

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) merupakan suatu potensi yang dimiliki oleh setiap individu untuk mewujudkan sesuatu sebagai makhluk sosial. Atau sumber daya manusia yaitu salah satu unsur penting dalam pergerakan kemajuan sebuah organisasi. Sumber daya manusia juga merupakan faktor utama dalam menentukan perkembangan perusahaan. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam suatu instansi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya salah satunya adalah melihat dan memantau kinerja karyawan. Meningkat jumlah perusahaan di Indonesia mengharuskan setiap perusahaan untuk menyesuaikan perkembangan agar dapat bersaing dengan baik, maka pemimpin perusahaan harus menjalin hubungan baik dengan semua karyawannya agar dapat meningkatkan semangat kerja karyawan sehingga bisa bersaing dengan perusahaan lainnya.

Menurut Hasibuan (2019:10) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu atau seni mengatur atau memahami hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu tercapainya atau terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Menurut Hamali (2016:2) mengemukakan sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap sebuah keterampilan, pengembangan, motivasi, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Sumber daya dalam suatu organisasi terbagi menjadi dua macam kelompok, yaitu sumber

daya non manusia (*non human resource*) dan sumber daya manusia (*human resource*). Sumber daya non manusia mencakup modal, teknologi, material, mesin dan lainnya.

Bank Sumut merupakan sebuah bank daerah yang bersifat devisa didirikan pada tanggal 4 November 1961. Bank Sumut berstatus Perseroan Terbatas (PT). Bank Sumut kemudian menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) pada tahun 1965 sebelum statusnya kembali menjadi Perseroan Terbatas pada tahun 1999. Bank Sumut termasuk jajaran Bank Daerah yang mempunyai aset terbesar, dengan memiliki kurang lebih 200 unit kantor yang terdiri Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang, Cabang Unit Mikro, Cabang Pembantu, Kantor kas Payment Point, yang mencakup hingga wilayah Batam dan DKI Jakarta. Kantor PT. Bank Sumut terletak pada alamat Jl. Imam Bonjol No. 18. Saat ini karyawan PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan kurang lebih sekitar 486 orang karyawan aktif, yang terbagi pada 17 divisi yaitu : Divisi Kredit Review, Divisi Dana dan Jasa, Divisi Kepatuhan, Divisi Keuangan & Perencanaan, Divisi Kredit, Divisi Manajemen Risiko, Divisi Operasional, Divisi Pengawasan, Divisi Penyelamatan Kredit, Divisi Ritel, Divisi Sumber Daya Manusia, Divisi Teknologi Informasi, Divisi Tresuri, Divisi Umum, Sekretariat Perusahaan, UKK APU-PPT, Unit Usaha Syariah. Hal ini tentu menjadi perhatian besar bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusianya dengan baik dan benar, karena sumber daya manusia sangat berperan penting dalam keberlangsungan atau keberhasilan proses operasional perbankan.

Kinerja merupakan seseorang atau kelompok dalam melakukan suatu kegiatan yang sesuai dengan tanggung jawab masing masing karyawan untuk mencapai hasil yang diharapkan oleh suatu perusahaan. Menurut Griffin (2016:45) Kinerja adalah salah satu kumpulan dari kerja yang ada pada diri pekerja.

Kinerja dalam suatu perusahaan atau organisasi memiliki standart yang berbeda tergantung dari kebijakan suatu perusahaan tersebut. Kinerja juga merupakan suatu cerminan bagaimana suatu organisasi itu berjalan dengan baik atau hanya berjalan ditempat saja.

Menurut Maier (2015:124) kinerja merupakan kesuksesan seorang individu dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya. Menurut Gilbert (2015:124). Kinerja merupakan apa yang dapat dikerjakan seseorang sesuai dengan tanggung jawab, tugas, dan fungsinya.

