

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Karyawan

1. Pengertian Karyawan

Secara umum lebih dikenal atau populer istilah tenaga kerja daripada karyawan. Biasanya istilah karyawan dikaitkan dengan lembaga tempat dimana karyawan itu bekerja, sehingga dikenal istilah karyawan sebuah perusahaan. Pada masa orde lama dan awal orde baru lebih dikenal istilah buruh. Namun dengan alasan untuk menghilangkan kesan derajat kehidupan manusia, maka istilah buruh dalam peraturan perundang-undangan tidak digunakan dan diganti dengan istilah pekerja atau karyawan. Karyawan merupakan elemen yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. Karyawan ialah para tenaga kerja yang bekerja pada sebuah perusahaan, dimana mereka harus biasanya terikat kepada perintah dan peraturan yang diberlakukan pengusaha atau manajemen perusahaan tempat mereka bekerja. Mereka terkait dengan berbagai kewajiban dan tugas yang harus dijalankan. Mereka juga harus tampil dengan disiplin yang tinggi (Manulang, 2002).

Perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah, hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari tentang hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Yang paling ideal adalah memperlakukan karyawan seperti

layaknya seorang partner yang saling membutuhkan. Sehingga penting bagi seorang owner untuk memperhatikan hal paling detail sekalipun dari seorang karyawan. Seperti halnya tingkat pendapatan yang layak, jaminan kesehatan serta hari tua yang memadai dll. Disadari atau tidak, secara langsung atau tidak langsung, hal - hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Beberapa pengertian karyawan menurut para ahli:

- a. Menurut Hasibuan (dalam Manulang, 2002) karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.
- b. Menurut Subri (dalam Manulang, 2002) karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka.

Karyawan merupakan elemen yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan, karena tanpa adanya karyawan aktivitas perusahaan tidak akan terlaksana dan berjalan dengan baik.

B. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Manusia sebagai salah satu dari sumber daya, memiliki peran yang penting dalam dunia usaha. Dalam bekerja, individu harus memiliki produktivitas dalam

bekerja, karena pertumbuhan dan perkembangan perusahaan terletak pada tingkat produktivitas kerja itu sendiri. Peningkatan produksi dapat dilakukan melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan, sehingga masyarakat dapat menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri.

Sinungan (2005) menjelaskan produktivitas kerja sebagai suatu sikap mental seseorang yang selalu berpandangan optimis sehingga dapat mempengaruhi peningkatan hasil kerja yang lebih baik lagi. Sedangkan Hallett (dalam Timpe, 1999) mengatakan bahwa produktivitas kerja adalah sebagai suatu upaya secara fisik maupun rohani untuk mengembangkan kinerja sehingga dapat memproduksi hasil perusahaan yang berkualitas dan bermutu sesuai harapan perusahaan. Penjelasan tersebut juga didukung pendapat Sinungan (2005) yang mengatakan bahwa produktivitas kerja merupakan sikap mental yang selalu berpandangan optimis sehingga selalu berusaha untuk dapat menghasilkan kualitas kerja yang lebih berkualitas.

Anoraga (2006) menjelaskan produktivitas kerja merupakan fungsi dari kepribadian dan kemampuannya dalam bekerja. Dalam hal ini apabila individu memiliki motivasi kerja yang tinggi dalam bekerja, ditambah dengan keterampilannya dalam bekerja, maka hal ini akan menciptakan hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, maka dapat dinyatakan bahwa produktivitas kerja merupakan suatu aktivitas fisik maupun otak yang dapat memproduksi hasil perusahaan sesuai standar yang telah ditetapkan dengan jalan karyawan, modal uang dan sumber alam yang digunakan dalam produksi,

melalui proses kerja tersebut maka seseorang akan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya atau pencapaian pribadi seperti kebutuhan sosialisasi dan persahabatan.

2. Aspek-Aspek Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja lebih ditekankan pada ukuran daya guna dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh karena itu, daya guna dalam bekerja yang berarti produktivitas kerja, yang mengandung aspek-aspek sebagaimana dijelaskan oleh Haryani (2002) yaitu :

a. Karyawan/tenaga kerja

Pegawai atau tenaga kerja sangat menentukan tinggi rendahnya produktivitas. Tenaga kerja yang berkualitas akan meningkatkan produktivitas dalam sebuah organisasi kerja. Kualitas pegawai dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Motivasi

Motivasi dapat bersifat internal maupun eksternal. Motivasi internal merupakan dorongan yang muncul dari dalam diri seseorang untuk berperilaku tertentu sedangkan motivasi eksternal merupakan proses untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu seperti apa yang diinginkan. Namun dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai lebih ditekankan pada motivasi internal dimana masing-masing individu mendorong dirinya sendiri untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Orang yang bekerja dengan motivasi yang lebih tinggi, akan menghasilkan produktivitas yang tinggi.

