

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Bidang pariwisata dalam beberapa dekade belakangan ini merupakan industri yang menjadi primadona dalam pengembangan ekonomi kreatif yang menjadi salah satu andalan bagi perekonomian Indonesia. Sebagai negara kepulauan terbesar di dunia yang memiliki kekayaan alam yang luar biasa banyaknya, termasuk diantaranya berbagai tempat tujuan wisata yang sangat indah, beraneka ragam, dan bahkan eksotis, Indonesia menjadi kawasan wisata yang demikian besarnya untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata, baik oleh turis domestik maupun mancanegara.

Berbagai jenis pariwisata yang ditawarkan di tanah air, tentu saja menjadi peluang besar untuk meningkatkan perekonomian bangsa secara umumnya, jadi penambah nilai devisa bagi negara secara nasional, dan secara khusus menumbuhkembangkan ekonomi masyarakat Indonesia. Dengan semakin terkenalnya berbagai wilayah di Indonesia sebagai tempat wisata, tentu saja berimbas pada tumbuhnya berbagai fasilitas pendukung pariwisata di berbagai daerah, seperti toko souvenir, jasa travel dan transportasi wisata, serta yang utama makin banyaknya hotel.

Diantara yang menjadi destinasi wisata di Indonesia adalah Bandung. sudah sejak dulu Bandung terkenal sebagai Paris van Java, dengan

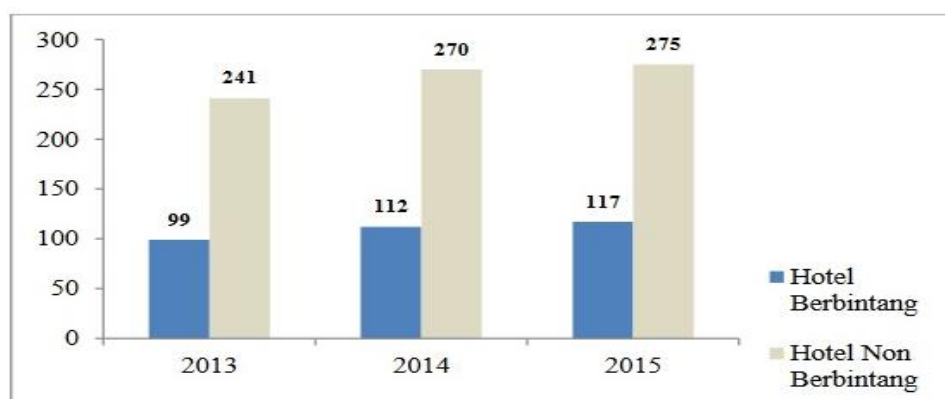
kata lain Bandung telah menjelma menjadi pusat fashion di pulau Jawa. Bandung memang terkenal sebagai destinasi wisata belanja, dimana kita bisa membeli berbagai macam produk terutama fashion. Karena daya tariknya yang luar biasa, maka orang-orang dari berbagai daerah di Indonesia makin banyak yang berkunjung ke Bandung, apakah untuk belanja fashion, atau membeli berbagai produk lainnya, maupun untuk menikmati keindahan alamnya sambil disuguhi sajian kuliner yang menggugah cita rasa.

Dengan semakin banyaknya orang yang berkunjung ke Bandung, maka makin diperlukan berbagai fasilitas wisata yang mendukung kehadiran mereka, diantaranya yaitu untuk mengakomodir kebutuhan untuk singgah sementara dan beristirahat sejenak di Bandung, maka disinilah ada hotel. Dari waktu ke waktu bahkan jumlah hotel di Bandung terus meningkat, ini menunjukkan bahwa banyaknya jumlah pengunjung ke Bandung berbanding lurus dengan penambahan jumlah hotel di Bandung. Diantara banyaknya hotel di Bandung, berdasarkan pengkategorian tertentu ternyata variatif, ada hotel bintang 5, hotel bintang 4, hotel bintang 3.