Berdasarkan pra survei yang peneliti lakukan ditempat penelitian bahwa perusahaan tentang kinerja karyawan, pada pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sudah cukup baik, akan tetapi masih ada beberapa permasalahan seperti masih ada beberapa karyawan yang kurang maksimal dalam pelayanannya contohnya lamanya waktu penyelesaian pelayanan terhadap satu nasabah dan kurang detail dalam menjelaskan sebuah informasi terhadap satu produk yang ditawarkan sehingga nasabah kurang mengerti

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut adalah kecerdasan emosional (*emotional intelegence*) terhadap karyawan merupakan faktor suatu keberhasilan terhadap kinerja, karena dalam kecerdasan

emosional adalah sebuah kemampuan untuk mendengarkan dan menjadikannya sebagai informasi penting untuk diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan. Dalam kecerdasan seorang karyawan harus mampu mengendalikan ego dan keinginannya serta mampu memahami rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dikemukakan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampak penting bagi keberhasilan. Kualitas-kualitas tersebut antara lain adalah empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan perasaan marah, mandiri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, diskusi, ketekunan, kesetiakawanan, dan sikap hormat.

Menurut Robins (2017:13) mengatakan, seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu memahami dan mengenali dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan bersikap positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari kemampuan dalam pemahaman emosi terhadap orang lain.

Menurut Salovey dan Mayer, mendefinisikan kecerdasan emosional (EI) ialah kemampuan untuk merasakan suatu emosi, mengintegrasikan emosi untuk memfasilitasi berpikir, memahami emosi untuk mempromosikan pertumbuhan diri (2014:243).

Goleman (2019:474), kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan mengenali emosi diri sendiri, kemampuan seseorang dalam memahami atau

mengenalinya perasaan sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan mampu memahami emosi sendiri apabila memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sebenarnya dan digunakan untuk mengambil sebuah keputusan yang tepat.

Emosi berperan dalam aktivitas manusia. Dapat dilihat dari keadaan dalam diri kita sendiri, yang tidak kita sadari selalu beraksi dalam keadaan emosi. Reaksi dari diri ini berpengaruh pada penilaian, pemikiran dan secara umum segala apa yang kita lakukan. Emosi tidak selalu memiliki tujuan langsung, lebih kepada reaksi yang tak terorganisi terhadap rangsangan dari luar atau dalam.

Ary Ginanjar Agustian (2015:110) memaparkan “kecerdasan emosional merupakan suatu kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi yang penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan. Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja, diantaranya penelitian terdahulu dari Alwani, Ahmad. (2007); Fitriastuti, Triana. (2013); Supriadi (2018); Supriadi dan Sefenedi (2017), dimana semua menarik kesimpulan yang sama bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Faktor berikutnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut adalah pengalaman kerja. Dimana pengalaman kerja merupakan suatu kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Pengalaman kerja tidak hanya dinilai dari keterampilan, keahlian dan kemampuan yang dimiliki saja, tetapi pengalaman kerja dapat dilihat dari seberapa giatnya

seorang karyawan bekerja dalam suatu instansi atau perusahaan. semakin banyak pengalaman yang dimiliki, maka akan semakin terampil dalam menjalankan pekerjaannya atau tugasnya. Mengukur tingkat pengalaman karyawan yang dapat dilihat dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki dan keterampilan yang telah dikuasai oleh seorang karyawan. Dengan banyaknya pengalaman seorang karyawan maka penguasaan keterampilan semakin meningkat. Pengalaman kerja juga dapat diartikan sebagai ukuran tentang lama masa atau waktu kerjanya yang telah dilalui atau ditempuh oleh seorang karyawan dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik.

Menurut Handoko (2014:24), pengalaman kerja adalah kemampuan dalam menguasai pengetahuan dan keterampilan karyawan yang diukur dari lama masa kerja, tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan.

Menurut Foster (2015:40), pengalaman kerja merupakan ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah dilalui seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaannya, secara teknik peralatan dan teknik pekerjaan.

Menurut Marwansyah (2015:7) pengalaman kerja merupakan suatu pengetahuan, pemahaman, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki karyawan untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya. Pengalaman kerja adalah suatu hal yang penting dalam suatu organisasi, baik itu dalam suatu perusahaan maupun dalam sektor informal. Karena dengan pengalaman kerja maka tugas dalam pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Semakin lancar suatu usaha mengakibatkan usaha mengalami kemajuan dan perkembangan. Maka seorang karyawan yang memiliki pengalaman kerja yang tinggi dapat

meningkatkan kinerja dirinya dan kinerja perusahaan, sehingga semua pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Penelitian terdahulu yang menyatakan hubungan atau pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja, diantaranya penelitian terdahulu dari Alwani, Ahmad. (2007); Fitriastuti, Triana. (2013); Supriadi (2018); Supriadi dan Sefenedi (2017), dimana kesemuanya menarik kesimpulan bahwa pengalaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada PT.Bank Sumut, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Masih ada beberapa karyawan yang kurang maksimal dalam pelayanan ke nasabah.
2. Masih ada karyawan yang kurang detail dalam menjelaskan sebuah informasi terhadap satu produk yang ditawarkan sehingga nasabah kurang mengerti.
3. Masih kurangnya ide dan gagasan karyawan dalam bekerja.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan pengetahuan, mengingat banyaknya perkembangan yang ditemukan dalam permasalahan tersebut, maka peneliti hanya

membahas tentang kecerdasan emosional, pengalaman kerja dan kinerja karyawan.