2. Sikap

Secara umum sikap dibedakan menjadi dua, yaitu sikap positif dan sikap negatif. Sikap seseorang akan tercermin dari prestasi kerjanya. Sikap yang positif terhadap pekerjaan ditunjukkan dengan kesediaan lebih besar untuk berusaha agar apa yang dikerjakan berhasil dan untuk bertanggung jawab terhadap apa ditugaskan kepadanya terhadap apa yang ditugaskan kepadanya. Sementara itu sikap negatif ditunjukkan dengan adanya sikap yang pasif, dimana hanya mengerjakan seperti apa yang diperintahkan, menyukai pengarahan dan apabila memungkinkan menghindari tanggung jawab.

b. Tempat kerja

Penyebab tinggi rendahnya produktivitas yang berasal dari tempat kerja ada dua yaitu : lingkungan kerja dan manajemen.

1. Lingkungan kerja

Organisasi kerja/instansi bertanggung jawab untuk mengupayakan suatu lingkungan kerja yang baik. Lingkungan kerja dibedakan menjadi dua yaitu : lingkungan fisik dan non fisik. Lingkungan fisik terdiri dari pencahayaan, sirkulasi udara, tersedianya fasilitas kamar mandi, toilet, sarana olah raga serta fasilitas ibadah. Lingkungan non fisik yaitu rasa perkawanan antara pegawai, hubungan komunikasi antara pegawai dengan pimpinan maupun pimpinan dengan pegawai akan mendukung peningkatan produktivitas kerja.

2. Manajemen

Kemampuan manajerial seorang pemimpin sangat berpengaruh terhadap produktivitas. Dalam hal ini pemimpin akan bertugas untuk mengarahkan kegiatan para pegawai untuk mencapai tujuan, dengan kemampuan manajemen pemimpin yang efektif tujuan instansi lebih mudah tercapai.

Berdasarkan uraian di atas maka disimpulkan aspek-aspek produktivitas yaitu karyawan/tenaga kerja yang meliputi motivasi dan aspek tempat kerja yang meliputi lingkungan kerja dan manajemen.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja seseorang baik itu berasal dari dalam dirinya maupun berasal dari luar dirinya. Menurut Goleman (dalam Asifah, 2013) faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah :

a. Kecerdasan Intelektual

Kemampuan yang meliputi pengetahuan dan keterampilan yang bersifat sistematis dan teknis dalam bekerja sehingga mampu menggunakan fasilitas yang tersedia untuk mencapai produktivitas kerja.

b. Kecerdasan Emosional

Kemampuan karyawan dalam menyikapi pekerjaan seperti dorongan dan motivasi untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam bekerja. Dan kemampuan pemecahan masalah yang bersifat emosional antara karyawan dengan kondisi kerjanya, permasalahan sesama karyawan sehingga upaya untuk mendapatkan hasil kerja yang baik tetap terjaga.

Faktor-faktor lain yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Anoraga (dalam Haryani, 2002) yaitu:

a. Pelatihan

Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu, latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Dengan latihan berarti para karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu yang benar-benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan. Stoner (1991), mengatakan bahwa peningkatan produktivitas bukan pada pemutakhiran peralatan, akan tetapi pada pengembangan karyawan yang paling utama. Dari hasil penelitian beliau menyebutkan 75% peningkatan produktivitas justru dihsilkan oleh perbaikan pelatihan dan pengetahuan kerja, kesehatan dan alokasi tugas.

b. Emosional dan fisik Karyawan

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan emosional karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

Faktor – faktor lain yang dinilai dalam produktivitas kerja karyawan menurut Fippo (dalam Timpe, 1999) yaitu :

- a. Kuantitas pekerjaan di atas diartikan sebagai kemampuan karyawan menciptakan suatu hasil kerja yang baik, sementara kuantitas pekerjaan lebih dititikberatkan kepada frekuensi karyawan dalam menunjukkan hasil kerja pada periode tertentu.
- b. Kerjasama pada hakekatnya adalah saling berhubungan antara seseorang dengan orang lain dengan suatu keinginan yang nyata untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan dengan baik.
- c. Hal lainnya yang perlu dinilai dari prestasi kerja karyawan adalah masalah kepribadian seperti dimilikinya rasa percaya diri oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
- d. Keterampilan merupakan keahlian yang ditunjuk oleh karyawan terhadap bidang tugas yang dibebankan kepada karyawan yang bersangkutan.
- e. Kepemimpinan diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengelola atau memimpin bawahannya untuk mengerjakan sesuatu dalam mencapai tujuan pekerjaan.
- f. Keselamatan kerja merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya, dimana dalam hal ini prestasi kerja yang dilihat dan keselamatan kerja.
- g. Pengetahuan pekerjaan menyangkut keluasan wawasan karyawan mengenai segala hal yang menyangkut tugas-tugas yang akan dilaksanakannya.