Industri jasa perhotelan di Bandung menurut Nunik Fadjrina (2013) cenderung fluktuatif, karena tinggi rendahnya tingkat penghunian kamar sangat dipengaruhi oleh eksternal dan internal. Faktor eksternal mencakup faktor sosial, ekonomi dan kebijakan pemerintah. Sedangkan faktor internal mencakup fasilitas, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh hotel serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Kinerja karyawan tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, Karena kinerja

yang baik merupakan salah satu sasaran dari setiap perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan itu. Agar mendapatkan kinerja yang baik diperlukan kualitas sumber daya manusia yang baik pula (Cascio, 1998). Kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan dan dengan mengetahui kinerja karyawan diketahui pula tingkat keberhasilan perusahaan serta dapat dijadikan ukuran peningkatan kinerja pada masa yang akan datang. Kinerja karyawan yang baik dapat berdampak baik pada prestasi suatu perusahaan. Salah satu adanya indikasi prestasi perhotelan yang dapat dilihat adalah hasil tingkat jumlah pengunjung suatu hotel meningkat atau menurun pada periode tertentu. Jumlah pengunjung yang meningkat dapat mencerminkan pelayanan dalam hotel tersebut baik. Bisnis perhotelan di Kota Bandung cukup ketat. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan bisnis hotel dari tahun ke tahun yang bertambah jumlahnya baik hotel berbintang maupun non berbintang. Berikut data pertumbuhan hotel di kota Bandung dari tahun 2014-2015:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
RAKIDUNING
Grafik 1.1



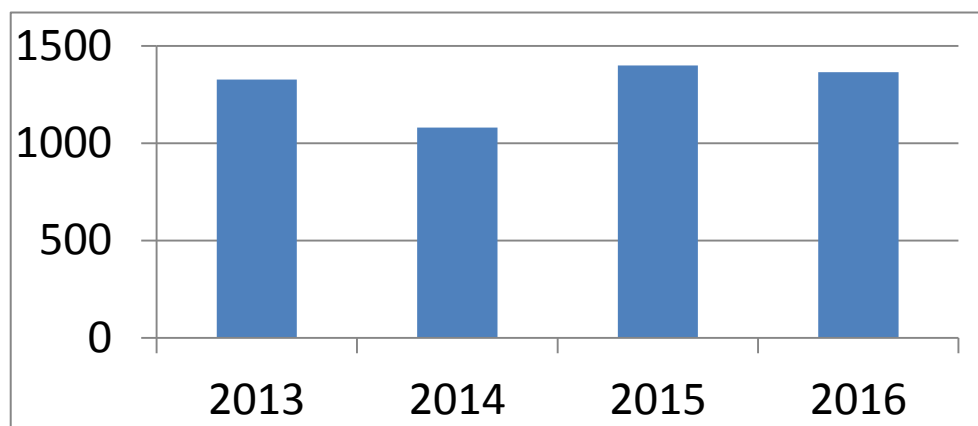
Sumber: Badan Pusat Statistik kota Bandung

Dalam berbagai hotel di Bandung terdapat salah satu hotel yang menarik dikarenakan hotel ini menerapkan pelayanan Islami dan memenuhi nilai-nilai religius keislaman. Hotel Lingga Bandung merupakan hotel yang menerapkan nilai-nilai Islami didalamnya. Hotel ini terletak di Jl. Soekarno Hatta No.464, Batununggal, Bandung Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat.

Sebagaimana diungkapkan dalam wawancara awal penulis dengan salah satu karyawan di bagian HRD hotel Lingga Bandung, Widia pada tanggal 23 Juni 2017, beliau mengemukakan bahwa Hotel Lingga Bandung merupakan salah satu hotel yang menerapkan nilai-nilai Islami didalamnya yang memang berbeda daripada hotel pada umumnya. Tentu saja bisnis jasa ini bertugas untuk melayani dan menerima tamu atau pengunjung hotelnya sesuai nilai-nilai keislaman. Sebagai salah satu contohnya adalah, bahwasanya pengunjung hotel yang berpasangan jika mereka ingin menyewa kamar inap pasangan pengunjung harus menyerahkan surat nikah, sebagai bukti bahwa pasangan tersebut adalah muhrimnya atau pasangan yang halal dan legal. Sebagaimana dalam aturan agama islam bahwa hal itu adalah suatu keharusan untuk diperhatikan agar tidak terjadi hal-ha yang menimbulkan fitnah dari batasan laki-laki dan perempuan, kecuali telah menikah. Hotel Lingga juga memiliki nilai keunikan tersendiri yang berbeda dari hotel-hotel pada umumnya dalam proses seleksi perekrutan calon karyawannya, yakni dikenakan tuntutan tambahan *skill* bagi calon karyawan dengan diwajibkannya setiap calon karyawan laki-laki dan perempuan harus dapat membaca dan menghafalkan surat-surat pendek dalam Al-Qur'an. Khusus

bagi laki-laki diwajibkan untuk dapat melantunkan adzan dan tentunya bagi karyawan perempuan diwajibkan untuk mengenakan jilbab disetiap aktifitas kerjanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD hotel Lingga pengunjung hotel Lingga fluktuatif naik turun dari tahun ke tahun.