1.3.2 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan ?
2. Apakah ada pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?
3. Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan?

1.4 Tujuan Peneliti

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis.

Dapat menambah ilmu pengetahuan atau mengembangkan wawasan baru yang berhubungan dengan sumber daya manusia,

khususnya tentang peningkatan kinerja karyawan. Serta dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman peneliti dalam praktik bidang manajemen khususnya sumber daya manusia, menambah pengalaman dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan yang ada di bidang sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan variabel-variabel yang diteliti.

b. Bagi PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan dan pertimbangan bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi kedepannya.

c. Bagi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UISU

Untuk menambah referensi ke pustaka dan dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis di masa mendatang yang berkenaan dengan variabel-variabel yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Uraian Teori

2.1.1. Kinerja

2.1.1.1. Pengertian Kinerja

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tempatkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Menurut Mangkunegara (2013:67), hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan tugas yang diberikan. Sedangkan menurut Noor (2013:271) kinerja merupakan catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan oleh fungsi pekerjaan atau aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan sebuah organisasi. Kinerja seorang karyawan adalah suatu gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Menurut Hery (2019:32) kinerja adalah suatu proses bagaimana sebuah pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja. Hasil itu sendiri yang menunjukkan kinerja.

Menurut Sandy (2015:11), kinerja merupakan sebuah prestasi yang telah dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan. Sedangkan menurut Sutrisno (2016:151) kinerja atau prestasi kerja adalah hasil

yang telah dicapai seseorang berdasarkan perilaku dalam menjalankan aktivitas bekerja.

Keberhasilan atau kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan pekerjaan sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Mangkunegara (2016:9) memaparkan kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang karyawan secara kualitas maupun secara kuantitas yang sudah dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Robbin (2016:260) kinerja adalah hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk pekerjaan.

Berdasarkan definisi-definisi kinerja menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas pekerjaan seorang karyawan berdasarkan kecakapan, keterampilan, pengalaman, kegigihan, dan waktu dalam melaksanakan pekerjaan.

2.1.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ada dua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut mangkunegara (2013:67) yaitu :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri dari kemampuan potensi IQ dan kemampuan reality (knowledge + skill). Yang dimaksud adalah

karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk sebuah jabatan dan terampil dalam mengerjakan tugasnya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (the right man in the right place, the right man on the right job).

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang karyawan dalam menghadapi situasi dalam pekerjaan. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri seorang karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja)

2.1.1.3 Indikator Kinerja

Menurut schuler dan dowling dalam (keban, 2014:212) :

1. Kuantitas kerja

Seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya, kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

2. Kualitas kerja

Suatu hasil yang dapat diukur secara efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

3. Kerja sama

Suatu usaha bersama antara individu atau kelompok sosial untuk mencapai tujuan bersama.

4. Pengetahuan tentang pekerjaan

Individu karyawan yang memiliki tingkat pendidikan dan keterampilan khusus dan dapat menggunakannya untuk kepentingan dan kemajuan perusahaan.

5. Kemandirian kerja

Mampu mengorganisir sendiri pekerjaannya dengan baik sesuai target yang diharapkan tanpa harus diberikan pengarahan secara mendetil oleh atasan.

6. Kehadiran dan ketepatan waktu

7. Pengetahuan tentang kebijakan dan tujuan organisasi

8. Inisiatif dan penyampaian ide-ide sehat

9. Kemampuan supervisi dan teknis

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah suatu cara mengekspresikan emosi dan mengatasinya dengan baik atau positif. Seseorang dengan Kecerdasan Emosional yang tinggi biasanya secara efektif sangat mampu berkomunikasi, berempati dengan orang lain, meredakan sebuah konflik dan mengatasi suatu kesulitan. Ada beberapa jenis kecerdasan, yaitu Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), dan Kecerdasan Spiritual (SQ).