- h. Kehadiran atau absensi merupakan sikap loyalitas yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap perusahaan tempat dimana karyawan tersebut bekerja.
- i. Kesetiaan, merupakan sikap loyalitas yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap perusahaan tempat dimana karyawan tersebut bekerja.
- j. Ketangguhan adalah sikap mental yang dimiliki karyawan dalam menerima dan melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.
- k. Prestasi kerja paling akhir yang biasanya dinilai dari karyawan adalah mengenai kemampuan karyawan dalam memberikan inisiatif, terutama dalam pemecahan masalah, menciptakan ide dan konsep baru dalam mengembangkan atau untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah pelatihan, emosional dan fisik karyawan, lingkungan kerja, kuantitas pekerjaan, kedisiplinan, komunikasi, kesehatan, kerjasama, kepribadian, keterampilan, kepemimpinan, keselamatan kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, kehadiran atau absensi, kesetiaan, ketangguhan dan prestasi kerja.

C. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kata emosional berasal dari bahasa latin, yaitu *emovere*, yang berarti bergerak menjauh, arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosional. Menurut Goleman (2001) emosional merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Biasanya emosional

merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosional gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologis terlihat tertawa, emosional sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Kecerdasan emosional menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan – keterampilan praktis yang didasarkan pada lima unsurnya: kesadaran diri, motivasi, pengaturan diri, empati dan kecakapan membina hubungan dengan orang lain. Kecakapan emosional kita menunjukkan berapa banyak potensi itu yang telah kita terjemahkan ke dalam kemampuan di tempat kerja. Sebagai contoh, pandai dalam melayani pelanggan adalah kecakapan emosional yang didasarkan pada empati. Begitu pula, sifat dapat dipercaya adalah kecakapan yang didasarkan pada pengaturan diri, atau kemampuan menangani implus dan emosional. Baik kemampuan melayani pelanggan maupun sifat dapat dipercaya dapat membuat orang menonjol di tempat kerja mereka Goleman (2001).

Hanya memiliki kecerdasan emosional tinggi tidak menjamin seseorang akan punya kesempatan untuk mempelajari kecakapan emosional yang penting untuk bekerja, ini berarti bahwa mereka hanya mempunyai potensi maksimum untuk mempelajarinya. Seseorang mungkin sangat empatik, misalnya, namun belum tentu belajar tentang keterampilan praktis yang didasarkan pada empati untuk menjadi petugas pelayanan pelanggan, instruktur penerbangan yang hebat atau untuk menjadi pemimpin tim kerja yang unsurnya sangat beragam.

2. Aspek – Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2001) menyatakan, terdapat lima aspek kecerdasan emosional seseorang, yaitu:

a. Kesadaran diri emosional

Mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi. Kesadaran diri terdiri dari: kesadaran emosional yaitu mengenali emosional diri sendiri dan efeknya, penilaian diri secara teliti yaitu mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri, dan percaya diri yaitu keyakinan tentang harga diri dan kemampuan.

b. Pengaturan diri

Mengelola kondisi, implus, dan sumber daya diri sendiri. Pengaturan diri terdiri dari: kendali diri yaitu mengelola emosional-emosional dan desakan-desakan hati yang merusak, sifat dapat dipercaya yaitu memelihara norma kejujuran dan integritas, kewaspadaan yaitu bertanggung jawab atas kinerja pribadi, adaptibilitas yaitu keluwesan dalam menghadapi perubahan, inovasi yaitu mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan, dan informasi-informasi baru.

c. Motivasi

Kecenderungan emosional yang mengatur atau memudahkan peraih sasaran. Motivasi terdiri dari: dorongan prestasi yaitu dorongan untuk menjadi lebih baik atau memenuhi standar keberhasilan, komitmen adalah menyesuaikan diri dengan sasaran kelompok atau perusahaan, inisiatif merupakan kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan

optimism yaitu kegigihan dalam memperjuangkan sasaran kendati ada halangan dan kegagalan.

d. Empati

Merupakan kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain. Empati terbagi menjadi 5 sebagai berikut: memahami orang lain yaitu mengindra perasaan dan peraspektif orang lain, orientasi pelayanan adalah mengantisipasi, mengenali, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan, mengembangkan orang lain yaitu merasakan kebutuhan perkembangan orang lain dan berusaha menumbuhkan kemampuan mereka, mengatasi keragaman yaitu mampu membaca arus – arus emosional sebuah kelompok dan hubungannya dengan kekuasaan.

e. Keterampilan sosial

Merupakan kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain. Ada beberapa hal tentang keterampilan sosial: pengaruh yaitu memiliki taktik – taktik untuk melakukan persuasi, komunikasi yaitu mengirimkan pesan yang jelas dan meyakinkan, kepemimpinan yaitu membangkitkan inspirasi dan memandu kelompok dan orang lain, katalisator perubahan yaitu memulai dan mengelola perubahan, manajemen konflik yaitu negosiasi dan pemecahan silang pendapat, pengikat jaringan yaitu menumbuhkan hubungan sebagai alat, kolaborasi dan kooperasi yaitu kerja sama dengan orang lain demi tujuan bersama, dan kemampuan tim yaitu

menciptakan sinergi kelompok dalam memperjuangkan tujuan bersama.