Grafik 1.2
Data Jumlah pengunjung hotel Lingga tahun 2013-2016



Sumber: data diolah oleh peneliti (2017)

Berdasarkan grafik diatas bisa kita ketahui bahwa jumlah pengunjung hotel Lingga dalam beberapa tahun terakhir fluktuatif naik turun dengan tidak adanya penurunan yang berarti. Kisaran jumlah pengunjung hotel Lingga paling sedikit yaitu 1080 pengunjung pada tahun 2014, dan angka tertinggi yaitu 1400 pengunjung pada tahun 2015. Berdasarkan jumlah tersebut maka dapat kita ambil kesimpulan bahwa hotel lingga berhasil menjaga pencapaian jumlah pengunjung untuk tidak sampai turun secara drastis, bahkan berhasil meningkatkan performa prestasi peningkatan pengunjung pada tahun 2015 yang dipertahankan baik pada tahun berikutnya. Ketika kita melihat data-data tersebut, itu mencerminkan

suatu keberhasilan yang menjadi tolak ukur jumlah profit yang didapatkan oleh hotel Lingga, yang ternyata relatif stabil dan menghasilkan keuntungan yang memadai.

Prestasi tersebut didukung oleh banyak faktor, dan tentu saja salah satu faktor yang menentukan adalah kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Tanpa adanya pelayanan yang maksimal, tidak mungkin bisa diraih jumlah pengunjung sebanyak itu apalagi berhasil dipertahankan selama beberapa tahun, Hal ini berarti jika pelayanan buruk maka dampaknya jumlah pengunjung dipastikan menurun secara drastis.

Jumlah karyawan pun menentukan terpenuhinya pelayanan terbaik untuk para pelanggan, karena jika jumlah karyawan tidak mencukupi standar minimum pelayanan terhadap pelanggan, maka pelayanan terbaik tidak dapat diberikan secara maksimal. Untuk itu jumlah karyawan pada angka tertentu harus tetap dipertahankan jangan sampai kurang dari angka yang ditetapkan tersebut. Tentu saja hal ini berkaitan dengan angka *turn over* karyawan, yaitu seberapa banyak karyawan yang mengundurkan diri atau keluar dari pekerjaannya pada periode tertentu. Kemudian angka *turn over* tersebut menunjukkan seberapa besar betah atau tidaknya para karyawan bekerja di perusahaan. Karena jika angka *turn over* cukup tinggi, maka menunjukkan bahwa para karyawan sendiri banyak yang tidak betah bekerja disana, jika seperti itu keadaannya, maka bagaimana mungkin pelayanan terbaik dapat diberikan oleh sejumlah karyawan yang tidak mencukupi kebutuhan melayani para tamu hotel dengan sebaik mungkin.

Berikut ini disajikan data *turn over* karyawan hotel Lingga sejak tahun 2013 sampai tahun 2016.

| No. | Tahun | Jumlah karyawan yang mengundurkan diri |
|--------|-------|--|
| 1 | 2013 | 9 |
| 2 | 2014 | 6 |
| 3 | 2015 | 3 |
| 4 | 2016 | 1 |
| Jumlah | | 19 |

