

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pegawai dan organisasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karyawan memegang peran utama dalam menjalankan kegiatan organisasi. Setiap organisasi berusaha meningkatkan dan mengembangkan kinerja organisasi dengan membuat tujuan dan cara yang telah ditetapkan untuk mencapai peningkatan kinerja para karyawan. Untuk memperoleh kemajuan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, suatu organisasi perlu menggerakkan serta memantau karyawannya agar dapat mengembangkan seluruh kecerdasan emosional yang dimiliki untuk kemajuan organisasi karena SDM berperan penting dalam kinerja organisasi.

Sistem SDM terkait dengan kebijakan, praktik dan manajemen kinerja relevan dengan strateginya sistem SDM juga menyangkut kerja mendesain sistem SDM agar SDM dapat memaksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Perilaku SDM merupakan output dari dan fungsi SDM. Perilaku sudah mencerminkan perilaku yang merupakan deskripsi dari perilaku kompetensi Sudarmanto (2015:5). Manajemen kinerja merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian terhadap pencapaian kinerja dan dikomunikasikan secara terus-menerus oleh pimpinan kepada karyawan, antara karyawan dengan atasannya

Mangkunegara (2017:19). Kinerja karyawan adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada sebuah fungsi pekerjaan aktivitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kinerja seseorang merupakan gabungan dari kecerdasan emosional, usaha dan kesempatan Umam (2018:186). Tanpa adanya Kinerja yang tinggi, mengakibatkan tugas-tugas pekerjaan yang diselesaikan kurang baik. Kurang baiknya melaksanakan tugas yang dikerjakan oleh karyawan menunjukkan rendahnya Kinerja karyawan yang akan mengganggu proses pencapaian tujuan organisasi. Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan adalah faktor kecerdasan emosional (ability) dan faktor motivasi (motivation).

Hal ini sesuai dengan Mangkunegara (2017:67) yang merumuskan bahwa  $Human\ Performance = Ability + Motivation$ ,  $Ability = Knowledge + Skill$ . Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Seperti yang diungkapkan oleh Robbin dan Timothy (2015:305) bahwa kecerdasan emosional (ability) adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif

dan efisien tanpa adanya kesulitan sehingga akan menghasilkan suatu pekerjaan atau kinerja yang baik.

Hasil Penelitian Indriyani (2018) kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Kereta Api Indonesia. Tanpa adanya kecerdasan emosional, maka kinerja karyawan akan menjadi rendah. Kecerdasan spiritual adalah imbalan yang diberikan kepada organisasi kepada anggotanya, baik sifatnya materi finansial, materi nonfinansial, maupun psikis dan non psikis. Wujud kecerdasan spiritual dapat berupa gaji pokok/upah dasar, gaji variabel, insentif, bonus prestasi, kesempatan karir Sudarmanto (2015:192)

Hasil observasi penelitian di UPT Samsat Lubuk Pakam bahwa kecerdasan emosional kerja karyawan pada perusahaan tersebut beberapa karyawan masih memiliki kecerdasan emosional kerja yang belum optimal. Selain itu karyawan masih memiliki kecerdasan spiritual yang belum baik seperti kurangnya kesadaran dalam melakukan pekerjaan, beberapa karyawan belum memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan. Sehingga hal ini berdampak pada karyawan yang sering datang terlambat. Selain itu kinerja kerja karyawan juga sangat rendah Ini terlihat dari keseriusan dan ketekunan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian yang diajukan adalah “**Pengaruh Kecerdasanan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Di UPT Samsat Lubuk Pakam**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pegawai masih memiliki kecerdasan emosional yang belum optimal seperti kurangnya komunikasi antar karyawan dalam melakukan pekerjaan
2. Karyawan masih memiliki kecerdasan spiritual yang belum baik seperti kurangnya kesadaran dalam melakukan pekerjaan, beberapa karyawan belum memiliki inisiatif dalam melakukan pekerjaan
3. Karyawan kurang memiliki keseriusan dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan seperti pekerjaan tidak terselesaikan dalam tepat waktu

## **1.3 Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1.3.1 Batasan Masalah**

Mengingat begitu banyak permasalahan yang harus diatasi, agar penelitian ini dapat membahas lebih tuntas dan dapat mencapai sasaran yang diharapkan, perlu adanya pembatasan masalah. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, penelitian ini lebih memfokuskan pada “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam”.