Seorang peneliti tentang kecerdasan emosional ialah dapat disimpulkan bahwa kecerdasan terhadap karyawan dalam sebuah perusahaan sangatlah penting dalam meningkatkan suatu tujuan yang ingin dicapai untuk diri sendiri serta dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Maka dari itu seorang karyawan yang

memiliki kinerja yang baik harus diberikan dorongan atau dukungan agar lebih meningkatnya semangat dalam melaksanakan tugasnya serta bersenang hati terhadap lingkungan kerjanya. Dalam penelitian yang dimaksud dengan kecerdasan emosional ialah kemampuan seorang karyawan untuk memotivasi diri, mengendalikan emosi diri, memahami emosi diri sendiri, memahami emosi orang lain dan kemampuan dalam membina sebuah hubungan yang baik dengan orang lain.

Menurut labbaf (2017:13), seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu memahami atau mengenali diri sendiri dan emosi orang lain untuk membedakannya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang.

Menurut Agung dan Eddy (2017:384), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami orang lain dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui penggunaan emosi. Kecerdasan emosional dapat dapat diartikan tingkat kecerdasan seseorang dalam mengendalikan perasaannya untuk merespon keadaan perasaan diri sendiri maupun dalam menghadapi lingkungan.

2.1.2.2 Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional dapat diukur dari berbagai aspek. Menurut Goleman (2016:21) terdapat lima indikator dalam kecerdasan emosional, yaitu:

- a. Motivasi (*Motivation*), kemampuan yang menggunakan keinginan untuk membangkitkan kekuatan dan semangat dalam mencapai sesuatu yang lebih

baik serta mampu membuat ide dan bertindak secara efektif, mampu bertahan dalam menghadapi masalah dalam kegagalan dan frustrasi.

- b. Kesadaran diri (*Self Awareness*), mampu mengenali perasaan yang terjadi adalah sebuah dasar kecerdasan. Mencermati ketidakmampuan perasaan yang pada kenyataannya membuat diri sendiri berada dalam keadaan yang emosional. Seseorang yang memiliki sebuah keyakinan tentang perasaannya merupakan karyawan yang handal, karena memiliki kemampuan yang lebih baik akan perasaan yang sesungguhnya mempermudah dalam mengambil keputusan secara pribadi.
- c. Empati (*Relationship Management*), adalah suatu kemampuan yang bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain, dan memahami penilaian atau tanggapan orang lain, yang dapat menimbulkan rasa saling percaya serta bisa memahami diri dengan berbagai macam tipe orang.
- d. Pengaturan diri (*Self management*), mampu menangani emosi diri, mengendalikan emosi diri serta memiliki kepekaan terhadap perasaan sendiri, untuk diterapkan dalam sebuah hubungan atau perilaku sehari-hari.
- e. Keterampilan Sosial (*Social Skill*), mampu mengelola emosi dengan baik ketika berhadapan dengan orang lain dan menciptakan serta bertahan dalam hubungan baik dengan orang lain, yang dapat mempengaruhi, dan bermusyawarah serta memimpin dalam menyelesaikan perselisihan dan kompak dalam suatu tim.

Menurut Erlianti (2018:4), mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas

perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai keyakinan tentang dirinya sendiri, antusias dan mampu memilah semuanya dan menggunakan informasi sehingga dapat membimbing pikiran untuk mengambil keputusan terbaik.

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman dan Erlianti (2018:5) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Lingkungan keluarga

Keluarga merupakan sekolah pertama dalam memahami dan mempelajari emosi. Peran orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian seseorang. Kecerdasan emosional yang dipupuk dalam kerluarga sangat berpengaruh penting dimasa yang akan datang.

2. Lingkungan non keluarga

Lingkungan masyarakat atau penduduk, kecerdasan emosional ini berkembang seiring dengan fisik dan mental.

Sedangkan menurut Joseph dan Erlianti (2018:6), faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Fisik

Yang paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosional seseorang adalah anatomi saraf emosinya.

2. Psikis

Selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga diperkuat dalam diri individu. Lingkungan keluarga dan masyarakat juga mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang.

