

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori yang Terkait Dengan Variabel**

##### **1. Kecerdasan Emosional**

###### **a. Definisi Kecerdasan Emosional**

Menurut Prita (2018) seseorang yang memiliki kemampuan dalam mengatur emosinya dengan cara kesadaran terhadap diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan dalam bersosial. Menurut Cooper & Sawaf (2019) “Kecerdasan Emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber manusia energi, informasi, koneksi dan pengaruh”.

###### **b. Indikator Kecerdasaan Emosional**

Menurut Goleman (2017), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga, yakni :

###### **1) Kesadaran diri**

Kesadaran diri merupakan “ Diketahuinya sebab yang dirasai pada masa saat ini, serta memanfaatkan rasa tadi buat bantu pada hal mengambilnya keputusan diri sendiri, serta tolak ukur realistis kepada keahlian dirinya serta kepercayaan dirinya yang sangat tinggi”.

###### **2) Dominasi diri**

Pengkuasaan diri merupakan “ mengendalikan emosi demikian jenis sebagai akhirnya mempunyai sebab positif pada aplikasi pekerjaan, menyadari adanya perkataan hati, sehingga bisa menolak kepuasan sebelum mencapainya suatu target.

###### **3) Motivasi diri**

Motivasi diri ialah “ memanfaatkan perasaan dalam diri yang terdalam guna menjalankan serta mengajarkan diri untuk bertuju ke sasaran, menolong seseorang mencapai inisiatif dengan melakukan secara efektif dan juga bertahan dalam

menjalani kegagalan serta putus harapan”.

#### 4) Empati

ikut merasakan adalah “kemampuan seseorang buat mencicipi apa yg dirasai dengan individu lainnya, dan dapat tahu perspektif individu lainnya, serta menimbulkan korelasi saling percaya dan meenyamakan diri beserta beragam kepribadian seseorang”.

#### 5) Keterampilan sosial

Adalah keahlian dalam “menyadari emosi dengan baik seketika berkomunikasi menggunakan individu lainnya, bisa membaca kondisi serta jaringan sosial menggunakan hal bagus, berbicara secara baik, dengan memakai keahlian buat menghipnotis serta memimpin, mendiskusikan serta menyelesaikan perseteruan, dan lain sebagainya buat bekerja sama dan berkerjaa dalam team”.

#### a. Ciri – ciri Kecerdasaan Emosional

Tridhonanto (2017) mengatakan ciri -ciri kecerdasan emosional, yakni :

- 1) Keahlian memotivasi diri
- 2) Beratahan menjalani stress
- 3) Mengendalikan keresahaan hati
- 4) Tidak melebihi kesenangan
- 5) Mengatur suasana hati
- 6) Menjaga supaya beban stress tidak mematahkan keahlian berfikir
- 7) Ber-empati serta berdo'a

## 2. Kompetensi

### a. Definisi Kompetensi

(Van Oosten et al., 2019) kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Level kompetensi individu dalam penyelesaian pekerjaan tercermin melalui indikator yaitu kompetensi intelektual, kompetensi

emosional, kompetensi sosial. Definisi lainnya menjelaskan bahwa kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, termasuk diantaranya kemampuan seseorang untuk mentransfer dan mengaplikasikan keterangan dan pengetahuan tersebut dalam situasi yang berbeda (Saputra & Mulia, 2020).

#### b. Indikator Kompetensi

Prayogi, M. A., et al., (2019) mengemukakan penyebab kompetensi yang diperoleh dibagi terjadi 3 jenis yakni:

##### 1) Kompetensi Intelektual

Kompetensi Intelektual ialah “ sikap perilaku serta karakter atau kemauan dan keahlian intelektual seseorang (serta berupa pengetahuan, ketrampilan, pemahaman professional, serta pemahaman konseptual serta yang lainnya) Dari bersifat cukup cukup stable waktu menjalani perseteruan pada lingkungan pekerjaan, dan di bentuk asal sinergi dan watak konsep diri. Motivasi internal, dan kapasitas pengetahuan konsektual”.

##### 2) Kompetensi Emosional

Kompetensi emosional “ merupakan Kepribadian perilaku serta perilaku dan keinginan serta keahlian buat menguasai dirinya dan mempelajari lingkungan secara objektif serta moralis sebagai bentuk berasal sinergi diantara watak konsep diri”. Motivasi internal dan kapasitas emosional.