Dari uraian di atas mengenai aspek-aspek kecerdasan emosional dapat ditarik kesimpulan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu aspek kesadaran-diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial.

Sementara Cooper dan Sawaf (2002), mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosional sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosional menuntut penilaian perasaan, untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosional dalam kehidupan sehari – hari.

Selanjutnya Howes dan Herald (dalam Asifah, 2013) mengemukakan pada intinya kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosional. Kemampuan mengelola emosional dengan baik pada diri sendiri dengan hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional dapat dilihat dari perilaku dalam bentuk kemampuan dan mengendalikan emosional diri sendiri serta kemampuan empati untuk sinergitas. Pola pikir asosiatif atau integratif berbasis kecerdasan emosional antara lain :

- a. menyadari karakter dan motivasi diri sendiri.
- b. Kemampuan empati, sadar dan peduli orang lain.
- c. Kemampuan menentukan sikap.

- d. Kemampuan artistik.
- e. Kemampuan berkomunikasi.

Menurut Shapiro (dalam Roslinna, 2006) kecerdasan emosional adalah kekuatan di balik singgasana kemampuan intelektual yang merupakan dasar-dasar pembentukan emosional yang mencakup keterampilan-keterampilan individu untuk :

- a. Menunda kepuasan dan mengendalikan implus-impuls.
- b. Tetap optimis jika berhadapan dengan kemalangan dan ketidakpastian.
- c. Menyalurkan emosional – emosional yang kuat secara efektif.
- d. Mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan – tujuan.
- e. Menangani kelemahan – kelemahan pribadi.
- f. Menunjukkan rasa empati kepada orang lain.
- g. Membangun kesadaran diri dan pemahaman diri.

Cooper dan Sawaf (2002), mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosional sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosional menuntut penilaian perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri sendiri dan orang lain serta menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosional dalam kehidupan sehari – hari. Dalam kecerdasan emosional terdapat model 4 (empat) batu penjurur yaitu :

- a. Kesadaran emosional (emotional literacy) yang bertujuan membangun tempat kedudukan bagi kepiawaian dan rasa percaya diri pribadi melalui kejujuran emosional, energi emosional, umpan balik emosional, intuisi, rasa tanggung jawab.
- b. Kebugaran emosional (emotional fitness) bertujuan mempertegas kesejatan, sifat dapat dipercaya, keuletan, memperluas kepercayaan, mengelola konflik, kemampuan mendengar dan mengatasi kekecewaan dengan cara konstruktif.
- c. Kedalaman emosional (emotional deep) akan mengeksplorasikan cara-cara menelaraskan hidup dan kerja dengan potensi serta bakat unik dan mendukungnya dengan ketulusan, kesetiaan dengan janji, rasa tanggung jawab yang pada gilirannya memperbesar pengaruh tanpa mengobral kewenangan.
- d. Alkimia emosional (emotional alchemy) dapat memperdalam naluri dan kemampuan kreatif untuk mengalir bersama masalah dan tekanan, bersaing dengan massa depan membangun keterampilan untuk peka akan adanya kemungkinan solusi yang tersembunyi dan peluang yang terbuka.

Menurut Porter dan Hernarcki (dalam Goleman, 2001), mengatakan kecerdasan emosional dalam bekerja biasanya berkaitan dengan kestabilan emosional untuk bisa tekun, berkonsentrasi, tenang, teliti, dan sabar dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, serta mampu memahami situasi dan kondisi lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, kemampuan untuk mengenali perasaan dan emosional serta kemampuan untuk mengelolanya dengan baik pada diri sendiri maupun dengan hubungan dengan orang lain sebagai sumber energi untuk membimbing pikiran dan tindakan seseorang. Sedangkan pengertian kecerdasan emosional dalam bekerja biasanya berkaitan dengan kestabilan emosional untuk bisa tekun, berkonsentrasi, tenang, teliti, dan sabar dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja, serta mampu memahami situasi dan lingkungan kerja.