Dari tabel tersebut, dapat kita ketahui bahwa jumlah angka *turn over* dari tahun 2013 sampai tahun 2016 totalnya sebanyak 19 orang, kemudian ada yang menarik dari data tersebut, yaitu jika kita perhatikan *trendnya* terlihat bahwa angka *turn over* para karyawan hotel Lingga ternyata grafiknya menurun atau jumlahnya berkurang dari tahun ke tahun, maka hal ini menunjukkan bahwa para karyawan semakin betah bekerja di hotel Lingga Bandung. Hal ini pun dapat kita cermati sebagai peningkatan kepuasan kerja para karyawan diantaranya terhadap lingkungan kerja maupun berbagai aspek pekerjaan didalamnya. Maka dengan meningkatnya kepuasan kerja tersebut akan berimplikasi terhadap meningkatnya kualitas kerja yaitu berarti meningkat pula kualitas pelayanan terhadap para pelanggan yang pada gilirannya menghasilkan profit yang bertambah bagi perusahaan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, tidak akan terlepas dari sikap serta keramahtamahan para karyawan dan pengelola hotel Lingga, karena tentu hal ini merupakan bisnis jasa, yang kepuasan para konsumen sangat ditentukan oleh kenyamanan mereka dalam menikmati pelayanan, maka apa yang ditampilkan oleh para karyawan dan para pengelola yang mengurus operasional harian hotel, itu sangat dirasakan oleh para pengunjung, dan itu merupakan hal yang direspon oleh para pengunjung.

Dapat disimpulkan bahwasanya hal tersebut bisa dijadikan tolak ukur penilaian para pengunjung terhadap hotel Lingga tersebut, ketika semua itu membuat para pengunjung nyaman, maka para pengunjung berkemungkinan besar akan datang kembali sebagai pelanggan, bahkan tidak menutup kemungkinan bahwa mereka akan menjadi “agen-agen” yang dengan senang hati tanpa mengharap imbalan merekomendasikan hotel Lingga tersebut kepada orang-orang terdekat yang mereka kenal, sehingga semakin banyaklah pengunjung yang akan datang dikemudian hari, Hal ini sudah tentu akan menjadi penambahan profit di masa depan. Semua hal yang dapat dilihat dari peningkatan prestasi perusahaan tidak terlepas dari adanya kinerja yang baik dari karyawan. kinerja yang baik dari karyawan ditentukan oleh kondisi psikologis dan emosional individu. Hal itu tidak terlepas dari kecerdasan emosional yang menjadi inti pembahasan ini, maka pendalaman tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja ini menjadi relevan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan

perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan.

Menurut Daniel Goleman (2002) semua emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur-angsur (evolusi), dan emosi juga sebagai perasaan dan pikiran-pikiran, suatu keadaan biologis, dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Jika karyawan menerapkan dan mengelola kondisi emosional yang baik tentunya dapat mempermudah setiap urusan yang dikerjakannya dan setiap masalah yang dihadapi dapat diatasi dengan perlakuan yang sehat karena pikiran tetap terjaga untuk selalu berfikir positif.

Seperti yang telah diungkapkan pada wawancara awal kepada karyawan hotel bagian resepsionis, bapak Dodi Septian pada tanggal 26 Juli 2017 bahwasanya banyak pengunjung hotel berdatangan acapkali membuat banyak karyawan kewalahan dalam menjalankan tugasnya yang harus menuntut karyawan semakin lebih ekstra untuk berfikir dan bertindak demi tetap menjaga performa yang baik serta cekatan kepada tamu/pengunjung dalam memenuhi tugasnya. Tentu saja dalam pelayanan ini karyawan dituntut untuk memiliki kepribadian yang baik dari segi jasmani maupun mentalnya agar kinerjanya baik. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik maka karyawan dapat mampu menghadapi situasi yang berat, maupun hal-hal yang dapat memicu konflik, dikarenakan hal ini tidak

mungkin dapat dihadapi dengan hanya bermodalkan kecerdasan intelektual karyawannya saja.

Jika diterapkan Kecerdasan emosional yang baik pada setiap individu karyawan, maka hotel Lingga Bandung mampu menangani permasalahan yang akan dihadapi, dan tamu atau pengunjung hotel mendapatkan pelayanannya sesuai haknya masing-masing dengan kepuasan. Tuntutan kecerdasan emosional yang baik pada setiap karyawannya secara tidak sadar akan berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan.

Dalam hal ini perlunya mengaitkan hubungan kecerdasan emosional terhadap Kinerja, penulis melihat bahwa pada saat ini masih kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam penerapan kecerdasan emosional, Sehingga tanpa adanya kecerdasan emosional maka suatu sumber daya manusia dalam suatu lembaga atau perusahaan akan mengalami ketimpangan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh suatu perusahaan.