##### 3) Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial didefinisikan sebagai “kepribadian sikap dan perilaku serta perilaku dan keinginan agar membantu suatu simpulan kerja sama menggunakan individu lain yang bersifat *stable* ketika menghadapi konflik dikantor dapat dibentuk dengan sinergi menggunakan tabiat, konsep diri motivasi internal dan kapasitas pengetahuan sosial konseptual”.

#### c. Karakteristik Kompetensi

Dari Gordon dalam Sudarmanto (2009:203) menyatakan bahwa karakteristik berada didalam kompetensi diantaranya :

- 1) Pengetahuan Adalah “seorang memiliki pencerahan serta pengamatan nalar pikiran dibidang kognitif atau isu yg diketahui oeh seseorang”.
- 2) Pemahaman Adalah “seseorang memiliki kedalaman kognitif dan proses berpikir menggunakan sah”.
- 3) Kemampuan Adalah “sesuatu yang dimiliki sang seorang untuk bertindak dalam melaksanakan tugas yang sudah diberikan”.
- 4) Nilai Adalah “sesuatu standar sikap yang sudah diyakini secara psikologis didalam diri seorang”.
- 5) Perilaku Adalah “suatu reaksi atau perasaan senang, tidak senang, suka atau tidak senang terhadap suatu rangsangan yg datang dari luar”.
- 6) Minat Adalah “suatu dorongan yg muncul berasal diri seorang buat melakukan suatu pekerjaan”.

### **3. Budaya Organisasi**

#### **a. Definisi Budaya Organisasi**

Budaya Organisasi ialah sesuatu ke kuatan social serta tak terlihat , dan bisa menggerakkan individu pada suatu organisasi buat mengerjakan kegiatan pekerjaan. Dengan tidak sadar, setiap individu yang terdapat pada suatu organisasi mengkaji budaya yang berlaku pada suatu organisasinya. Maka jika beliau menjadi individu baru agar bisa dimasuki oleh lingkungan kawasan berkerja, dia berusaha menyelidiki sebab pada-larang dan apa yang diwajibkan, apa yang baik dan apa yang buruk, apa yang benar dan apa yang keliru; serta apa saja diharuskan dikerjakan serta apa yang tidak boleh dilakukan pada organisasi kawasan bekerja itu. Jadi, budaya organisasi mensosialisasikan serta menginternalisasi para anggota didalam organisasi.

Menurut Harun Samsudin (2018) beliau menyatakan bahwa “ budaya dalam organisasi adalah system arti ataupun nilai yang dianut beserta si seluruh dari anggota dalam organisasi. System arti tersebut nantinya mencari karateristik khas sesuatu organisasi dan hendak membuat organisasi tidak selaras dengan organisasi lain”. Budaya organisasi bersumber pada Robbins (2003) berikan akibat positif

serta hendak membentuk sikap anggota organisasi dalam melaksanakan kiprahnya selaku karyawan. Bersumber pada (Luthans, 2007) “budaya organisasi ialah tata nilai serta adat yg menuntun perilaku jajaran organisasi”. Pada sisi lain Robbins and Coulter (2009: 62) mengatakan kalau budaya organisasi maksudnya system arti serta kepercayaan beserta yg di anut oleh para anggota organisasi yg memastikan, sebagian akbar, metode mereka berperan satu terhadap yang lain serta terhadap orang luar.

#### b. Indikator Budaya Organisasi

Bagi Sartika, Y. M. (2020) Penanda budaya organisasi yakni selaku berikut:

- 1) Inovatif dalam memperhitungkan resiko, semacam: menghasilkan pemikiran baru- inspirasi baru buat keberhasilan industri, berani mengambil resiko pada menyebarkan ide- inspirasi baru
- 2) Berorientasi pada akibat, mirip: menetapkan sasaran yg hendak dicapai si industri, evaluasi akibat atas kerja yang telah dilaksanakan
- 3) Berorientasi di segala kepentingan karyawan, mirip: Penuhi kebutuhan buat menjalan serta mengerjakan pekerjaan, menunjang prestasi karyawan
- 4) Berorientasi lebih jelasnya di tugas, semacam: Cermat dalam mengerjakan tugas, Keakuratan akibat kerja.

