



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN**

**Desy Setyorini, Achmad Syahlani**  
**Dosen Program Studi Sistem Informasi Program Studi Sistem Informasi**  
**(Naskah diterima: 10 Agustus 2018, disetujui: 20 Oktober 2018)**

*Abstract*

*This study use a quantitative research method that explains how emotional intelligence affects employee performance. Hypothesis test shows that there is a positive effect of emotional intelligence. Population in this research is all employees of Hotel Pitagiri which total 61 people. From the population, random sampling was taken as 10 people for questionnaire respondent's. From the results of the research, it can be concluded that there is a positive and significant influence of emotional intelligence on employee performance. The hypothesis of the study states that there is a positive effect of emotional intelligence on employee performance, accepted. This can be known from the results of the data analysis obtained, for the correlation censation test obtained Sig value = 0,000 < 0,05 so that the correlation coefficient is significant.*

**Keyword :** *emotional intelligence and employee performance.*

**Abstrak**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan. Uji hipotesis menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kecerdasan emosi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Pitagiri yang berjumlah 61 orang. Dari populasi, pengambilan sampel acak diambil sebagai 10 orang untuk kuesioner responden. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan dari kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa ada pengaruh positif kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan, diterima. Hal ini dapat diketahui dari hasil analisis data yang diperoleh, untuk uji korelasi korelasi diperoleh nilai  $Sig = 0,000 < 0,05$  sehingga koefisien korelasi signifikan.

**Kata kunci:** kecerdasan emosi dan kinerja karyawan.

**I. PENDAHULUAN**

**S**umber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh perilaku para

pesertanya. Keikutsertaan sumber daya manusia dalam organisasi diatur dengan adanya pemberian wewenang dan tanggung jawab. Merumuskan wewenang dan tanggung

jawab yang harus dicapai karyawan dengan standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan dan disepakati oleh karyawan dan atasan. Karyawan dan atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu.

Pada dasarnya suatu negara harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki penduduk yang berkuantitas dengan keahlian di bidangnya masing-masing. Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dan usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu.

Permasalahan mengenai kinerja karyawan merupakan permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen sebuah organisasi. Pihak manajemen perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, maka manajemen perusahaan

atau departemen akan dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan agar sesuai harapan. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja karyawan, upaya yang dilakukan adalah membina sumber daya manusia (SDM) untuk memiliki kecerdasan emosi yang baik.

Hotel Pitagiri merupakan salah satu hotel yang berada di wilayah Palmerah Jakarta Barat. Dalam aktifitasnya, Hotel Pitagiri mengalami permasalahan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan kinerja karyawannya.

Permasalahan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional pada Hotel Pitagiri adalah pegawai ditargetkan untuk segera mungkin menyelesaikan tugas-tugasnya dan bila ada tamu datang untuk menginap, karyawan Hotel Pitagiri harus mengangkat barang-barang tamu secara manual, ada tamu yang tidak sabar untuk segera dilayani, dan banyak tamu yang melakukan complain tentang pelayanan yang diberikan, sehingga membuat karyawan kesulitan untuk menyelesaikan permasalahan yang datang secara bersama-sama. Hal tersebut membuat

karyawan bermasalah dengan kecerdasan emosional yang dimilikinya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja Karyawan”.

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Pengertian Kecerdasan**

Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan. Gardner dalam Rose (2002:58) mengemukakan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang memiliki nilai dalam satu latar belakang budaya atau lebih. Sedangkan Super dan Cites dalam Dalyono (2009:183) mengemukakan definisi kecerdasan sebagai kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekitar atau belajar dari sebuah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi di dalam lingkungannya yang komplek.

### **2.2 Pengertian Emosi**

Emosi yaitu suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atas rangsangan yang muncul dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya, sehingga individu dapat merasakan suatu perubahan sistem terhadap fisologis dan psikologisnya dalam waktu yang cepat. Crow dalam Hartati (2004:90) menyebutkan bahwa emosi merupakan keadaan pada diri individu yang bergejolak dimana berfungsi sebagai *inner adjustment* terhadap suatu lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu.

Menurut Ibda dalam Yusuf (2009:114), emosi merupakan suatu perasaan dengan pikiran-pikiran khasnya, keadaan biologis dan psikologis, serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi berperan dalam pengambilan sebuah keputusan yang menentukan kesejahteraan dan keselamatan individu atau sekelompok orang.

### **2.3 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional secara sederhana dapat diartikan sebagai keterampilan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan dan mampu membangun hubungan yang baik serta mampu meraih kesuksesan ditempat kerja.

Menurut (Agustian,2006), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan kejujuran dalam hati yang menjadi pusat prinsip untuk mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan.

Menurut (Goleman,2005), ciri-ciri kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan ketika menghadapi sebuah masalah yang membuat frustasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan perasaan ketika sedang bergembira, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban pikiran ketika menumpuk tidak melumpuhkan kemampuan dalam berpikir, berempati, dan berdoa.