Selaku perusahaan pada umumnya Hotel Lingga juga memiliki Sumber daya manusia yang sejauh ini terlihat baik, hal ini terlihat dari karyawan yang senantiasa memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap para tamu di hotel tersebut.

Untuk mengawali penelitian di hotel tersebut, penulis melakukan survei awal untuk menjadi gambaran penerapan variabel-variabel yang

digunakan dalam penelitian ini dan did apatkan informasi sebagaimana yang tercantum dalam tabel berikut ini:

| No | Pertanyaan | Hari dan Tanggal | Hasil |
|----|--|------------------------|--|
| 1 | Apakah anda yakin akan berhasil dalam melaksanakan tugas dengan kemampuan anda sendiri? | Jum'at 9 Desember 2017 | Dari 10 orang responden 8 responden mengatakan Ya dan 2 orang lainnya mengatakan Tidak |
| 2 | Apakah anda orang yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan keadilan dalam menjalankan tugas? | Jum'at 9 Desember 2017 | Dari 10 orang responden 8 responden mengatakan Ya dan 2 orang lainnya mengatakan Tidak |
| 3 | Apakah anda mampu memotivasi untuk selalu maju kepada diri anda sendiri? | Jum'at 9 Desember 2017 | Dari 10 orang responden 9 responden mengatakan Ya dan 1 orang lainnya mengatakan Tidak |
| 4 | Apakah anda dapat mempengaruhi orang lain untuk berubah ke hal yang lebih baik? | Jum'at 9 Desember 2017 | Dari 10 orang responden 7 responden mengatakan Ya dan 3 orang lainnya mengatakan Tidak |
| 5. | Apakah anda berpartisipasi dalam melakukan pekerjaan demi kepentingan perusahaan | Jum'at 9 Desember 2017 | Dari 10 orang responden 9 responden mengatakan Ya dan 1 orang lainnya mengatakan Tidak |

Sumber: diolah oleh peneliti (2017)

Dari hasil *mini survey* dengan menggunakan responden sebanyak 10 karyawan hotel lingga Bandung dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Dominannya karyawan yakin akan berhasil melaksanakan tugas pekerjaan dengan kemampuan karyawan sendiri, terbukti 8 dari 10 responden menjawab yakin bahwa mereka yakin dengan kemampuan sendiri dapat melaksanakan tugasnya dengan baik
2. Karyawan hotel Lingga rata-rata adalah orang yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan keadilan dalam menjalankan tugas, terbukti 8 dari 10 responden menjawab menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran dan keadilan dalam menjalankan tugas
3. Hampir seluruh karyawan mampu memotivasi dirinya untuk selalu maju, terbukti 9 dari 10 orang responden menjawab mampu memotivasi dirinya untuk selalu maju
4. Kebanyakan para karyawan dapat mempengaruhi karyawan lainnya untuk berubah ke hal yang lebih baik, Terbukti 7 dari 3 responden menjawab demikian
5. Partisipasi karyawan dalam melakukan pekerjaan demi kepentingan perusahaan cukup tinggi, terbukti 9 dari 10 orang responden menjawab berpartisipasi dalam melakukan pekerjaan demi kepentingan perusahaan

Terdapat indikasi dari wawancara tersebut bahwasanya keasdran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati diri, karyawan sangat mempengaruhi terhadap kinerja kerja karyawan, dan akhirnya secara tidak langsung berpengaruh terhadap produktivitas perusahaan yang ditandai dengan angka naik atau turunnya jumlah pengunjung dilihat dari data pengunjung 2014-2016.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan Rosalia Erni Septandari (2008) Yang berjudul “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan ditinjau dari usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja karyawan (tugas akhir skripsi tidak dipublikasikan) didapat hasil penelitian bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap prestasi kerja karyawan”, sedangkan pada penelitian Encep Inayatullah (2014) “**pengaruh kecedasan emosional kecerdasan terhadap kinerja karyawan**” (tugas akhir skripsi tidak dipublikasikan) berpengaruh positif, Hal Inilah yang menjadikan Salah satu alasan Penulis ingin menguji kembali Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan dan apakah akan berpengaruh signifikan terhadap karyawan hotel. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan hote l Lingga Bandung”