#### c. Karakteristik Budaya Organisasi

Bagi Sartika, Y. M. (2020), terdapat 10 karakteristik yang dimana ini merupakan inti dari budaya organisasi, ialah:

- 1) *Member identity*, ialah bukti diri anggota dalam organisasi secara holistik, dibanding dengan identitas pada gerombolan kerja ataupun bidang profesi tiap- tiap.
- 2) *Class emphasis*, ialah seberapa akbar kegiatan kerja beserta lebih ditekankan dibanding kerja individual.
- 3) *People focus*, ialah seberapa jauh keputusan manajemen yang pada- ambil buat memikirkan keputusan tadi terhadap anggota organisasi.
- 4) *Unit integration*, ialah seberapa jauh unit- unit pada dalam organisasi dikondisikan buat beroperasi secara bersama- sama.

- 5) *Control*, yaitu seberapa banyak hukum, peraturan, dan pengawasan individu yang digunakan untuk mengawasi dan mengatur sikap karyawan.
- 6) *Risk tolerance*, ialah besarnya dorongan terhadap karyawan untuk lebih agresif inovatif serta berani mengambil risiko
- 7) *Reward criteria*, ialah seberapa besar imbalan dialokasikan sinkron dengan kinerja karyawan, dibanding alokasi cocok senioritas, favoritisme, ataupun aspek bukan kinerja yang lain.
- 8) *Conflict tolerance*, ialah seberapa besar karyawan didorong untuk berlagak terbuka terhadap kasus serta kritik.
- 9) *Means-ends orientation*, ialah seberapa besar manajemen lebih menekankan di pemicu ataupun akibat dibanding pada metode serta proses yang digunakan untuk berbagi hasil.
- 10) *Open-system focus*, ialah seberapa besar pengawasan organisasi dan respons yang diberikan untuk membarui area eksternal.

#### **4. Kinerja Karyawan**

##### **a. Definisi Kinerja Karyawan**

(Saputra & Mulia, 2020) menurut kinerja karyawan yaitu, kompetensi, dimana seseorang yang memiliki kompetensi yang tinggi tentunya akan mampu menyelesaikan berbagai pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pandangan ahli menjelaskan bahwa kompetensi identik dengan seseorang yang memiliki tingkat kinerja yang lebih baik, lebih konsisten dan lebih efektif jika dibandingkan dengan mereka yang memiliki kinerja rata-rata bahkan tidak memiliki kompetensi sama sekali dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan itu, bagi Mathis serta Jackson (2006), beban kerja merupakan apa yang dicoba ataupun tidak dicoba oleh karyawan. Bagi Sedarmayanti (2009), kinerja diterjemahkan jadi prestasi kerja, penerapan kerja, pencapaian kerja ataupun hasil kerja. Sayle serta Strauss dalam Sedarmayanti (2009) melaporkan kalau standar kinerja butuh ditetapkan untuk jadi tolok ukur dalam menyamakan antara yang dicoba serta yang diharapkan dalam pekerjaan. Mathis serta Jackson (2012) melaporkan kalau kinerja pada bawahnya merupakan hal-hal yang dicoba ataupun tidak dicoba oleh karyawan dalam melakukan pekerjaan. Rivai serta Sagala (2009) melaporkan kalau kinerja adalah

sikap nyata yang ditunjukkan oleh setiap orang selaku hasil kerja yang dihasilkan cocok dengan kedudukan mereka di industri.

#### b. Indikator Kinerja Karyawan

Asmawiyah, A., *et al.*, (2020) melaporkan kalau penanda untuk mengukur kinerja karyawan secara orang terdapat 6 penanda, ialah:

