

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu perusahaan pada saat ini dituntut untuk memiliki keefektivitasan dalam menjalankan segala kegiatannya karena dengan adanya keefektivitasan tersebut perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Akan tetapi, keefektivitasan suatu perusahaan sangatlah tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang terdapat di dalam perusahaan/organisasi tersebut karena sumber daya manusia yang ada merupakan asset paling penting dalam sebuah perusahaan, terutama dalam era digital dan globalisasi saat ini. Kemudian perusahaan juga dituntut untuk terus melakukan/menciptakan inovasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar dapat berkompetisi dalam dunia industri yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, perusahaan mengharapkan dan menuntut setiap karyawannya mampu menunjukkan kinerja yang baik dan maksimal guna pencapaian tujuan perusahaan karena baik dan buruknya kinerja yang diraih karyawan akan berpengaruh pada kinerja yang diberikan dan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan secara keseluruhan.

Sumber daya manusia adalah kekuatan, tenaga, keterampilan, kreativitas dan potensi yang berasal dari dalam diri manusia (Hidayati, 2011). Dalam pengertian secara sederhana, sumber daya manusia lebih dapat dimengerti sebagai satu kesatuan dari sistem yang dapat membentuk dan mengarahkan suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan aspek yang penting dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Semakin tinggi kemampuan karyawan dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya, maka semakin tinggi juga kinerja organisasi yang diberikannya. Sebaliknya semakin rendah kemampuan karyawan dalam menjalankan dan menyelesaikan tugasnya, maka semakin rendah juga kinerja organisasi yang diberikannya. Supaya aktivitas organisasi berjalan sesuai dengan

apa yang diharapkan yaitu berjalan dengan baik, maka diperlukan karyawan yang mempunyai kemampuan tinggi dalam menyelesaikan berbagai tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Karena semakin tinggi tingkat penyelesaian tugas yang dilakukan karyawan maka akan semakin tinggi juga produktivitas pada organisasi.

Sumber daya manusia juga menjadi suatu unsur yang sangat penting dengan menjadi kunci guna mencapai semua tujuan dan harapan perusahaan, sehingga keberadaannya harus selalu diperhatikan, dikelola dan ditingkatkan kualitas maupun kuantitasnya. Untuk mewujudkan suatu tujuan yang demikian, maka perusahaan atau organisasi harus ditunjang dengan ketersediaannya sumber daya manusia yang unggul dan kompetitif dalam segala bidang. Kemudian juga harus mempunyai kemampuan dalam menyikapi setiap situasi dan kondisi yang dihadapi dalam setiap waktunya dengan baik dan bijaksana, sehingga dengan demikian akan mampu memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan dan akan menambah eksistensi bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang baik dan unggul bukan hanya yang mempunyai keilmuan (IQ) saja, tetapi juga harus bisa menyikapi dan menghadapi berbagai kondisi yang dialaminya dengan arif dan bijaksana (EQ) dan harus dapat memposisikan dirinya bahwa dalam setiap pekerjaan dan kegiatan yang dilakukannya itu tidak terlepas dari bantuan dan perhatian sang pencipta Allah SWT sebagai Tuhan semesta alam baik dimanapun dan kapanpun. Kemudian dapat memotivasi dirinya sendiri untuk selalu memberikan kontribusi yang maksimal terhadap perusahaan/ organisasi ia bekerja guna mencapai semua tujuan yang diharapkan.

Pada saat ini orang-orang mulai sadar bahwa untuk mencapai keberhasilan dalam segala sesuatu termasuk untuk meningkatkan kinerja tidak hanya kecerdasan intelektual (IQ) saja yang diperlukan. Akan tetapi, diperlukan juga suatu keterampilan lain yang menjadi pokok, keterampilan tersebut menurut Daniel Goleman disebut dengan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Dalam penelitiannya Goleman menyebutkan bahwa kecerdasan intelektual menyumbang 20% saja dari factor yang menentukan keberhasilan seseorang, sedangkan sisanya

yaitu 80% dipengaruhi oleh faktor lain yang didalamnya termasuk kecerdasan dalam masalah emosi dan kecerdasan spiritual.