Salovey dan Mayer (dalam Aprilia, 2007) mengemukakan bahwa ada empat macam aspek dasar kecerdasan emosional:

a. Mengendalikan emosional

Ketidakmampuan mengendalikan emosional, atau membedakan dengan benar emosional, membuat semua keterampilan lain tidak berguna. Ada dua lokasi dalam mengendalikan emosional :

1. Pada diri sendiri

Emosional dapat memberikan informasi atau dengan jelas memberitahu bagaimana anda sedang mengevaluasi sesuatu, orang, benda, situasi, gagasan. Mengetahui secara akurat emosional dapat memberikan masukan tentang apa yang disukai, tidak disukai, atau yang bertentangan.

Emosional juga dapat memberikan petunjuk bagaimana berperilaku yang tepat dalam situasi yang dihadapi. Banyak emosional merupakan

tanda bagi anda tentang kemana akan mengarahkan perhatian dan bagaimana mengarahkan energi.

2. Pada lingkungan

Emosional dapat membuat seseorang peka terhadap situasi yang terjadi serta dapat menempatkan dirinya di lingkungan tempat ia berada.

b. Memahami emosional

Memahami emosional berarti mengetahui dengan seksama penyebab, akibat serta cara berkembang dan berubahnya emosional setiap saat sangat penting sementara individu berusaha menggunakan emosional agar berfungsi dengan efektif di dunia ini.

Hal-hal yang harus dipahami tentang emosional adalah apa yang menyebabkannya. Memahami penyebab emosional individu itu sendiri, tetapi juga ketika dirasakan orang lain dan lebih penting lagi adalah mengetahui mengapa perasaan itu muncul.

Hal kedua dalam memahami emosional adalah pengaruh yang dihasilkan akibat emosional, mengetahui asal emosional, mengetahui bagaimana emosional mempengaruhi orang yang mengalami juga penting. Keuntungan memiliki pengertian emosional yang akurat adalah membantu menghindari bersikap emosional akibat mendapatkan pengaruh yang tidak diinginkan dari tingkah laku. Memahami emosional diri akan memiliki manfaat serupa dengan memahami emosional orang lain.

Terakhir, berkaitan dengan memiliki pengertian umum tentang cara kerja emosional. Kemampuan memahami emosional lebih banyak ditentukan oleh pengetahuan individu tentang teori emosional karena dengan memiliki pengetahuan tentang teori emosional dapat membantu individu, khususnya ketika sedang dihadapkan dengan situasi baru yang melibatkan orang-orang yang mungkin kurang dikenal.

Ketika ketiga bentuk emosional dikombinasikan, campuran yang kuat akan terbentuk dengan mengombinasikan pemahaman penyebab emosional, akibat emosional dan cara kerja dapat mengantisipasi perilaku orang lain dengan lebih baik, bahkan yang paling mudah dapat mempengaruhi reaksi emosional orang disekitarnya.

c. Mengatur emosional

Keterampilan ini pada intinya adalah tentang bereaksi dengan suatu cara terhadap emosional yang kita hadapi dalam hidup. Kemampuan mengendalikan emosional membuat individu dapat memiliki fleksibilitas yang besar dalam emosional serta kehidupan sosial. Kemampuan ini dapat membuat individu dapat mengendalikan rangsangan sehingga dapat memaksimalkan rangsangan, lebih tabah dalam menghadapi frustrasi dan godaan, mencegah dampak buruk dari hasutan orang lain, serta dapat bertindak tepat meskipun ada tekanan dari orang lain untuk melakukan hal yang sebaliknya.

Kemampuan ini juga dapat membantu individu untuk membuat orang lain, tidak hanya mengurangi atau meningkatkan emosional

positif, tetapi meningkatkan keinginan orang lain untuk berusaha keras dan menghadapi tantangan.

d. Menggunakan emosional

Penggunaan emosional adalah pengembangan alami terhadap pengaturan emosional. Menggunakan emosional dengan sukses berarti mampu ketika diperlukan. Memanfaatkan kekuatan emosional ini untuk mencapai sasaran, misalnya :

1. Menggunakan emosional untuk mempengaruhi kinerja

Emosional dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja dengan beberapa cara, misalnya dengan memanfaatkan motivasi rasa malu dan kecemasan social, mengenali manfaat kekuatan kemarahan dan mengubah strategi dalam mencapai sasaran, menggunakan ketekunan untuk mengatur segala sesuatu sehingga tahu bahwa tidak tekun hanya akan membuahkan hasil yang sangat tidak diinginkan, dan juga menggunakan emosional dan sejarah emosional untuk membantu mencapai sasaran.

2. Menggunakan emosional untuk meningkatkan diri secara umum

Dengan menggunakan teknik penilaian kembali secara kognitif dan perencanaan aktif sangat berguna untuk menciptakan dan mempertahankan suasana hati yang positif. Pengaruh suasana hati yang positif cenderung membuat anda lebih terbuka terhadap pengalaman, kemungkinan besar mau menyelidiki, menjadi kreatif dan mau mencoba hal-hal baru.