2.1.2.4 Definisi Emosi

Kata emosi berasal dari bahasa latin, yaitu *emovere* artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan suatu hal yang mutlak dalam emosi. Menurut Goleman (2012:411) emosi merujuk pada suatu perasaan atau pemikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan kecenderungan bertindak. Emosi pada dasarnya merupakan dorongan untuk bertindak. Biasanya merupakan reaksi terhadap dorongan dari luar dan dari dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, dan sedih mengakibatkan seseorang menangis.

Oxford English Dictionary mendefinisikan emosi merupakan kegiatan atau suatu pikiran, perasaan, dan nafsu (setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap). Emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak (Goleman, 2015:409).

Peran emosi sangat terlibat dalam aktivitas manusia. Hal ini dapat dilihat dari keadaan dalam diri sendiri, yang tidak menyadari selalu beraksi dalam keadaan emosi. Reaksi yang ada dalam diri berpengaruh pada persepsi, pemikiran, pembelajaran dan secara umum segala apa yang dikerjakan. Emosi tidak harus

selalu memiliki tujuan secara langsung, lebih pada leburan reaksi yang tidak terorganisir terhadap rangsangan luar atau dalam (Uno, 2012:116).

Menurut Hamzah B. Uno (2012:116), emosi merupakan perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, rentang kecenderungan-kecenderungan untuk bertindak.

Menurut saya sendiri, emosi merupakan suatu tindakan atau perasaan yang setiap orang bisa merasakannya tergantung individu tersebut bagaimana mereka mengendalikan sebuah emosi baik itu dengan cara yang positif ataupun dengan cara yang negatif, maka dari pembahasan tentang kecerdasan emosional ini adalah bagaimana cara seorang individu bisa mengendalikan dirinya sendiri.

Menurut Thomson regulasi emosi merupakan kemampuan seseorang dalam merespon proses-proses ekstrinsik dan intrinsik untuk memantau, mengevaluasi dan memodifikasi reaksi emosi yang intensif dan menetap untuk mencapai tujuan (Nansi dan Utami, 2016:19).

2.1.3. Pengalaman Kerja

2.1.3.1. Definisi Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan suatu proses pembelajaran dan perkembangan bertambahnya potensi bertingkah laku, baik dari bertingkah laku dari segi pendidikan formal maupun nonformal atau dapat diartikan juga sebagai suatu proses yang membawa seseorang kepada pola tingkah laku yang lebih tinggi. Suatu pembelajaran juga mencakup perubahan yang relatif dari perilaku yang mengakibatkan pengalaman, pemahaman dan pratek (Knoers dan Haditono, 2012 :17).

Menurut Sedarmayanti (2016:75) seorang karyawan dikatakan berpengalaman atau memiliki pengalaman tentang suatu pekerjaan apabila seseorang yang bersangkutan telah mengalami pekerjaan tersebut. Pengalaman akan terjadi ketika seseorang tersebut sudah lama berada dalam suatu pekerjaan, sehingga memahami seluk beluk dan cara yang baik dalam menghasilkan barang/jasa. Tinggi rendahnya pengalaman seseorang tergantung pada lamanya ia menjalani pekerjaannya. Pengalaman merupakan keterampilan atau pengetahuan yang telah dikuasai oleh seseorang akibat dari pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu. Pengalaman adalah faktor utama dalam meningkatnya keterampilan seseorang dalam berarti jiwa dan kemampuan seseorang akan lebih baik jika orang tersebut telah melaksanakan situasi yang sebenarnya.

Menurut Malayu S.P hasibuan (2016:55), seseorang yang berpengalaman merupakan calon karyawan siap yang siap pakai. Jika seorang yang melamar pekerjaan memiliki banyak pengalaman kerja maka ia akan sangat dipertimbangkan dalam rekrutmen oleh perusahaan.

Menurut Manullang (2012:102), dalam proses seleksi pengalaman sangat penting. Dari pengalaman kerja dapat diketahui apa yang dapat dikerjakan oleh calon karyawan pada saat melamar pekerjaan. Kemampuan atau keahlian dan pengalaman merupakan dua kualifikasi yang selalu diperhatikan dalam proses memilih karyawan. Pada dasarnya perusahaan lebih condong memilih karyawan yang berpengalaman.