Perlu juga adanya dorongan atau motivasi dari diri seorang individu untuk berprestasi, agar kinerja dan hasil kerja yang lebih memuaskan tersebut dapat dicapai. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia diantaranya adalah kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja. Oleh sebab itu perlu adanya usaha dalam menggali, mengembangkan dan meningkatkan faktor-faktor tersebut dalam setiap karyawan, yang pada akhirnya diharapkan akan muncul dampak yang baik terhadap kinerja karyawan sehingga memperlancar dan memudahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja merupakan suatu gagasan yang bersifat menyeluruh yang merupakan daya guna operasional dari suatu organisasi yang menjadi bagian dari organisasi, dan karyawannya berdasarkan ukuran standar dan peraturan yang sudah dibuat dan ditetapkan sebelumnya dalam perusahaan. Kinerja juga diartikan sebagai suatu hasil dari usaha yang dikerahkan seseorang yang telah dicapainya dengan kemampuan yang dimilikinya pada situasi dan kondisi tertentu. Dengan demikian kinerja dapat dikatakan sebagai kesatuan dari adanya suatu usaha, kemampuan dan pemahaman dari tugas yang menjadi tanggung jawabnya untuk diselesaikan dengan baik. (Timpe, 2002)

Permasalahan yang berhubungan dengan kinerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan merupakan masalah dan tantangan yang akan selalu dihadapi oleh pihak manajemen, baik dari manajemen bawah sampai manajemen atas. Untuk dapat menghadapi masalah tersebut manajemen dituntut untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawannya masing-masing. Menurut Habibah (2005) dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kinerja karyawan, maka manajemen akan dapat merancang suatu rencana dan mengambil suatu kebijakan yang diperlukan guna meningkatkan kinerja para karyawannya apabila mengalami penurunan agar sesuai dengan harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan. (Hidayati, 2011)

Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh setiap individu merupakan kemampuan yang akan membantu dan menjadikan diri individu tersebut berkembang secara utuh, sehingga dapat menunjukkan nilai-nilai positif dalam kepribadiannya (Hidayati, 2011). Potensi yang berasal dari dalam diri inilah yang harus digali/dimunculkan dan dikembangkan agar dapat menghasilkan suatu kinerja yang baik dan maksimal bagi karyawan di setiap perusahaan ataupun pemerintahan. Goleman (2002) menyebutkan bahwa emosi yang dimiliki oleh setiap individu mengarah pada suatu perasaan dan pemikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kebiasaan individu dalam melakukan tindakan tertentu (Brahmasari & Suprayetno, 2009). Biasanya emosi tersebut merupakan rangsangan yang timbul dari suatu reaksi yang timbul dari luar (eksternal) maupun dari dalam (internal) diri seseorang.

Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan yang mempunyai tingkatan paling tinggi dibandingkan dengan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional. Mengapa demikian karena kecerdasan spiritual dapat mengfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara efektif dalam berbagai hal (Indriyani & Utami, 2018). Sehingga Zohar dan Marshall mendefinisikan bahwa:

“Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan yang berfungsi untuk menghadapi berbagai persoalan makna atau value, yaitu kecerdasan yang dapat menempatkan perilaku dan hidup kita dalam spesifik yang lebih luas”.

Oleh sebab itu kecerdasan spiritual harus dimiliki oleh setiap individu dalam bekerja karena dengan kecerdasan spiritual seseorang bekerja akan senantiasa serius dan sungguh-sungguh karena meyakini bahwa pekerjaan yang dijalankannya tersebut akan bernilai ibadah. Seperti yang dipaparkan oleh Ary Ginanjar Agustian (2001) bahwa:

“Kecerdasan spiritual sebagai kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatannya, melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah menuju manusia yang seutuhnya dan

memiliki pemikiran integralistik serta berprinsip hanya karena Allah.” (Mandala & Dihan, 2018)

Dalam pencapaian tujuan perusahaan perlu juga adanya suatu dorongan atau motivasi dari diri seorang karyawan untuk mencapai segala target yang ingin dicapai perusahaannya. Oleh karena itu, motivasi kerja haruslah menjadi perhatian bagi setiap atasan terhadap bawahannya. Motivasi adalah suatu dorongan untuk melakukan suatu tindakan yang berasal dari dalam diri seseorang. Robbin (2002) mengemukakan bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan berbagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual (Agusta & Sutanto, 2013). Selain itu motivasi dalam bekerja haruslah dimiliki oleh setiap individu/ karyawan, karena dengan adanya motivasi kerja tersebut karyawan akan bekerja dengan sungguh-sungguh dan maksimal karena mempunyai keinginan yang hendak dicapai dari pekerjaan yang dilakukannya.