### **1.3.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam?
- b. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam?
- c. Apakah kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam?

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Manfaat Bagi Akademisi

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan, sekaligus dapat menerapkan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan sumber daya manusia yang diperoleh dari perkuliahan, khususnya mengenai kinerja pegawai di UPT Samsat Lubuk Pakam.

b. Manfaat Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi UPT Samsat Lubuk Pakam dalam menjalankan meningkatkan kinerja pegawainya.

c. Manfaat bagi peneliti

Sebagai tambahan dan memperluas pengetahuan bagi peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai kecerdasanan emosional dan kecerdasaran spiritual berkaitan dengan kinerja.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

**2.1 ..... U**

### **raian Teoritis**

**2.1.1..... K**

### **inerja**

**2.1.1.1 ..... P**

### **engertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik tersebut bersifat profit oriented dan non profit yang dihasilkan selama satu periode waktu Fahmi (2016:127). Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku seseorang dalam suatu periode atau satu tahun. Dalam kinerja mengandung unsur standar pencapaian yang harus dipenuhi Kasmir (2018: 18).

Kinerja merupakan suatu kegiatan atau proses kerja yang berdasarkan kemampuan untuk memperoleh hasil yang diharapkan. Kinerja mencerminkan keberhasilan yang diinginkan dan perilaku individu/karyawan dalam mencapai tujuan organisasi Saripuddin, (2017:81).

Dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

**2.1.1.2 ..... F**

### **aktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian Kinerja karyawan adalah faktor kecerdasan emosional (ability) dan faktor Kinerja (motivation). Hal ini sesuai dengan yang merumuskan bahwa  $Human\ Performance = Ability + Motivation$ ,  $Ability = Knowledge + Skill$ , berikut keterangannya Mangkunegara (2017:81) :

1) Faktor kecerdasan emosional Psikologis, kecerdasan emosional (ability)

karyawan terdiri dari kecerdasan emosional potensi (IQ) dan kecerdasan emosional reality (Knowledge + Skill). Artinya, karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk

jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan 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 Kinerja. Kinerja terbentuk dari sikap (attitude) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Kinerja merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Sudarmanto (2015:91):

- 1) Faktor internal karyawan Faktor internal karyawan yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika karyawan itu berkembang.
- 2) Faktor Lingkungan Internal Organisasi Karyawan dalam melaksanakan tugasnya memerlukan dukungan organisasi di tempatnya bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan, misalnya penggunaan teknologi.
- 3) Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja.

### **2.1.1.3 ..... I**

#### **ndikator Kinerja**

Indikator Kinerja karyawan merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur. Dalam menetapkan indikator prestasi, harus dapat diidentifikasi suatu

bentuk pengukuran yang akan menilai hasil yang diperoleh dari aktivitas yang dilaksanakan. Indikator Kinerja ini digunakan untuk menyajikan bahwa Kinerja hari demi hari karyawan membuat kemajuan menuju tujuan dan sasaran dalam rencana strategis. Indikator Kinerja karyawan, yaitu Sutrisno (2017:94):

1) Kualitas kerja

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kecerdasan emosional dan nilai ekonomi.

2) Kuantitas kerja

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

3) Keandalan kerja

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.

4) Sikap kerja

Mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama diantara sesama dan sikap terhadap atasan, juga terhadap karyawan dari organisasi lain.