Berdasarkan fenomena dan teori diatas maka perlu diadakan penelitian kembali mengenai kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dituangkan dalam judul “**PEGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA ” (Studi Pada Karyawan Hotel Lingga Bandung Periode 2016-2017).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti akan menguji pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja

karyawan dengan menguji masing-masing dimensi agar menghasilkan hasil yang diperlukan, sehingga dapat dilihat pertanyaan peneliti, yaitu :

- 1) Apakah terdapat pengaruh kesadaran diri terhadap kinerja karyawan di hotel Lingga Bandung?
- 2) Apakah terdapat pengaruh pengaturan diri terhadap kinerja karyawan hotel di Lingga Bandung?
- 3) Apakah terdapat pengaruh motivasi diri terhadap kinerja karyawan di hotel Lingga Bandung?
- 4) Apakah terdapat pengaruh Empati diri terhadap kinerja karyawan di hotel Lingga Bandung?
- 5) Seberapa besar pengaruh kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri dan empati diri secara simultan terhadap kinerja karyawan di hotel Lingga Bandung

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Kesadaran diri karyawan terhadap kinerja hotel Lingga Bandung
- 2) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengaturan diri karyawan terhadap kinerja hotel Lingga Bandung
- 3) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh motivasi diri karyawan terhadap kinerja hotel Lingga Bandung

- 4) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengaruh Empati diri terhadap kinerja hotel Lingga Bandung
- 5) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pengaruh Kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri dan empati diri secara simultan terhadap kinerja karyawan di hotel Lingga Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti selanjutnya

Skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi riset-riset selanjutnya terkait dengan penelitian kecerdasan emosional yang lebih sempurna dan komprehensif

2. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berkaitan dengan pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja atau Prestasi Karyawan pada hotel Lingga Bandung.

3. Bagi perusahaan

Memberikan masukan bagi Hotel Lingga agar dapat lebih meningkatkan kemampuan karyawan / anggota dalam melaksanakan tugas dengan lebih memberikan perhatian dan pelatihan terkait dengan pengembangan kecerdasan emosional sehingga mereka bekerja dengan optimal, berintegritas dan bertanggung jawab.

E. Kerangka Pemikiran

Goleman (2005) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional atau Emotional Intelligence merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain

Cooper & Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Adapun Kecerdasan emosional menurut Goleman (2002), terbagi kedalam beberapa dimensi seperti kesadaran diri, Pengaturan diri, Motivasi diri, Empati diri Dan Keterampilan sosial.

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat yang menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusannya sendiri. Selain itu kesadaran diri juga berarti menetapkan tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat (Goleman, 2001 Dari Satrawinata 2009). Dalam Hal ini Kesadaran diri memungkinkan kita untuk berhubungan dengan emosi, pikiran, dan tindakan yang bermanfaat pada prestasi, kontribusi pada perusahaan. Terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa Kesadaran diri akan meningkatkan Kinerja karyawan yang membuahkan hasil prestasi, Seperti dalam penelitian Satrawinata (2009) Dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja.

Goleman (2001) mendefinisikan pengaturan diri dengan menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi. Sehingga seseorang karyawan yang memiliki sikap pengendalian diri menuntut kemungkinan akan memiliki prestasi kerja yang baik.

Motivasi Diri (Goleman, 2002) yaitu menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu untuk mengambil inisiatif untuk bertindak secara efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan atau frustrasi. Karyawan yang mampu memotivasi dirinya akan mempunyai optimisme yang lebih besar, rasa percaya diri, serta komitmen kepada tujuan dan misi organisasi sehingga kinerja lebih meningkat.

Empati adalah memahami perasaan dan masalah orang lain dan berfikir dengan sudut pandang mereka, menghargai perbedaan perasaan orang mengenai berbagai hal (Goleman, 2002). Kemampuan empati ini sangatlah diperlukan, karena dengan mengenali emosi orang lain, mampu mengambil hati orang lain, merupakan salah satu langkah untuk memperoleh kesuksesan dan prestasi karyawan dalam pekerjaannya. Hal ini karena manusia adalah makhluk sosial, mereka tidak akan mampu hidup sendiri, oleh karena itu untuk menuju kesuksesan hidupnya manusia harus menjalin hubungan yang baik dengan orang lain.