- 1) Mutu pekerjaan diukur dengan perspektif karyawan tentang mutu pekerjaan yang dihasilkan serta penyelesaian tugas sehubungan dengan keahlian serta keahlian karyawan.
- 2) Kuantitas. Ini merupakan jumlah yang dibuat, dinyatakan dalam unit, jumlah siklus kegiatan yang dituntaskan.
- 3) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat kegiatan yang diselesaikan pada waktu awal yang ditetapkan, dilihat dari segi koordinasi dengan hasil output dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lainnya.
- 4) Daya guna. Ini merupakan tingkatan pemanfaatan sumber energi organisasi( tenaga kerja, duit, teknologi, bahan baku) yang dioptimalkan dengan iktikad tingkatkan hasil dari tiap unit dalam pemakaian sumber energi.
- 5) Kemandirian. Adalah tingkatan seorang karyawan yang hendak sanggup melaksanakan tugas pekerjaannya.
- 6) Komitmen kerja. Ini merupakan tingkatan di mana seseorang karyawan mempunyai komitmen kerja terhadap institusi serta tanggung jawab karyawan terhadap kantor.( Rolos et angkatan laut(AL)., 2018)

#### c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Bagi Mangkuprawira serta Hubeis( 2007), terdapat sebagian aspek yang pengaruhi kinerja karyawan, ialah :

- 1) Faktor Intrinsik : Aspek individu ataupun orang semacam keahlian, keyakinan diri, motivasi, pengetahuan serta komitmen yang dipunyai oleh tiap karyawan.
- 2) Faktor Ekstrinsik: Aspek dari kepemimpinan, tercantum mutu manajer serta pemimpin regu dalam memberikan dorongan, antusiasme, arahan, dan sokongan kepada karyawan. Aspek dari regu, merupakan tingkatan



sokongan serta semangat yang diberikan oleh rekan kerja dalam satu regu, kepercayaan kepada anggota regu, kompak, dan keakraban dalam regu. (Adityawarman et angkatan laut(AL)., 2016)

Sebaliknya bagi Mangkunegara( 2007: 67) melaporkan kalau aspek yang pengaruhi kinerja, selaku berikut:

- 1) Faktor Kemampuan. secara psikologis, keahlian yang dimiliki oleh karyawan yaitu keahlian (*Intelligence Quotient(IQ)*) dan keahlian yang cocok dengan pembelajaran. Oleh sebab itu, berarti buat memposisikan karyawan pada pekerjaan yang cocok dengan kemampuan mereka.
- 2) Faktor Motivasi. berasal dari sikap karyawan dalam menjalani suasana kerja. Motivasi merupakan kondisi mendesak karyawan buat menggapai tujuan kerja.
- 3) Mental Attitude. ialah keadaan mental yang memotivasi seorang buat berupaya menggapai kemampuan kerja secara optimal.( Sari et angkatan laut(AL)., 2015)

## **B. Keterkaitan Antar Variabel**

### **1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja**

Kecerdasan emosional bisa dikatakan selaku keahlian buat menguasai, mengendalikan, serta mengekspresikan emosi dan menjawab emosi orang lain. Ini bisa pengaruhi interaksi individu serta mutu ikatan. Bila seorang mempunyai kecerdasan emosional yang baik, mereka bisa mengendalikan emosi mereka, yang hendak berakibat pada ikatan mereka dengan orang lain serta kesuksesan ditempat kerja.

Goleman (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kapabilitas seseorang untuk memotivasi diri, mengatasi hambatan, mengendalikan emosi, mempertahankan stabilitas emosi, dan meminimalisir stres. Ini termasuk kemampuan untuk memahami dan mengelola emosi sendiri dan orang lain, dan memanfaatkan emosi untuk memotivasi diri dan mencapai tujuan.



Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Darmamadi.A.E (2012) Menyatakan bahwa “Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan”. Hasil ini menyatakan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat bekerja secara efektif dan memiliki tingkat stress yang rendah, sehingga dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas pekerjaan mereka. Kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam pengembangan diri dan membantu individu dalam memahami dan mengatasi perasaan dan perilaku mereka sendiri serta orang lain. Kemudian pada penelitian terdahulu dari Pratama Yuda dan Suhaeni T (2017) menunjukkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan, dengan kontribusi kecerdasan emosional sebesar 59,9%

H1 : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

## 2. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan

Kompetensi adalah ciri yang memastikan gimana seorang bisa melakukan tugas serta pekerjaan dengan baik. Kompetensi terdiri dari pengetahuan, keahlian, serta perilaku kerja yang diperlukan oleh pekerjaan tersebut. Ikatan antara kompetensi serta kinerja sangat erat, sehingga buat tingkatkan kinerja, seorang wajib mempunyai kompetensi yang cocok dengan tugas pekerjaannya. Identitas pegawai dengan kompetensi besar merupakan sanggup melaksanakan tugas cocok standar, mempunyai pengetahuan yang luas, sanggup menuntaskan tugas dengan kilat serta pas, serta mempunyai keahlian memahami emosinya dengan baik..