## **2.1.2 Kecerdasanan Emosional**

### **2.1.2.1 Pengertian Kecerdasanan Emosional**

Kecerdasan emosional (Emotional Intelligence) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk – petunjuk dan informasi emosional (Robbins dan Judge, 2014:335). Kecerdasan emosional adalah Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi pribadinya sehingga tahu kelebihan dan kekurangannya, Kemampuan seseorang untuk mengelola emosi tersebut, Kemampuan seseorang untuk memotivasi dan memberikan dorongan untuk maju kepada diri sendiri, Kemampuan seseorang untuk mengenal emosi dan kepribadian orang lain, Kemampuan seseorang untuk membina hubungan dengan pihak lain secara baik. Jika kita memang mampu memahami dan melaksanakan kelima wilayah utama kecerdasan emosi tersebut, maka semua perjalanan bisnis atau karier apapun yang kita lakukan akan lebih berpeluang berjalan mulus (Goleman, 2015:7).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memonitor perasaan sendiri dan orang lain, keyakinan, keadaan diri dan menggunakan informasi yang

diperoleh untuk memandu pemikiran dan tindakan baik diri sendiri maupun orang lain (Sholiha et.al, 2014:3)

Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan dan memahami secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosi yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, mampu memahami perasaan orang lain dengan efektif, dan mampu mengelola emosi yang dapat digunakan untuk membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik.

### **2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Wijono (2017:79) seseorang dapat dikatakan Kecerdasan emosional kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor sebagai berikut :

- 1) Fisik Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang kadang disebut juga neo konteks).
- 2) Psikis Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu.

### **2.1.2.3 Indikator Kecerdasan Emosional**

Rivai & Prawironegoro (2015, hal.290) indikator kecerdasan emosional sebagai berikut::

- a) Mengenali emosi diri kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
- b) Mengelola emosi, kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibatakibat yang timbul karena kegagalan ketrampilan emosi dasar.
- c) Memotivasi diri sendiri kemampuan untuk mengatur emosi merupakan



alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri

- d) Mengenali emosi orang lain kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan ketrampilan dasar dalam bersosial.
- e) Membina hubungan Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi ketrampilan sosial yang menunjang popularitas.

### **2.1.3 Kecerdasan Spiritual**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Spiritual**

Fahmi (2016:35) “sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan 16 memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya”. Kecerdasan spiritual juga disebut kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibanding dengan yang lain.

Menurut Moorhead & Griffin (2013:157) “kecerdasan spiritual adalah aktualisasi diri (tahap spiritual) yakni ketika individu dapat mencurahkan kreativitasnya dengan santai, senang, toleran dan merasa terpanggil untuk membantu orang lain mencapai tingkat kebijaksanaan dan kepuasan seperti yang telah dialaminya”. Sudarmanto (2015:192) “Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan jiwa yang dapat membantu manusia menyembuhkan dan membangun diri manusia secara utuh. Hal ini harus diraih dalam suatu lingkungan yang sarat dengan cinta dan kepedulian”. Robbins & Timothy (2015:170) “kecerdasan spiritual adalah kecerdasan jiwa yang dapat membantu manusia menyembuhkan dan membangun diri manusia secara utuh”. Dari teori diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah apa yang seorang pekerja terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya. Baik upah per jam ataupun gaji periodik didesain dan dikelola oleh bagian personalia.

#### **2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual**

Umam (2018:35) dalam pemberian kecerdasan spiritual, terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhinya. Secara garis besar faktor-faktor tersebut terbagi dua, yaitu :

- 1) Sel saraf otak Otak menjadi jembatan antara kehidupan bathin dan lahiriah kita. Ia mampu menjalankan semua ini karena bersifat kompleks, luwes, adaptif dan mampu mengorganisasikan diri.
- 2) Titik Tuhan (God spot) adanya bagian dalam otak,0 yaitu lobus temporal yang meningkat ketika pengalaman religius atau spiritual berlangsung. Dia menyebutnya sebagai titik Tuhan atau God Spot. Titik Tuhan memainkan peran biologis yang menentukan dalam pengalaman spiritual.