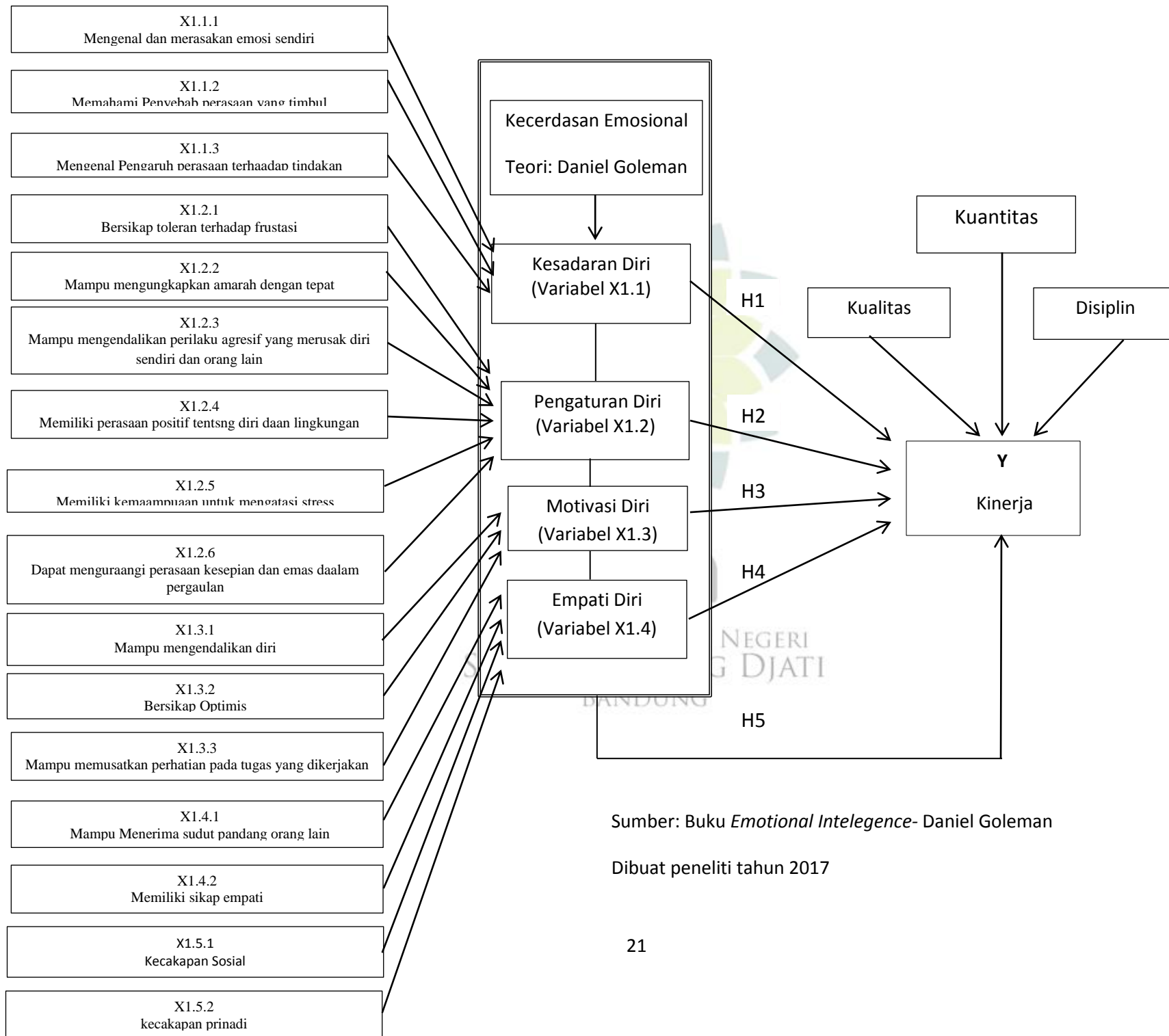
Keterampilan sosial (*social skills*), Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim. Sehingga ketika seseorang karyawan memiliki keterampilan sosial yang baik maka akan berdampak pula terhadap hasil kerja yang baik, ini dikarenakan bahwa karyawan tersebut dapat mengontrol segala sesuatu yang berhubungan dengan orang lain baik itu dalam bekerja sama maupun dalam menyelesaikan masalah yang terjadi antara pekerja, kemudian dengan adanya penyelesaian perselisihan antara pekerja maka akan terciptanya pekerjaan yang harmonis yang kedepannya akan melahirkan prestasi kerja