Spencer serta Spancer dalam Palan( 2007: 6) melaporkan kompetensi yakni sikap mendasari kepribadian yang mencontohkan motif, karakteristik karakter, konsep diri nilai- nilai, dan pengetahuan serta kemampuan yang dipakai orang sertya dipunyai kinerja yang bagus disuatu area pekerjaan. Sriwidodo berkata“ kinerja dan keefektifan karyawan didalam melaksanakan pekerjaannya amat di tentukan oleh kompetensi dan di syartkan dengan bidang pekerjaannya. Kompetensi ialah campuran dari kepribadian mendasar, pengetahuan, keahlian, nilai– nilai, serta perilaku bisa mempengaruhi kinerja orang dilingkungan pekerjaan. Kompetensi memastikan keahlian orang dalam melaksanakan tugas serta

bekerja cocok dengan job description. Pegawai dengan kompetensi besar hendak mempunyai karakteristik– karakteristik semacam bisa melakukan pekerjaan yang cocok standarisasi. Bisa pengetahuan amat luas, dan bisa menuntaskan pekerjaan dengat kilat dan pas. Memiliki kemampuan menguasai emosinya, serta lain– lain.

H2 : Mempunyai Pengaruh Positif Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan.

### 3. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Budaya organisasi pemegang sesuatu kedudukan amat terutama didalam perusahaan, sebab budaya organisasi yakni sesuatu set nilai- nilai, pemikiran, opini, perilaku, dan norma sikap yang telah menempel serta nampak didalam sikap dan aksi yang terjalin bukti diri sesuatu prganisasi. Pegawai bisa memiliki nilai dan norma sikap yang bagus, dan perilaku serta aksi yang sopan dan patuh dengan peraturan industri baik ada tertulis ataupun tidak tertulis, hendak berperan positif dikala berkerja. Aksi semacam ini lah yang bisa tingkatkan kinerja pegawai.

Hasil riset yang dicoba oleh Nahdluddin & Maftukhah (2015) menampilkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dari karyawan. Deskripsi budaya organisasi secara totalitas terkategori besar, yang nampak dari sebagian penanda semacam misi, konsistensi, adaptabilitas, serta keterlibatan yang menunjang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

H3: Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan.

### C. Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel X	Variabel Y	Hasil Penelitian
1.	Muhammad,K.,& Trisninawati, T. (2020)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompentsi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nasmoco Purwokerto	Kecerdasan Emosional Kompetensi dan budaya organis	Kinerja Karyawan	Kecerdasan emosional, kompetensi dan budaya organisasi secara secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Tabel 2.1 penelitian terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel X	Variabel Y	Hasil Penelitian
2.	Tulus Wahyu K,	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Setda Kabupaten Wonogiri	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan	Dampak penelitian ini ditunjukkan adanya kecerdasan emosional, kompetensi serta motivasi yang dimiliki peran positif dan signifikan.
	Sudarwati & Djumali (2019)		Kompetensi	Pegawai	Kepada kinerja pegawai setda kabupaten
			Motivasi		Wonogiri