Kecerdasan emosi adalah kecakapan hasil belajar yang menghasilkan hasil kinerja yang menonjol. Inti kecakapan ini adalah 2 kemampuan yaitu empati dan keterampilan sosial. Empati adalah kemampuan untuk dapat memahami perasaan orang lain, sedangkan keterampilan sosial adalah kemampuan untuk mengelola perasaan orang lain dengan baik (Goleman, 2005).

## **B.Kinerja Karyawan**

### 1.Pengertian Kinerja

Ada banyak pengertian kinerja yang disampaikan para pakar. Salah satu definisi yang penulis anggap dapat mewakili adalah

pendapat yang disampaikan oleh Mangkunegara (2009) yang mengatakan bahwa “kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Kinerja lebih sering disebut dengan prestasi yang merupakan hasil atau keluaran (outcomes) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi.

Bernadin dalam Triandini (2005) mengemukakan bahwa kinerja seseorang dapat diukur dengan berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah:

a. Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai dan mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

b. Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja maupun jumlah siklus aktifitas yang dihasilkan.

c. Ketepatan Waktu

Tingkat aktifitas diselesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

d. Efektifitas

Merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.

e. Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

f. Komitmen

Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2001).Kinerja lebih sering disebut dengan prestasi yang merupakan hasil atau keluaran (*outcomes*) dari sebuah pekerjaan dan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi.

Menurut (Robbins,1996), kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kemampuan biasanya tidak dapat dipengaruhi secara

langsung dalam jangka waktu pendek. Persepsi tugas merupakan petunjuk dimana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha-usaha mereka dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut (Handoko, 2001), dua konsep utama untuk mengukur kinerja seseorang adalah efisiensi dan efektifitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar. Efisiensi ini merupakan konsep matematik berupa perhitungan rasio antara keluaran (*output*) dan masukan (*input*). Sedangkan efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain seorang karyawan yang efektif adalah karyawan yang dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan dengan metode dan cara yang tepat untuk mencapai tujuan.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu pekerjaan,sehingga menjadi sebuah prestasi dalam mencapai tujuan yang ditunjukkan dalam tingkah laku yang ditampilkan.

### **C. Hubungan Antara kecerdasan**

#### **Emosional dengan Kinerja Karyawan**

Berikut adalah hubungan lima komponen kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan:

##### **1. Kesadaran diri**

Kesadaran diri yang baik membuat seorang karyawan dapat tampil dengan keyakinan diri, sehingga dapat berbuat tegas dan mampu membuat keputusan yang baik dalam keadaan tidak pasti dan tertekan.

##### **2. Pengaturan diri**

Seorang karyawan yang mampu mengatur emosi diri yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab atas kinerjanya pribadi dan mempunyai kemampuan beradaptasi dalam menghadapi berbagai perubahan. Mengatur emosi membuat seorang karyawan dapat mengendalikan pikiran untuk tetap tenang mengerjakan tugas pribadinya.

##### **3. Motivasi**

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri akan membuat karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja, sehingga kinerjanya akan meningkat.

##### **4. Empati**

Kemampuan berempati membuat seseorang menjadi mudah untuk diterima banyak orang dan merasa dihargai, begitu pula hal

yang sama dirasakan oleh orang lain yang merasa dirinya dihargai dengan pemikiran yang mempunyai perbedaan sudut pandang.

##### **5. Keterampilan sosial**

Ketrampilan sosial yaitu kemampuan untuk menangani emosi dengan baik dan berinteraksi dengan lancar ketika berhubungan dengan orang lain, mempengaruhi dan memimpin orang lain, dapat menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama dalam tim.

### **III. METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian kuantitatif, untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X) terhadap variabel terikat, dimana dalam hal ini adalah kinerja karyawan (Y). Dari variabel-variabel yang bersifat kualitatif tersebut, diubah menjadi kuantitatif melalui daftar pertanyaan (kuesioner). Data penelitian dijaring melalui seperangkat kuesioner yang terdiri dari kuesioner instrumen kecerdasan emosional (X) dan kuesioner instrumen kinerja karyawan (Y). Semua kuesioner ini disusun dalam bentuk butir-butir pernyataan yang dibangun berdasarkan indikator untuk masing masing variabel yang telah diperoleh dalam kajian

teoretis. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Hotel Pitagiri yang berjumlah 61 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel secara acak sebanyak 10 orang untuk dijadikan responden kuesioner. Data yang diperoleh dari responden diolah dan dianalisis dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dan korelasi linier sederhana untuk menguji hubungan linier antara variabel kecerdasan emosional (X) dengan kinerja karyawan (Y), yang terdiri dari:

#### 1. Uji normalitas data

Dalam pengujian tersebut digunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $Asymp.Sig. > 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai  $Asymp.Sig. < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

#### 2. Uji signifikansi koefisien korelasi antara X dan Y

Dalam pengujian tersebut digunakan uji t untuk menguji hipotesis:

- $H_0$ : Koefisien korelasi antara X dan Y tidak signifikan.
- $H_1$ : Koefisien korelasi antara X dan Y signifikan.