3. Menggunakan emosional untuk mempengaruhi orang lain

Dengan membuat orang lain bertindak dengan cara yang kita inginkan. Pada dasarnya dapat dianggap sebagai sasaran utama hubungan social, dan nampak bahwa kecerdasan emosional yang terbangun secara baik.

4. Menggunakan emosional untuk mengatasi konflik dengan lebih baik

Perselisihan dengan orang lain tidak dapat dihindari, tetapi cara itu terjadi sebagian berada dalam kendali individu. Emosional berbahaya dan melukai. Merupakan sesuatu yang berhasil dipengaruhi orang yang cerdas secara emosional misalnya dengan cara :

Merespon dengan tepat di saat awal konflik akan terjadi, respon yang membangun cenderung membuat segalanya lebih baik, memberikan informasi kepada orang lain tentang apa yang individu rasakan dan alasannya, tujuannya adalah menunjukkan emosional individu dengan tepat dan tidak menyalahkan orang lain; dan tidak memberikan respon terhadap hasutan.

Cooper dan Sawaf (2002) memetakan kecerdasan emosional meliputi lima faktor dengan 21 aspek atau indikator:

- a. Situasi saat ini terdiri atas tiga aspek, yaitu (1) peristiwa dalam hidup, (2) tekanan pekerjaan, (3) tekanan masalah pribadi. Tiap peristiwa yang dialami dalam pekerjaan atau dalam kehidupan pribadi antara lain : pernah menjadi korban kejahatan, diberhentikan atau dipecat, pensiun, berpisah dan bercerai, dan kematian seorang teman atau anggota keluarga, sakit atau cedera.

- b. Keterampilan emosional. Komponen ini terdiri atas tiga aspek, yaitu : (1) kesadaran diri emosional, (2) ekspresi emosional, (3) kesadaran emosional terhadap orang lain. Komponen ini memuat pernyataan-pernyataan yang menggambarkan seberapa baik pikiran dan perasaan tentang diri sendiri, seperti kapan bisa marah, jika sedih tahu alasannya, cenderung menghakimi diri sendiri, mengungkapkan emosional meskipun emosional tersebut negatif, membiarkan orang lain tahu bila ada perasaan yang tidak enak, dalam berinteraksi dapat merasakan perasaan orang lain.
- c. Kecakapan emosional. Komponen ini terdiri dari lima aspek yaitu : (1) intensionalitas, (2) kreatifitas, (3) ketangguhan, (4) hubungan antar pribadi, dan (5) ketidakpuasan konstruktif. Tiap indikator hendak mengungkapkan seberapa baik pekerjaan itu menggambarkan perilaku atau tujuan seperti mudah mengabaikan gangguan-gangguan, tahu cara mengatakan tidak, dapat menyingkirkan imbalan-imbalan jangka pendek dari sasaran jangka panjang, dapat memusatkan perhatian pada satu tugas sampai selesai, dapat menunda kepuasan pribadi demi sasaran yang lebih luas, marah apabila dikritik, sering tidak mengetahui penyebab kemarahan.
- d. Nilai-nilai emosional dan keyakinan. Komponen ini terdiri dari enam aspek, yaitu : (1) belas kasihan, (2) sudut pandang, (3) intuisi, (4) radius kepercayaan, (5) daya pribadi, dan (6) integritas. indikator-indikatornya tersusun untuk memberi nilai seberapa baik pernyataan itu

menggambarkan perilaku atau hubungan, seperti dapat melihat rasa sakit pada orang lain, meskipun mereka tidak membicarakannya, tidak ragu menimbulkan kesibukan guna menolong orang lain yang kesulitan, dapat menemukan solusi atas masalah-masalah yang sulit, menyukai diri apa adanya, mengikuti kata hati ketika dihadapkan masalah yang sulit, dan bersedia melakukan kesalahan yang dilakukan.

- e. Hasil-hasil emosional. Komponen ini terdiri atas empat aspek yaitu : (1) kesehatan secara umum, (2) kualitas hidup, (3) kecakapan berelasi, dan (4) kinerja optimal. Indikatornya menunjukkan seberapa sering (jika pernah) mengalami gejala-gejala seperti sakit kepala karena tegang, sakit dan nyeri yang sulit dijelaskan, merasa menjadi korban atau dimanfaatkan orang lain, menyalahkan atau melecehkan orang lain, merasa kelebihan beban pekerjaan, pikiran kosong, kesal dan putus asa.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Ginanjar (2000) ada 3 faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu sebagai berikut :

a. Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu individu dalam mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan keadaan emosional agar termanifestasi dalam perilaku secara efektif. Menurut Goleman (2001) kecerdasan emosional erat kaitannya dengan keadaan otak emosional. Bagian otak yang mengurus emosi adalah sistem limbik.