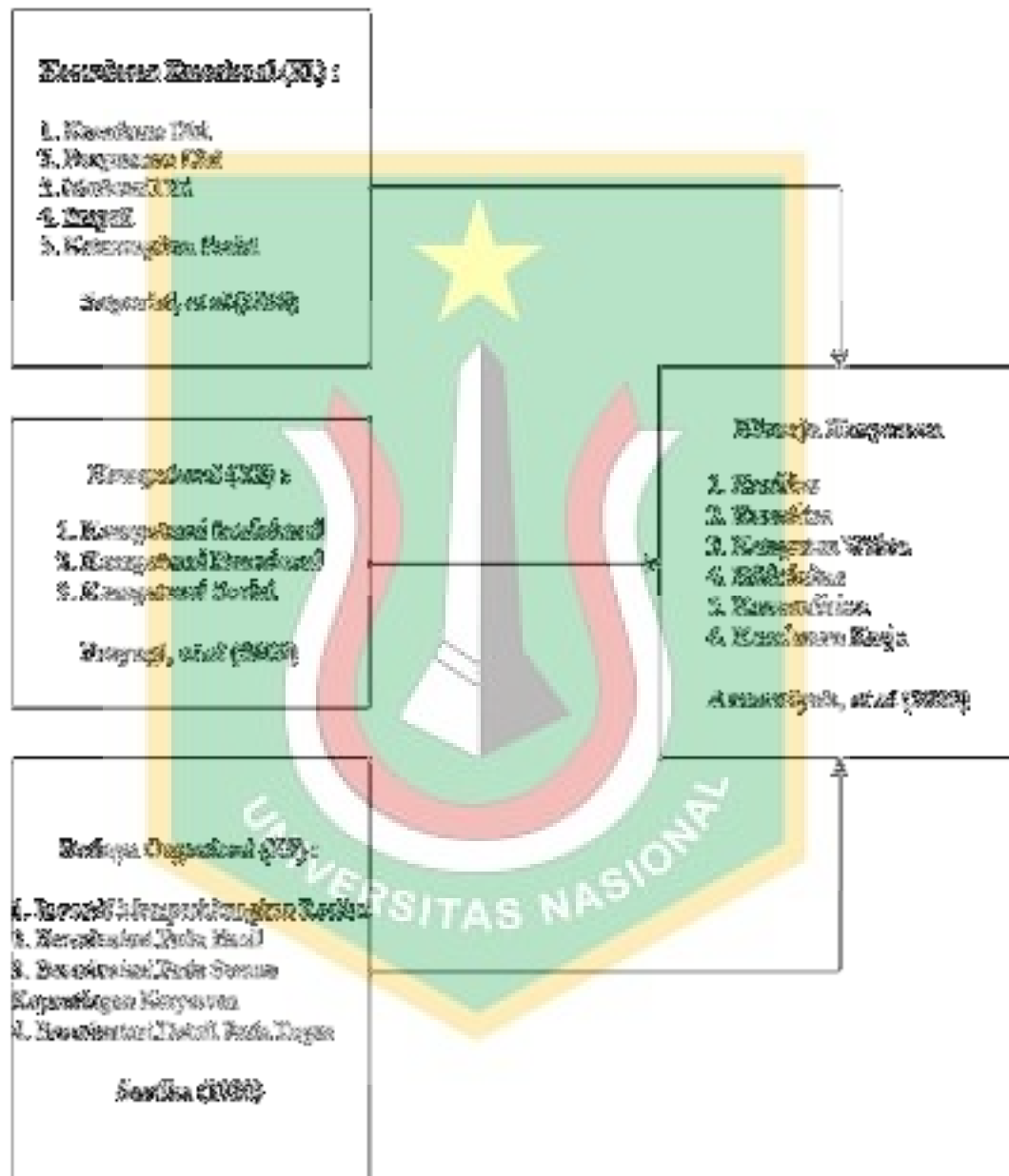
Tabel 2.1 penelitian terdahulu (Lanjutan)

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel X	Variabel Y	Hasil Penelitian
3.	Ni Luh Putu Nuraningsih dan Made Surya Putra	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja serta Stress Kerja pada The Seminyak Beach Resort and spa	Kecerdasan Emosional	Stress Kerja	Hasil penelitian ini menyatakan dengan kecerdasan emosional berperan positif kepada kepuasan kerja, kepuasan kerja berperan negative kepada stress kerja kecerdasan berperan negative kepada stress kerja.
			Kepuasan Kerja		

#### D. Kerangka Analisis

Menurut Mangkunegara (2009), prestasi pekerjaan dapat dilihat dari hasil yang diperoleh melalui kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilaksanakan serta

tugas dan tanggung jawab yang diterima (Setiyo Utomo, 2019). Sementara beban kerja menurut Mathis dan Jackson (2006:378), ialah aktivitas atau inaktivitas yang dilakukan oleh karyawan (Ngalimun, 2019). Kerangka analisis dijelaskan pada diagram alir dibawah



Gambar 2. 1 Kerangka Analisis

### **E. Hipotesis**

H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lazada Logistic Cimanggis

H2 : Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Lazada Logistic Cimanggis.

H3 : Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Lazada Logistic Cimanggis