Dalam kecerdasan emosional di dalamnya meliputi: Rasa empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, kemampuan mengelola diri sendiri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan masalah antar pribadi, membina hubungan dengan orang lain, serta melakukan pemikiran yang tenang dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaannya. Sedangkan kecerdasan spiritual meliputi: kemampuan bersikap fleksibel (adaptif secara spontan dan aktif), tingkat kesadaran tinggi, kemampuan mengadaptasi dan memanfaatkan penderitaan, kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan misi, keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu, kecenderungan untuk melihat keterkaitan antar berbagai hal (berpandangan holistik), kecenderungan nyata untuk bertanya “mengapa atau bagaimana jika” untuk mencari jawaban mendasar, pemimpin yang penuh pengabdian dan bertanggung jawab (Hidayati, 2011).

Sedangkan dalam motivasi menurut Maslow bahwa setiap individu melakukan segala sesuatu itu dilatarbelakangi oleh keinginan yang hendak

dipenuhinya, dan menurut Maslow tersusun dalam tingkatan hierarki kebutuhan, yaitu kebutuhan psikologi, kebutuhan keamanan, kebutuhan berinteraksi dengan orang lain (social), kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Jika kebutuhan-kebutuhan tersebut terpenuhi oleh setiap individu, maka menurut Maslow individu tersebut termotivasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat pada saat ini, banyak usaha-usaha yang bergerak dalam bidang jasa tepatnya pengiriman barang. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan persaingan diantara perusahaan-perusahaan pengiriman barang semakin kompetitif, sehingga diharuskan setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya, tidak terkecuali yang dilakukan oleh perusahaan PT. JNE Cabang Utama Purwakarta. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) adalah salah satu perusahaan jasa pengiriman barang terbesar dan dengan jaringan terluas di Indonesia pada saat ini. Pada awalnya perusahaan ini sebenarnya merupakan bagian salah satu divisi dari perusahaan pengiriman barang internasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TiKi). Akan tetapi pada saat ini PT. JNE sudah memisahkan diri dari PT. Citra Van Titipan Kilat dan pada saat ini PT. JNE ini dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang memuaskan terhadap para konsumennya, menjamin semua barang yang dititipkan untuk dikirim sampai tepat waktunya sesuai yang disepakati antara kedua belah pihak. Kemudian keadaan barang juga apabila sampai harus sama seperti awal barang tersebut dibawa konsumen ke kantor, tidak boleh ada kerusakan sedikitpun yang akan menjadikan ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja para karyawan.

Dalam menjalankan kegiatannya PT. JNE cabang utama Purwakarta tidak terlepas dari bantuan para karyawan yang membantu memperlancar operasionalnya. Sehingga dengan adanya karyawan perlu diperhatikan dan ditingkatkan faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Jumlah karyawan JNE cabang utama Purwakarta berjumlah karyawan.

Adapun data karyawan PT. JNE cabang utama Purwakarta dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1. 1

Data Karyawan PT JNE Cabang Utama Purwakarta

No.	Posisi	Jumlah
1.	Accounting &Tax	1
2.	Blling	1
3.	Branch Performance Support Office	1
4.	Chassier	1
5.	Corporate Care Center	1
6.	Cost To Cost	1
7.	Credit Control	1
8.	Costumer Service Backline	1
9.	Costumer Service Frontline	1
10.	Costumer Service Sub Head	1
11.	Driver	2
12.	Driver Delivery	7
13.	Driver Pick Up	4
14.	Finance & Accounting Sub Head	1
15.	General Affair	2
16.	House Keeping	1

17.	Human Capital	2
18.	Human Capital & General Affair Sub Unit He	1
19.	Inbound Staff	10
20.	Inbound Sub Unit Head	1
21.	Inbound Support	6
22.	Information Technology	2
23.	Outbound Sub Unit Head	1
24.	Outbound Support	2
25.	Purwakarta Man Branch Head	1
26.	Rider	79
27.	Rider Pick Up	4
28.	Sales & Marketing	2
29.	Sales Corporate Sub Unit Head	1
30.	Sales Counter	10
31.	Sales Retail Sub Unit Head	1
32.	Sales Support	1
33.	Security	5
	Jumlah	156