### **2.1.3.3 Indikator Kecerdasan Spiritual**

Indikator yang digunakan untuk mengukur kecerdasan spiritual menurut Sudarmanto (2015:97) sebagai berikut :

- 1) Kesadaran diri Kemampuan diri dalam menyadari situasi, konsekwensi dan reaksi yang ditimbulkan oleh diri
- 2) Kemampuan untuk melakukan perubahan yang lebih baik  
Ini akan menuntut kita memikirkan secara jujur apa yang harus kita tanggung demi perubahan itu dalam bentuk energi dan pengorbanan.
- 3) Perenungan akan setiap perbuatan Dengan ini akan membuat diri kita lebih mengenali, menghargai sesuatu dan menjadikan motivasi untuk lebih baik
- 4) Menghormati pendapat atau pilihan orang lain  
Kemampuan dalam memberikan kesempatan orang lain berpendapat, menerima perndapat orang lain dengan lapang dada, dan melaksanakan apa yang telah disepakati walaupun itu pendapat orang lain.

## **2.2 ..... P**

### Penelitian Terdahulu

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya seperti yang terlihat pada Tabel 2.1. dibawah ini:

**Tabel 2.1.**

#### Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dhiona Ayu Nani (2020)	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan	Dependent Kinerja Independent Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual	Hasil penelitian ini diperoleh simpulan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual bersama-sama berpengaruh pada kinerja karyawan hotel se Bandar Lampung
2	Nina Octavia (2020)	Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual	Dependent Kinerja Independent Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh paling besar dibandingkan kepribadian dan kecerdasan emosional.
3	Lisda Rahmasari (2012)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan	Dependent Kinerja Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan
4	Cahyo Tri Wibowo (2015)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (Eq) Dan Kecerdasan Spiritual (Sq) Pada Kinerja Karyawan	Dependent Kinerja Independent Kecerdasan Emosional (Eq) Dan Kecerdasan Spiritual (Sq)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

5	Tirza Laura Angelica (2018)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Di Transformer Center Kota Batu	Dependent Kinerja  Independent Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual	Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa : (1) kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara bersamaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, (2) kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja, (3) kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja, dan (4) kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja
6	Hari Nugroho Akimas (2016)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual (Iq), Kecerdasan Emosional (Eq), Kecerdasan Spiritual (Sq) Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Provinsi Kalimantan Selatan	Dependent Kinerja  Independent Kecerdasan intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), Kecerdasan Spiritual (SQ)	Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) Kecerdasan intelektual (IQ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja; (2) Kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja; (3) Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja
7	Rio Marpaung (2013)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II Cabang SSK II Pekanbaru	Dependent Kinerja  Independent Intelektual, Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual	Berdasarkan Hasil Penelitian Dipeoleh Bahwa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT. Angkasa Pura II Cabang SSK II Pekanbaru
8	Desty Sesiana	Pengaruh	Dependent	pengaruh secara individu

	Indriyani (2018)	Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Industri Kereta Api (Persero) Madiun – Jawa Timur	Kinerja Independent Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual	(parsial) variabel bebas yaitu variabel kecerdasan emosional (X1) dan variabel kecerdasan spiritual (X2) terhadap kinerja karyawan dilakukan dengan pengujian t-test. Berdasarkan pada hasil uji parsial didapatkan bahwa kedua variabel masing – masing hasil pengujian menunjukkan probabilitas < level of significance ( $\alpha=5\%$ ), sehingga kedua variabel kecerdasan emosional dan variabel kecerdasan spiritual memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
9	Sri Langgeng Ratnasari (2015)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Staff Departemen QUALITY Assurance PT. PEB BATAM	Dependent Kinerja Independent Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual	Kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja staff Departemen Quality Assurance PT. PEB Batam
10	Adam Firdaus (2019)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spirritual Terhadap Kinerja	Dependent Kinerja Independent Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spirritual	Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa secara parsial variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai

		Pegawai (Studi Pada Kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan)		variabel kecerdasan intelektual sebesar 0,336, variabel kecerdasan emosional sebesar 0,364 dan variabel kecerdasan spiritual 0,354 dengan nilai adjusted R square sebesar 0,862
--	--	--	--	---

## 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan hubungan logis dari landasan teori dan kajian empiris. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tingkat eksplansi asosiatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019:12). Kerangka konseptual dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 2.1 sebagai berikut:

### 2.3.1. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Karyawan Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional berarti akan sanggup melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins & Timothy (2015:85) bahwa kecerdasan emosional (ability) adalah “kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dari pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan akan memudahkan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisien”. Pendapat diatas relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh: Hazmanan, (2018) yang berkesimpulan kecerdasan emosional kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Karyawan Negeri Sipil Balai Besar Wilayah Sungai Pemali-Juana, artinya jika semakin tinggi kecerdasan emosional kerja karyawan meningkat, maka kinerja karyawan akan ikut meningkat juga. Hasil penelitian Kamal, (2015) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja adalah positif dan signifikan. Kecerdasan emosional atau Emotional Quotient (EQ) mempunyai peran penting dalam menciptakan kemampuan dan keterampilan untuk produktif dan berhasil.

### 2.3.2. Hubungan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja

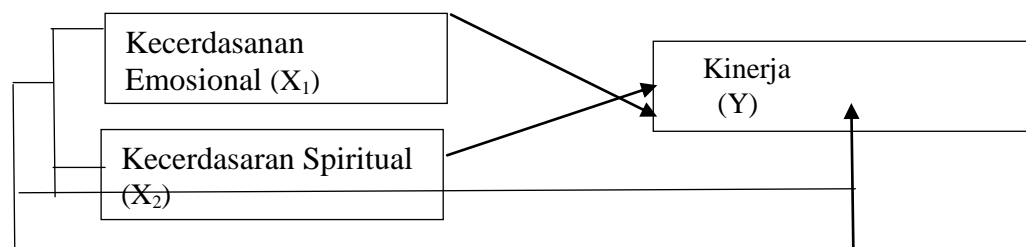
Kecerdasan spiritual penting bagi kinerja karyawan sebagai individu karena besarnya kecerdasan spiritual mencerminkan ukuran nilai karya mereka di antara karyawan itu sendiri, keluarga dan masyarakat. Kemudian program kecerdasan spiritual juga penting bagi perusahaan, karena hal itu mencerminkan upaya organisasi untuk mempertahankan sumberdaya manusia atau dengan kata lain agar karyawan mempunyai loyalitas dan komitmen yang tinggi pada perusahaan. Menurut Mangkunegara (2017:93), “kecerdasan spiritual adalah suatu dorongan kebutuhan dalam diri karyawan yang perlu dipenuhi agar karyawan

tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya”.

Kecerdasan emosional Kinerja Karyawan Pendapat diatas relevan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh : Wijayanti (2016) Kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pemberian kecerdasan spiritual secara terus menerus terhadap karyawan, maka akan berdampak pada semakin meningkatnya kinerja karyawan pada Divisi Penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya. Hasil penelitian Husnurrosyidah (2015) kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan STAIN Kudus dan UNISNU Jepara. Hal ini berarti semakin tinggi kecerdasan spiritual karyawan, semakin tinggi pula kinerja karyawan.

### 2.3.3. Hubungan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja

Kecerdasan spiritual yang didasarkan pada keterampilan memberikan tekanan kepada input meliputi keterampilan dan kompetensi dari diri karyawan. Manajemen yang baik mampu memanfaatkan reward ini untuk mendukung dan mendorong perubahan perilaku yang diperlukan. Reward yang diberikan berdasarkan keterampilan ini dapat meningkatkan kinerja karyawan, namun bagi mereka yang merasa tidak memiliki keterampilan dan tidak mempunyai kecerdasan emosional untuk meningkatkan keterampilannya, maka sistem pemberian kompensasi ini dapat mengakibatkan karyawan tersebut frustrasi. Berdasarkan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Junedi (2016) yang Kecerdasan spiritual Kinerja Karyawan berjudul pengaruh kecerdasan spiritual, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan Pantoloan, yang terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja pegawai pada kantor Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan Pantoloan.



Gambar 2.1.

## Kerangka Konseptual

### 2.4 Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Sugiyono: (2016:81). Berdasarkan kerangka konseptual di atas, penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub> : Ada pengaruh signifikan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Lubuk Pakam
- H<sub>2</sub> : Ada pengaruh signifikan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Lubuk Pakam
- H<sub>3</sub> : Ada pengaruh signifikan Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja pegawai UPT Samsat Lubuk Pakam