	--

Sumber: Fharied (2014), Yunidan Istiqomah (2016), Trijanuar (2019), Fitri Islachul (2021), Agus Setiawan Antara, Anak Agung Dwi Widyani, dan Tiksnayana Vipraprastha (2022), Muhammad Rizky (2022), Data Diolah 2023.

2.3 Kerangka Konseptual

2.3.1 Pengaruh Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan intelektual merupakan kemampuan berpikir yang dimiliki seseorang dalam memahami masalah yang dihadapi dan mampu memecahkan masalah tersebut. Demikian halnya pada auditor tanpa memiliki kecerdasan intelektual ia tidak akan mampu memahami dan mengaplikasikan pengetahuan yang ia peroleh baik dalam bidang akuntansi maupun auditing di dalam melaksanakan tugasnya (Putra dan Latrini, 2016).

Robbins dan Judge (2016:35) menyatakan bahwa kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan dalam melakukan aktivitas mental-berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Karyawan yang memiliki IQ tinggi diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan yang memiliki IQ lebih rendah. Seperti yang dinyatakan oleh Mujib dan Munddzakir dalam Hesti (2015:16), bahwa kecerdasan intelektual seseorang dapat diketahui dengan beberapa hal antara lain, orang yang memiliki IQ tinggi mudah menggunakan hitungan, memiliki ingatan yang baik, mudah menangkap hubungan percakapan, mudah menarik kesimpulan, cepat mengamati, dan cakap memecahkan masalah. Karyawan yang memiliki IQ tinggi dapat mengerjakan tugas dan bertanggung jawab secara efektif dan efisien dengan hasil yang memuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sulastri, Hasiolan dan Warso (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Sutermeister dalam Devischa dan Mukzam (2018:108) berpendapat Kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja, motivasi, pengetahuan, keahlian, pelatihan, minat, sikap keperibadian kondisi-kondisi fisik, kebutuhan psikologis, kebutuhan sosial, kebutuhan egoistik, pendidikan, dan kemampuan. Pengalaman kerja karyawan dalam melaksanakan tugas pada sebuah organisasi sangatlah penting peranannya. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak tentu akan lebih mengerti apa yang harus dilakukan ketika menghadapi sebuah masalah yang muncul. Selain itu karyawan tersebut akan lebih cepat dan terampil dalam bekerja dan tidak harus beradaptasi dengan tugas yang dijalankan karena sudah memiliki pengalaman. Sehingga organisasi akan lebih mudah mencapai tujuan organisasi karena didukung oleh para karyawan yang sudah berpengalaman di bidangnya masing-masing.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Lukito (2016:2) dengan judul pengaruh motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitiannya ini juga menyatakan bahwa variabel pengalaman kerja memiliki t_{hitung} sebesar 2,366 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,005. Hal ini menandakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Karyawan atau pekerja dengan memiliki tingkat pengalaman kerja yang

tinggi dianggap memiliki kemampuan di atas karyawan yang memiliki tingkat pengalaman yang rendah. Pada umumnya perusahaan mencari tenaga kerja yang lebih berpengalaman untuk menduduki suatu jabatan atau bidang tertentu.

2.3.3 Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Pengalaman Kerja terhadap

KinerjaKaryawan

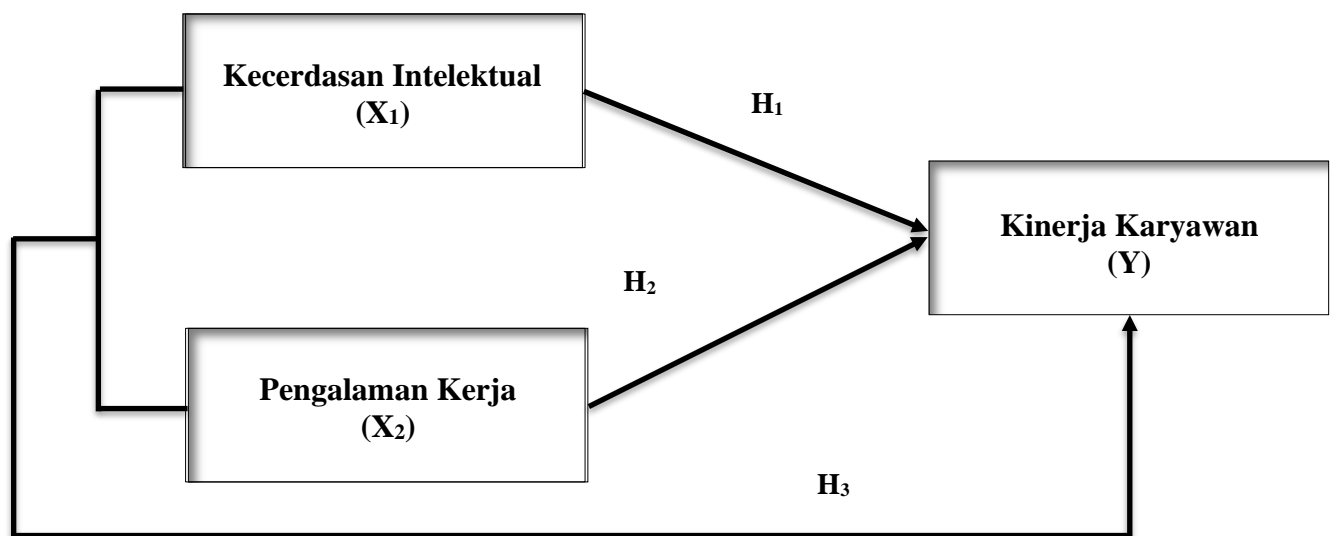
Inteligensi adalah kemampuan verbal, keterampilan-keterampilan memecahkan masalah, dan kemampuan – kemampuan untuk belajar beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan pengalaman – pengalaman hidup sehari-hari.

Menurut pendapat Safaria (2005:21) mengklasifikasikan kemampuan mental menjadi dua macam, yaitu *inteligensi fluid* yang merupakan faktor bawaan biologis, dan *inteligensi crystallized* yang merefleksikan adanya pengaruh pengalaman, pendidikan dan kebudayaan dalam diri seseorang.

Inteligensi crystallized merupakan endapan-endapan pengalaman-pengalaman individu yang terjadi sewaktu inteligensi fluid bercampur dengan yang disebut sebagai inteligensi budaya. *Inteligensi crystallized* akan meningkatkan kadarnya seiring dengan bertambahnya pengalaman. Dengan kata lain tugas-tugas kognitif dimana ketrampilan-ketrampilan dan kebiasaan-kebiasaan telah mengkristal akibat dari pengalaman sebelumnya, seperti kekayaan kosa kata, pengetahuan, kebiasaan penalaran dan sebagainya. *Inteligensi crystallized* adalah sebagai kemampuan umum untuk menyelesaikan masalah yang dimiliki seseorang individu. Seorang karyawan yang memiliki pengalaman dalam bekerja secara tidak langsung akan mempengaruhi kemampuan intelektualnya dalam memecahkan masalah yang akandihadapi.

Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan ketrampilan kerja, Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki makin rendah. Karyawan yang sudah berpengalaman dalam bekerja akan membentuk keahlian dibidangnya, sehingga dalam menyelesaikan suatu produk akan cepat tercapai. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja karyawan, semakin lama pengalaman kerja karyawan akan semakin mudah dalam menyelesaikan suatu produk dan semakin kurang berpengalaman kerja karyawan akan mempengaruhi kemampuan berproduksi, karyawan dalam menyelesaikan suatu produk.

Gambar 2.1
KerangkaKonseptual



2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori yang telah digunakan pada penelitian ini, dapat dibuat hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Kecerdasan Intelektual berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.

H₂ : Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.

H₃ : Kecerdasan Intelektual dan Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Grand Inna Medan.