Sumber JNE Cabang utama Purwakarta

Tabel 1.1 di atas dapat dilihat jumlah karyawan yang bekerja di PT. JNE cabang utama Purwakarta yang berjumlah 156 karyawan yang tersebar dalam berbagai posisi atau jabatan yang ditempatinya. PT. JNE cabang utama Purwakarta berupaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang di berikan kepada para

konsumennya, guna dapat bersaing dengan kompetitor-kompetitor lain di bidang pengiriman barang. Oleh sebab itu divisi sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. JNE cabang utama Purwakarta sangat memperhatikan dan terus mengevaluasi kinerja para karyawannya.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti dengan menggunakan sampel 10 orang dengan menggunakan metode kuisisioner sederhana dengan menggunakan skala likert, sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Hasil Survey Awal

No.	Pernyataan	Hasil jawaban responden
1.	Saya dapat berkomunikasi dengan karyawan lainnya secara baik	5 dari 10 mengatakan sangat setuju dan 5 lainnya mengatakan setuju
2.	Saya dapat memahami jika orang lain menghadapi masalah	2 dari 10 mengatakan sangat setuju dan 8 lainnya mengatakan setuju
3.	Saya dapat mengendalikan emosi jika mendapatkan beban pekerjaan yang berat	6 dari 10 mengatakan setuju dan 3 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
4.	Atasan mendorong saya untuk berprestasi	6 dari 10 mengatakan setuju dan 2 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
5.	Saya dapat mengetahui/mengenali factor yang menyebabkan emosi saya meningkat	8 dari 10 mengatakan sangat setuju dan 2 lainnya mengatakan sangat setuju
6.	Saya mampu menerima perubahan menjadi lebih baik	5 dari 10 mengatakan sangat setuju dan 4 mengatakan

		setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
7.	Saya mampu mengambil hikmah dari setiap kejadian yang dialami	7 dari 10 mengatakan setuju dan 3 lainnya mengatakan sangat setuju
8.	Saya mampu bersabar ketika masalah yang dihadapi datang	7 dari 10 mengatakan setuju dan 2 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
9.	Saya mampu bangkit kembali ketika sudah mengalami keterpurukan	8 dari 10 mengatakan sangat setuju dan 2 lainnya mengatakan sangat setuju
10.	Saya dapat memahami tinggi rendahnya suatu masalah yang saya hadapi	7 dari 10 mengatakan setuju dan 2 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
11.	Saya dapat memenuhi berbagai kebutuhan yang diperlukan	5 dari 10 mengatakan setuju dan 3 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
12.	Saya memperoleh upah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan	8 dari 10 mengatakan setuju dan 1 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
13.	Saya nyaman terhadap kondisi lingkungan kerja	9 dari 10 mengatakan setuju dan lainnya mengatakan ragu-ragu
14.	Saya mendapatkan rasa aman ketika saya bekerja	8 dari 10 mengatakan setuju dan lainnya mengatakan ragu-ragu

15.	Saya mendapatkan jaminan untuk hari tua	5 dari 10 mengatakan setuju dan 1 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
16.	Saya dapat menyelesaikan berbagai tugas secara teliti	7 dari 10 mengatakan setuju dan 2 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
17.	Saya dapat konsisten dalam meleakukan pekerjaan samapai tujuan tersebut tercapai	8 dari 10 mengatakan setuju dan 2 mengatakan sangat setuju
18.	Saya dapat memberikan ide baru dalam mengatasi masalah pekerjaan	9 dari 10 mengatakan setuju dan 1 mengatakan sangat setuju
19.	Saya lebih mementingkan pekerjaan dari pada hal-hal lain dalam kehidupan saya	7 dari 10 mengatakan setuju dan 1 mengatakan sangat setuju, lainnya mengatakan ragu-ragu
20.	Saya dapat konsisten dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan	9 dari 10 mengatakan setuju dan 1 mengatakan sangat setuju

Sumber: Data di olah oleh peneliti 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masih terdapatnya suatu masalah yang berhubungan, baik emosi para karyawan atau kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja yang akan berdampak pada kinerja yang diberikan karyawan terhadap perusahaan tersebut. Masalah-masalah yang terjadi pada karyawan di PT. JNE cabang utama Purwakarta tersebut dapat menjadi faktor menurunnya kinerja yang diberikan kepada perusahaan tersebut. Sejalan dengan pendapat dari Nawawi dikutip dari Widodo (2015) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pelaksanaan suatu pekerjaan baik bersifat fisik maupun non fisik.