F. Penelitian Terdahulu

| Judul Penelitian | Peneliti (Tahun)/ Objek Penelitian | Variabel Penelitian | Hasil/Ket | Analisis perbandingan | |
|---|--|---|--|--|--|
| | | | | Persamaan | Perbedaan |
| Pengaruh kecerdasan emosional terhadap Kinerja Kerja Karyawan ditinjau dari usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja karyawan | ROSALIA ERNI SEPTIANDARI (2008) / PT Industri Sandang Nusantara Unit Cilacap | <ul style="list-style-type: none"> - Kecerdasan emosional - kinerja | Terdapat pengaruh negatif Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau dari usia Kerja, Tingkat pendidikan, dan tingkat Pengalaman Karyawan | Terdapat Variabel Kecerdasan Emosional Dan Kinerja Kerja | Lokasi Penelitian, Memiliki Variabel Moderating |
| Analisis pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja Karyawan | Alicia Sumenge (2011) Karyawan PT. BRI Kanwil Manado | <ul style="list-style-type: none"> - Kecerdasan Emosional - Kecerdasan Intelektual - Kecerdasan Spiritual - Kinerja | Kecerdasan emosional, Kecerdasan Intelektual dan kecerdasan Spiritual secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan | Terdapat Variabel Kecerdasan Emosional | Lokasi penelitian, Terdapat variabel X lainnya yaitu Kecerdasan Intelektual dan kecerdasan spiritual |
| Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi komunikasi dan Budaya organisasi terhadap kinerja karyawan | Laras (2006) PT. POS Indonesia (Persero) Se Kota Semarang | <ul style="list-style-type: none"> - Kecerdasan Emosional - Kompetensi komunikasi - Budaya organisasi | Kompetensi Kecerdasan Emosional, Kompetensi Komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja Karyawan | Memiliki Kecerdasan Emosional sebagai variable (X) | Lokasi penelitian, terdapat Variabel X lainnya yakni Kompetensi Komunikasi dan Budaya organisasi terhadap Kinerja Karyawan |
| Pengaruh | Encep | - Kecerdasan | Kecerdasan | Kecerdasan | Lokasi dan |

| | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|
| Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan | Inayatullah (2014) Bank BRI Kantor Cabang Karawang | Emosional - Kecerdasan Intelektual - Kecerdasan Spiritual | Emosional berpengaruh Signifikan Positif Terhadap Kinerja, Secara Simultan Kecerdasan Emosional, Intelektual dan Spiritual memberikan pengaruh Positif terhadap kinerja | Emosional | objek, didalam vari(X) terdapat variabel Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual |
| pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Dosen | Fransiska Agustina (2014) UIN Sunan Gunung Djati Bandung | - Kecerdasan Intelektual - Kecerdasan Emosional | Hasil dari Penelitian bahwa Kecerdasan Intelektual dan Emosional Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja | Terdapat Variabel Kecerdasan Emosional | Lokasi penelitian dan objek, terdapat Kecerdasan Intelektual variable kinerja (Y) |



G. Skema Pemikiran

Sumber: Buku *Emotional Intelligence*- Daniel Goleman

Dibuat peneliti tahun 2017

H. Hipotesis

Menurut Sugiono (2012), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis pada penelitian ini adalah :

Hipotesis I

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dari Kesadaran Diri terhadap kinerja Karyawan

H_a : Terdapat pengaruh dari Kesadaran Diri terhadap kinerja Karyawan

Hipotesis II

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dari Pengaturan Diri terhadap Kinerja Karyawan

H_a : Terdapat pengaruh dari Pengaturan Diri terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis III

H_0 : Tidak terdapat pengaruh dari motivasi diri terhadap kinerja karyawan

H_a : Terdapat pengaruh dari motivasi diri terhadap kinerja karyawan

Hipotesis IV

H_0 : Tidak terdapat pengaruh empati terhadap kinerja karyawan

H_a : Terdapat pengaruh empati terhadap kinerja karyawan

Hipotesis V

H_0 : Tidak terdapat pengaruh kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri dan empati terhadap kinerja karyawan

H_a : Terdapat pengaruh kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri dan empati terhadap kinerja karyawan.