Sistem limbik terletak jauh dalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosional dan impuls. Peningkatan kecerdasan emosional secara fisiologis dapat dilakukan dengan puasa. Puasa tidak hanya mengendalikan dorongan fisiologis manusia, namun juga mampu mengendalikan kekuasaan impuls emosional. Puasa yang dimaksud salah satunya yaitu puasa sunah Senin Kamis.

b. Faktor pelatihan emosional

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (value). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saja tanpa dilatih. Melalui puasa sunah Senin Kamis, dorongan, keinginan, maupun reaksi emosional yang negatif dilatih agar tidak dilampiaskan begitu saja sehingga mampu menjaga tujuan dari puasa itu sendiri. Kejernihan hati yang terbentuk melalui puasa sunah Senin Kamis akan menghadirkan suara hati yang jernih sebagai landasan penting bagi pembangunan kecerdasan emosional.

c. Faktor pendidikan

Pendidikan dapat menjadi salah satu sarana belajar individu untuk mengembangkan kecerdasan emosional. Individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosional dan bagaimana mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di

lingkungan keluarga dan masyarakat. Sistem pendidikan di sekolah tidak boleh hanya menekankan pada kecerdasan akademik saja, memisahkan kehidupan dunia dan akhirat,serta menjadikan ajaran agama sebagai ritual saja. Pelaksanaan puasa sunah Senin Kamis yang berulang-ulang dapat membentuk pengalaman keagamaan yang memunculkan kecerdasan emosional. Puasa sunah Senin Kamis mampu mendidik individu untuk memiliki kejujuran, komitmen, visi, kreativitas, ketahanan mental, kebijaksanaan, keadilan, kepercayaan, penguasaan diri atau sinergi, sebagai bagian dari pondasi kecerdasan emosional.

4. Ciri – Ciri Individu Yang Cerdas Secara Emosional

Menurut Gowing (dalam Goleman, 2001) menjelaskan ciri-ciri individu yang memiliki kecerdasan emosional adalah :

- a. Kesadaran emosional, maupun membela suasana emosional dan dampak yang dihasilkannya.
- b. Semangat meraih prestasi, mencapai lingkungan yang menyediakan data yang penting dan peluang.
- c. Adaptabilitas, keluwesan dalam menghadapi tantangan dan rintangan.
- d. Pengendalian diri, bekerja tetap aktif terjadi di bawah tekanan ketimbang mudah pasif.
- e. Integritas, sikap dapat diandalkan yang melahirkan kepercayaan.
- f. Optimisme, ketangguhan dalam menghadapi kemunduran.
- g. Empati, memahami perasaan dan perspektif orang lain.

- h. Memanfaatkan keragaman, memanfaatkan perbedaan sebagai peluang.
- i. Membina ikatan, kekuatan hubungan pribadi antara orang-orang saling berjauhan dan antara bagian-bagian dari orang yang ada disekitar kita.

Ciri-ciri individu yang memiliki kecenderungan emosional menurut Beck (dalam Roslinna, 2006) antara lain adalah :

- a. Memiliki kecerdasan emosional lebih baik dari anak-anak biasa.
- b. Mampu mengambil keputusan sendiri.
- c. Mampu menerima diri dan perasaan-perasaan sendiri.
- d. Mampu membina kelemahan diri.
- e. Mempunyai hoby dan minat luas.
- f. Mampu mencari kesibukan sendiri bila tidak ada teman.
- g. Memiliki inisiatif dan dapat diandalkan.
- h. Mampu berdiri sendiri dibandingkan teman sebayanya.
- i. Lebih stabil dan lebih matang dibanding teman-teman sebaya dalam tingkat kecerdasan emosionalnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa yang memiliki kecerdasan emosional memiliki ciri-ciri, yaitu: kesadaran diri, semangat meraih prestasi, adaptabilitas, mampu mengendalikan diri, integritas, optimism, empati, mampu membina hubungan yang baik, dan tingkat kecerdasan emosionalnya stabil.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, kemampuan diri sendiri dan kemampuan mengelola emosional dengan baik pada diri sendiri dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional sangat penting bagi setiap karyawan dalam menyelesaikan tugasnya guna menghasilkan kinerja yang baik.

D. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seorang individu dalam menyikapi dan memahami segala sesuatu yang asalnya dari dirinya sendiri atau orang lain dengan mengarahkan umpan balik yang positif kedalam individu itu sendiri atau keluar yang berkaitan dengan orang lain sehingga tercipta keserasian hubungan dalam kehidupan pribadi atau kehidupan sosial.