Berdasarkan informasi dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meninjau lebih dalam mengenai cara meningkatkan kinerja karyawan dari segi kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja. Sehingga penulis mengangkat judul yaitu “PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN SPIRITUAL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE) CABANG UTAMA PURWAKARTA”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka terdapat beberapa masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa sebagian karyawan belum bisa mengendalikan emosinya ketika mendapatkan beban pekerjaan yang berat dan merasa bahwa atasannya kurang memberikan motivasi untuk berprestasi.
2. Bahwa sebagian karyawan tidak mampu menerima perubahan dalam kehidupannya menjadi lebih baik dan belum bisa bersabar ketika menghadapi masalah yang dihadapinya
3. Bahwa terdapat karyawan yang belum bisa memenuhi kebutuhannya, serta merasa kurang mendapatkan keamanan dalam bekerjanya, sehingga berpengaruh terhadap motivasi kerja yang diberikannya untuk perusahaan.
4. Bahwa sebagian karyawan masih belum bisa mementingkan pekerjaannya dari kepentingan lainnya dan belum bisa menyelesaikan berbagai pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya secara teliti, sehingga berdampak pada kinerjanya.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta?
2. Apakah kecerdasan spiritual berpengaruh terdapat kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta?

3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta?
4. Apakah dan seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta
2. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta
3. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta
4. Untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Utama Purwakarta

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan pengalaman bagi peneliti mengenai seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan, sehingga apabila ada suatu permasalahan mengenai hal tersebut peneliti dapat menyelesaikannya.

b) Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung diharapkan penelitian ini bisa menjadi sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan akan bisa menjadi penyumbang pemikiran dan masukan kepada tempat penelitian dilakukan, baik perusahaan maupun instansi pemerintahan akan pentingnya pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.
- b) Memenuhi salah satu syarat untuk guna mendapatkan gelar sarjana Ekonomi dari jurusan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sunan Gunung Djati Bandung.

F. Kerangka Pemikiran

Kinerja yang tinggi merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan karena dengan adanya kinerja yang tinggi akan menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Akan tetapi produktivitas yang tinggi juga ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada pada perusahaan itu sendiri. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kinerja yang tinggi diperlukan pengetahuan faktor-faktor apa saja yang akan menjadikan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan kinerjanya meningkat.

Penelitian ini terdiri dari tiga (4) variabel yaitu kecerdasan emosional (X1), kecerdasan spiritual (X2), Motivasi kerja (X3) dan kinerja karyawan (Y).

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

Dalam dunia kerja sebuah masalah dan tantangan pasti akan selalu dihadapi oleh setiap karyawannya, baik itu persaingan yang ketat, tuntutan kerja, suasana tempat kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan sosial antara karyawan satu dengan yang lainnya. Masalah tersebut dalam dunia kerja bukan hanya kecerdasan intelektual saja yang dibutuhkan, akan tetapi dalam menyelesaikan permasalahan tersebut emosi atau kecerdasan emosi yang paling banyak terlibat di dalamnya. Dengan pandainya seseorang mengatur dan mengaplikasikan emosi dalam setiap permasalahan yang dihadapinya maka akan

berdampak baik bagi kinerjanya. Dengan kinerja karyawan yang baik akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan-tujuan yang ingin dicapainya.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Subagio (2015) bahwa apabila kecerdasan emosional seorang karyawan tinggi, maka kinerjanya akan meningkat atau baik. Dari hasil penelitiannya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2. Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan

Kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan paling inti yang menyelaraskan antar kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik akan selalu berpandangan positif dalam setiap permasalahan yang dihadapinya sehingga tidak akan mengalami stress yang berlebihan dan dapat bangkit kembali apabila mengalami keterpurukan dalam kerjanya.

Dengan adanya kecerdasan spiritual seseorang akan bekerja dengan serius dan sungguh-sungguh, karena mempunyai pandangan setiap pekerjaan yang dilakukannya akan bernilai ibadah. Oleh sebab itu kecerdasan spiritual harus dimiliki oleh setiap individu dan melibatkannya dalam segala situasi dan kondisi.

Seorang karyawan yang memiliki tingkat stress dalam bekerja kecil dan mudah bangkit kembali setelah terpuruk, maka dalam melaksanakan tugas akan baik. Kemudian dalam setiap bekerja dilakukannya secara serius dan sungguh-sungguh maka akan menghasilkan suatu hasil yang baik. Oleh sebab itu dapat dikatakan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja. Seperti dari hasil penelitian yang dilakukan Rio Marpaung (2013) bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa pura.

3. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

Motivasi merupakan suatu keadaan yang berasal dari dalam diri seseorang yang mengarahkan dan mendorong keinginan individu untuk berbuat dan melakukan suatu kegiatan tertentu guna untuk mencapai tujuan yang di sudah rencanakan. Motivasi kerja seorang individu dapat timbul karena adanya suatu kebutuhan yang hendak dipenuhinya yang berasal dari dalam diri individu yang dituntut adanya pemusatan dalam mencapai dan memenuhi kebutuhannya tersebut.

Kebutuhan karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap atasannya dalam suatu pekerjaan. Kebutuhan karyawan tersebut seperti keselamatan, keamanan, pengakuan dalam kerja dan gaji yang harus disesuaikan dengan pengeluaran dari karyawan tersebut. Dengan terpenuhinya harapan dari karyawan, maka motivasi kerja dari karyawan akan meningkat, sehingga kinerja karyawan juga akan meningkat.

Kebutuhan karyawan yang senantiasa terpenuhi akan membuat karyawan termotivasi untuk bekerja secara maksimal dengan mengerahkan segala kemampuan yang dimilikinya untuk perusahaan. Oleh karena itu jika karyawan mempunyai motivasi yang baik dalam bekerjanya, maka kinerja yang diberikan terhadap perusahaan akan meningkat dan baik. Seperti dari penelitian yang dilakukan oleh Leonardo Agusta (2013) bahwa motivasi kerja karyawan akan meningkat jika kebutuhan karyawan tersebut terpenuhi dan hasil penelitian yang dilakukan tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada CV. Haragon.

4. Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan

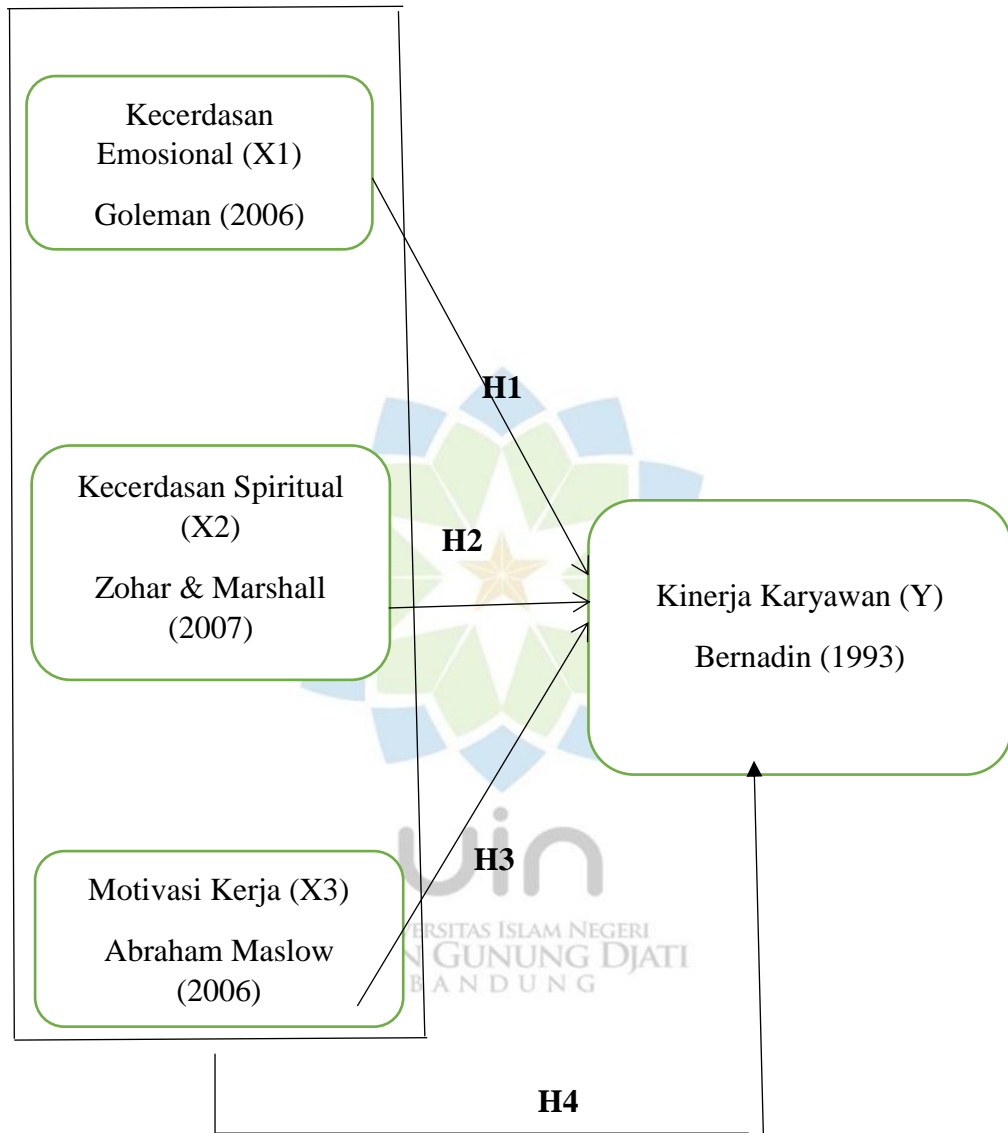
Telah diuraikan di atas bahwa variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja diduga memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan dengan demikian jika variabel-variabel tersebut berhubungan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan, maka akan diperoleh hasil yang baik untuk perusahaan. Dimana jika kecerdasan emosional yang dimiliki

tinggi, kecerdasan spritul baik dan motivasi kerja terpenuhi maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Adapun kerangka pemikiran, skema dalam penelitian ini kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan adalah sebaga berikut:



Tabel 1. 3
Kerangka Pemikiran Penelitian



G. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan hasil penelitian terdahulu yang berasal dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 1. 4
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Analisis Perbandingan
1.	Erlangga (2016)	Pengaruh Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja yang berdampak terhadap kinerja karyawan PT. Madu Baru	Dari penelitian tersebut menghasilkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan	<p>Persamaan</p> <p>Variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja karyawan</p> <p>Objek yang digunakan sebuah perusahaan</p> <p>Perbedaan</p> <p>Variabel kepuasan kerja</p>

			kerja terhadap kinerja karyawan PT. Maadu Baru	Terdapat variabel media yaitu kepuasan kerja
2.	Leronardo Agusta (2013)	Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya	Penelitian ini menghasilkan bahwa pelatihan dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan CV. Haragon Surabaya	<p>Persamaan</p> <p>Variabel motivasi kerja dan kinerja karyawan</p> <p>Ojek penelitian sebuah perusahaan</p> <p>Perbedaan</p> <p>Objek berupa CV dan bukan perusahaan jasa</p>
3.	Sari Rahmadani (2018)	Pengaruh Kecerdasan emosi, Lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. POS Indonesia cabang Jember	Penelitian ini membuktikan bahwa variabel kecerdasan emosi lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh secara signifikan	<p>Persamaan</p> <p>Variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan</p>

			terhadap kinerja karyawan	<p>Ojek penelitian sebuah perusahaan jasa pengiriman barang</p> <p>Perbedaan</p> <p>Variabel lingkungan kerja dan komunikasi</p>
4.	Sirojudin (2019)	<p>Pengaruh Kecerdasan Sosial, kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual Terhadap Kinerja karyawan PT. TIKI cabang Bandar Lampung</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan social, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. TIKI cabang Bandar Lampung</p>	<p>Persamaan</p> <p>Variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan</p> <p>Ojek penelitian perusahaan jasa pengiriman barang</p> <p>Perbedaan</p> <p>Variabel kecerdasan</p>

				social dan kecerdasan intelektual
5.	Muhammad Subagio (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Kayawan Pada PT. Ithaca Resources	Penelitian ini menghasilkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, motivasi kerja dan sikap kerja. Kemudian yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional.	<p>Persamaan</p> <p>Variabel kecerdasan emosional, motivasi kerja dan kinerja karyawan</p> <p>Objek penelitian sebuah perusahaan PT</p> <p>Perbedaan</p> <p>Variabel sikap kerja</p>

Sumber: Diolah Peneliti 2020

H. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan teori dan kerangka pemikiran yang telah dibuat, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di PT. JNE cabang utama Purwakarta.

H2 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di PT. JNE cabang utama Purwakarta.

H3 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE cabang utama Purwakarta.

H4 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di PT. JNE cabang utama Purwakarta.