Menurut Mulyawati (2014:5) dalam menerima karyawan, kualifikasi pekerjaan yang dibutuhkan untuk mendapat suatu jabatan, pendidikan,

pengalaman, dan keterampilan harus dimiliki. Semakin tinggi tingkat pendidikan seorang karyawan, maka semakin banyak ia memiliki pengetahuan atau wawasan yang luas dan didukung juga dengan pengalaman kerja yang dimilikinya, seorang karyawan yang sudah memiliki nilai plus dalam melaksanakan tugasnya, berbekal pengalaman yang ia miliki, maka seorang karyawan sudah memiliki keterampilan dan tahu cara yang tepat untuk menyelesaikan tanggung jawabnya.

Pengalaman kerja dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja merupakan waktu atau masa yang dihabiskan seorang karyawan untuk memperoleh sebuah pengetahuan, kemampuan dan keterampilan. Pengalaman kerja adalah suatu pegangan seorang karyawan dalam menempatkan diri dengan baik, mampu menghadapi segala tantangan atau masalah yang terjadi di lingkungan kerja dan mampu bersikap baik kepada rekan kerja lain. Mempunyai rasa tanggung jawab yang besar serta dapat berkomunikasi dengan baik terhadap orang lain, dan menjaga hubungan kerja agar dapat menghasilkan individu berkompeten dalam tugas atau bidangnya masing-masing.

2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja memiliki tujuan dan manfaat yang memberikan nilai tambah bagi seorang karyawan baik dalam penilaian manajemen maupun memberikan manfaat pada kemampuan menyelesaikan tugas atau pekerjaan seorang karyawan.

Menurut Yuli Saptiani (2017:19) manfaat pengalaman kerja ada berbagai macam manfaat seseorang dalam memperoleh pengalaman kerja. Berikut manfaat-manfaat pengalaman kerja sebagai berikut:

1. Mendapatkan kepercayaan dari orang lain dalam melaksanakan tugasnya.
2. Kewibawaan akan semakin meningkat sehingga dapat memotivasi orang lain untuk bekerja sesuai dengan keinginannya.
3. Dalam melaksanakan pekerjaan akan berjalan lancar karena seorang karyawan telalu mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan sikap.
4. Adanya pengalaman kerja yang semakin baik, maka seorang karyawan akan memperoleh penghasilan yang lebih baik.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja memiliki manfaat untuk menambah nilai kepercayaan seseorang kepada karyawan, jika dikaitkan dengan pekerjaan, keryawan tersebut dapat diberi kepercayaan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik.

2.1.2.3 Faktor-faktor Pengalaman Kerja

Menurut Handoko (2018:17), ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja sebagai berikut :

1. Latar belakang pribadi, mengenai individu tentang pendidikan, pengalaman, latihan, atau pekerjaan seseorang, hal ini bisa menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di masa lalu.
2. Bakat dan Minat, berkaitan tentang jumlah minat dan kapasitas atau kemampuan yang dimiliki seseorang.
3. Sikap dan Kebutuhan, mengenai wewenang dan tanggung jawab seseorang, sikap ini menunjukkan perilaku dalam menjalankan sebuah tugas.
4. Kemampuan Analisis, mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan seseorang terhadap suatu pekerjaan.

5. Keterampilan dan Kemampuan Teknik, kemampuan seseorang dalam melakukan aspek pelaksanaan dan teknik pekerjaan yang dilakukan.

Berikut indikator pengalaman kerja menurut Foster (2018:12), ada beberapa Indikator untuk menentukan pengalaman kerja yaitu :

1) Lama waktu atau masa kerja

Mengenai tentang lama waktu kerjanya yang telah dilalui seorang karyawan agar karyawan tersebut bisa melakukan suatu pekerjaan dan memahami pekerjaan tersebut.

2) Tingkat pengetahuan dan Keterampilan yang dimiliki

Pengetahuan yang dimiliki karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan dan perusahaan.

3) Penguasaan terhadap Pekerjaan dan Peralatan

Suatu tingkat kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Kemampuan ini tentang penguasaan dalam aspek teknik peralatan dan teknik pekerjaannya.

Menurut Kaswan (2012:45) pengalaman kerja meliputi :

1) Perluasan Pekerjaan, adalah penambahawan tanggung jawab baru pada pekerjaan karyawan pada saat ini. Hal ini meliputi penugasan proyek khusus, peralihan peran, dalam tim kerja atau meneliti cara baru melayani para pelanggan.