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- a. Jika nilai  $Sig.(2-tailed) > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
  - b. Jika nilai  $Sig.(2-tailed) < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
3. Uji linieritas persamaan regresi Y atas X
- Dalam pengujian tersebut digunakan uji F untuk menguji hipotesis:
- $H_0$ : Persamaan regresi Y atas X linier.
- $H_1$ : Persamaan regresi Y atas X tidak linier.
- Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah:
- a. Jika nilai  $Sig.(Deviation from Linearity) > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
  - b. Jika nilai  $Sig.(Deviation from Linearity) < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
4. Uji signifikansi persamaan regresi

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dalam pengujian tersebut digunakan uji F untuk menguji hipotesis:

$H_0$ : Persamaan regresi tidak signifikan.

$H_1$ : Persamaan regresi signifikan.

Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah:

- a. Jika nilai  $Sig. > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- b. Jika nilai  $Sig. < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

#### IV. HASIL PENELITIAN

##### 1. Uji Normalitas Data

Tabel 4.1

Hasil Uji Normalitas Data

Statistik	Variabel X	Variabel Y
Asymp.Sig.	0,872	0,969

Dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel di atas, diperoleh nilai  $Asymp.Sig. > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan, baik data variabel X maupun Y berdistribusi normal.

##### 2. Uji signifikansi koefisien korelasi antara X dan Y

Dari hasil uji t, diperoleh nilai koefisien korelasi antara variabel X dan Y sebesar 0,897 dengan nilai  $Sig.(2-tailed) = 0,000 < 0,05$ , sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

##### 3. Uji linieritas persamaan regresi Y atas X

Dari hasil uji linieritas, diperoleh nilai  $Sig.(Deviation from Linearity) = 0,781 > 0,05$ , sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

##### 4. Uji signifikansi persamaan regresi

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dari hasil uji regresi, diperoleh nilai  $Sig. = 0,000 < 0,05$ , sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain nilai  $Sig.$ , diperoleh nilai konstanta  $a = -31,392$  dan koefisien regresi  $b = 1,740$ .

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari uji signifikansi koefisien korelasi antara variabel X dan Y, yaitu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, maka dapat dinyatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel X dan Y adalah signifikan yaitu sebesar 0,897, sehingga dapat ditentukan nilai koefisien determinasinya yaitu sebesar  $(0,897)^2 = 0,8046$ . Nilai tersebut menunjukkan bahwa 80,46% dari variasi kinerja karyawan ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya, sedangkan 19,54% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Dari hasil yang diperoleh pada uji linieritas persamaan regresi Y atas X, bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa bentuk persamaan regresi Y atas X adalah persamaan linier, sehingga dapat dituliskan dalam bentuk  $\hat{Y} = a + bX$ . Kemudian persamaan linier tersebut diuji signifikansinya dimana diperoleh hasil  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat

dinyatakan bahwa persamaan regresi linier  $\hat{Y} = -31,392 + 1,740X$  adalah signifikan. Persamaan tersebut digunakan untuk menduga kinerja karyawan Hotel Pitagiri Jakarta ( $\hat{Y}$ ) yang memiliki kecerdasan emosional tertentu ( $X$ ).

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Hotel Pitagiri Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung akan menghasilkan kinerja yang tinggi, dan sebaliknya, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah cenderung akan menghasilkan kinerja yang rendah.
2. Untuk menduga kinerja karyawan Hotel Pitagiri Jakarta ( $\hat{Y}$ ) yang memiliki kecerdasan emosional tertentu ( $X$ ) dapat digunakan persamaan regresi linier  $\hat{Y} = -31,392 + 1,740X$ . Koefisien regresi sebesar 1,740 menyatakan bahwa jika skor kecerdasan emosional bertambah satu satuan, maka akan meningkatkan skor kinerja karyawan sebesar 1,740.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A.G. 2001. *Rahasia Sukses Membangun ESQ (Emotional Spiritual Quotient) The ESQ Way 165. 1 Ihsan, 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: Penerbit Arga.
- Agustian, Ary G. 2006. *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ POWER*. Jakarta: Penerbit Arga.
- Dalyono, M. 2009. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Goleman, D, Boyatzis, R, McKee, A. 2005. *Alih Bahasa Susi Purwoko, Kepemimpinan Berdasarkan Kecerdasan Emosi*. Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. H. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakart: F.E. UGM.
- Hartati, Netty. 2004. *Islam dan Psikologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.