Di penghujung abad ini angkatan kerja diisi oleh “pekerja pintar” yaitu orang yang produktivitasnya ditandai dengan bertambahnya nilai pada informasi sesuai jabatan dan tugas yang dilaksanakan. Pekerja pintar artinya bahwa kemahiran pekerja-pekerja semakin terfokus dan produktivitas mereka bergantung pada upaya mereka yang dikoordinasikan sebagai bagian dari tim organisasi. Lebih lanjut dikatakan tim pekerja pintar tim menjadi unit unit kerja yang utuh, bukan individu itu sendiri dan hal tersebut menandakan mengapa kecerdasan emosional, kemampuan membantu orang untuk menyelaraskan diri, akan menjadi semakin dihargai sebagai asset organisasi dalam tahun-tahun mendatang.

Dalam teori pengharapan karyawan diberikan motivasi untuk mengarahkan usahanya akan menghantarkan ke suatu penilaian kinerja yang baik

akan mendorong penghargaan (*reward*) organisasional. Dalam risetnya Daniel Goleman memiliki kurang lebih lima ribu perusahaan yang tersebar diseluruh dunia, Goleman mendapatkan gambaran keterampilan yang dimiliki para bintang kinerja disegala bidang, yang membuat mereka berbeda dengan yang lainnya. Dari pekerjaan tingkat bawah sampai posisi eksekutif, faktor yang terpenting bukan kecerdasan intelektual, pendidikan tinggi, atau keterampilan teknis, melainkan kecerdasan emosional (Goleman, 2001).

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengolah, mengenali dan mengekspresikan dengan tepat, sedangkan produktivitas adalah kemampuan memaksimalkan kinerja yang dapat menghasilkan kualitas dan kuantitas kerja yang optimal. Dari defenisi tersebut jelas bahwa kecerdasan emosional sangat mendukung kinerja yang akhirnya akan menghasilkan kinerja yang baik.

Kecerdasan emosional merupakan hal yang dapat menunjang produktivitas kerja seseorang. Sebagaimana telah diketahui bahwa kecerdasan emosional seseorang mempengaruhi tingkat produktivitas kerjanya. Selanjutnya Howes dan Herald (dalam Aprilia, 2007) mengemukakan kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosional, dalam konteks penelitian ini karyawan yang cerdas emosionalnya akan lebih mampu mengusai suasana untuk meningkatkan produktivitas kerja.

Gardner (dalam Aprilia, 2007) menyebut istilah kecerdasan emosional dengan kecerdasan intra pribadi dan kecerdasan antar pribadi. Kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang bersifat korelatif tetapi terarah kedalam diri sendiri, yang wujudnya berupa kemampuan kemampuan untuk membentuk model

diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri, serta kemampuan untuk menggunakan model tersebut sebagai alat untuk bekerja secara efektif dan produktif.

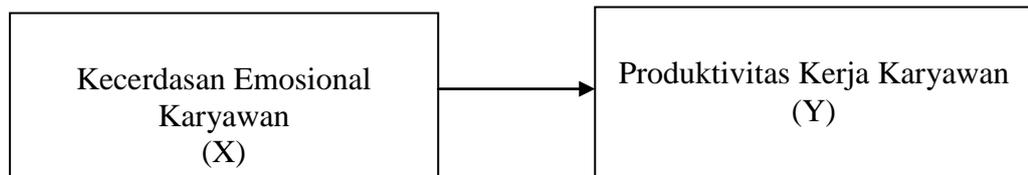
Sedangkan kecerdasan antar pribadi adalah kemampuan untuk memahami orang lain, yang wujudnya berupa pemahaman terhadap apa yang memotivasi mereka bagaimana mereka bekerja dan bekerjasama dengan sama seperti kemampuan untuk membedakan menanggapi dengan tepat suasana hati, tempramen, dan motivasi untuk membangkitkan produktivitas.

Keadaan tersebut diperkuat oleh Sinungan (2005) yang menjelaskan produktivitas kerja sebagai suatu sikap mental seseorang yang selalu berpandangan optimis sehingga dapat mempengaruhi peningkatan hasil kerja yang lebih baik lagi. Dan hallet (dalam Timpel, 1999) mengatakan bahwa produktivitas kerja adalah sebagai suatu upaya secara fisik maupun psikis untuk meningkatkan produksi sehingga dapat memproduksi hasil perusahaan yang berkualitas dan bermutu sesuai harapan perusahaan.

Mustafa (dalam Sinungan, 2005) menyatakan secara diskriptif rendahnya produktivitas kerja dipengaruhi oleh rendahnya tingkat kecerdasan emosional karyawan. Setelah dibuktikan dengan analisis inferensial, benar bahwa dimensi kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial secara serentak mempunyai pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap produktivitas kerja.

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka diatas dalam penelitian ini dirumuskan kerangka konseptual sebagai berikut :



F. Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian ini yaitu ada hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan produktivitas kerja karyawan. Dengan asumsi apabila semakin tinggi kecerdasan emosional maka produktivitas kerja karyawan juga semakin tinggi. Dan sebaliknya apabila kecerdasan emosionalnya rendah maka produktivitas kerja karyawan juga rendah.