2) Rotasi Pekerjaan, meliputi pemberian serangkaian tugas kepada karyawan di wilayah fungsional tersebut.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwasannya indikator yang digunakan untuk mengukur pengalaman kerja adalah masa kerja, memiliki keterampilan serta penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan, sehingga semakin lama masa kerja seorang karyawan maka akan semakin baik pula pengalaman kerja karyawan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 1

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Alwani, Ahmad. (2007).	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang	- Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
2	Aristarini, Luh. (2014)	Pengaruh Pengalaman Kerja, Kompetensi Sosial Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Pemasaran PT Adira Finance Singaraja	- Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Kompetensi social berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja - Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja
3	Trihandini, R.A Fabiola Meirnayati (2005)	<i>Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang).</i>	Pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan, Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan, pengaruh kecerdasan spiritual, Penelitian menemukan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan
4	Agustin, Aulia	Pengaruh	- Penelitian ditemukan

	(2013)	Pengalaman, Independensi, Dan Due Profesional Care Auditor Terhadap Kualitas Audit Laporan Keuangan Pemerintah	bahwa secara parsial independensi, pengalaman kerja, due professional care dan akuntabilitas auditor memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit
5	Eva Nauli Thaib (2013)	Hubungan antara prestasi belajar dengan kecerdasan emosional	- Berdasarkan pembahasan mengenai kecerdasan emosi serta hubungannya dengan prestasi belajar, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dapat dinyatakan sebagai salah satu faktor yang penting yang seharusnya dimiliki oleh siswa, maka berpengaruh positif signifikan.
6	Eko Ferry Anggriawan (2014)	Pengaruh pengalaman kerja, skeptisme profesional dan tekanan waktu terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi fraud (studi empiris pada kantor akuntan publik di DIY)	Pengalaman Kerja berpengaruh positif terhadap Kemampuan Auditor dalam mendeteksi Fraud, dan Skeptisme Profesi berpengaruh positif terhadap kemampuan Auditor dalam mendeteksi fraud

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

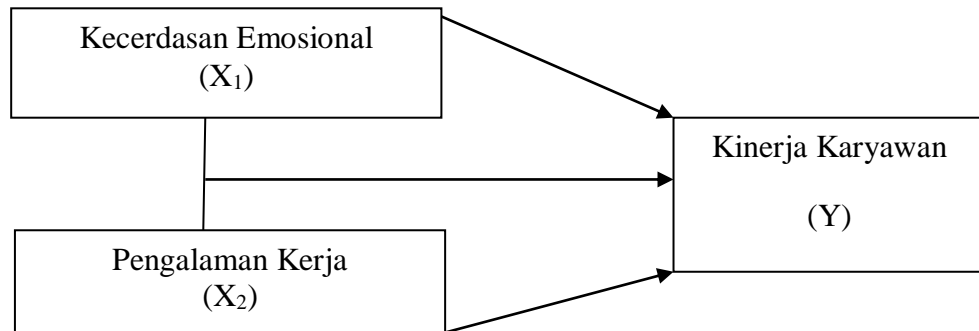
2.3. Kerangka Konseptual

Kinerja karyawan atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang di tempatkan melalui perencanaan strategi suatu organisasi.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut adalah kecerdasan emosional. Menurut Menurut labbaf (2017:13), seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu memahami atau mengenali diri sendiri dan emosi orang lain untuk membedakannya dan menggunakan informasi untuk mengarahkan pemikiran dan tindakan seseorang. Hal ini didukung dengan beberapa penelitian terdahulu dari Alwani, Ahmad. (2007); Fitriastuti, Triana. (2013); Supriadi (2018); Supriadi dan Sefenedi (2017), dimana semua menarik kesimpulan yang sama bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Adalah pengalaman kerja. Menurut Menurut Sedarmayanti (2016:75) seorang karyawan dikatakan berpengalaman atau memiliki pengalaman tentang suatu pekerjaan apabila seseorang yang bersangkutan telah mengalami pekerjaan tersebut. hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Alwani, Ahmad. (2007); Fitriastuti, Triana. (2013); Supriadi (2018); Supriadi dan Sefenedi (2017), dimana kesemuanya menarik kesimpulan bahwa pengalaman mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan penjelasan diatas, disini peneliti membuat kerangka konseptual dalam penelitian ini seperti pada gambar 2.1.berikut ini.



Gambar 2.1.Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

Hipotesisdalampenelitianiniadalah :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
2. Pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.
3. Kecerdasan emosional dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan.