

BAB II

KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka dalam penelitian ini ditekankan kepada variable-variabel yang di teliti. Pemaparan kajian pustaka ini didasarkan pada teoritis dan penelitian-penelitian, yang dianggap relevan untuk menjelaskan fenomena secara teoritis.

2.1.1 Manajemen

Secara etimologi, dalam bahasa Indonesia belum ada keseragaman mengenai terjemahan terhadap istilah “*management*” hingga saat ini terjemhannya sudah banyak dengan alasan-alasan tertentu seperti pembinaan, pengurus, pengelola ketatalaksanaan, dan manajemen.

Robbins dan Coulter (2015:7) adalah :

“Management involves the activities of coordination and supervision of the work of others, so that the work can be completed efficiently and effectively, Pendapat tersebut kurang lebih memiliki arti manajemen melibatkan aktivitas-aktivitas, koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat di selesaikan secara efisien dan efektif.”

Menurut Daft (2010:4), adalah:

“Manajemen is attainment of organizational goals in an effective and efficient manner through planning, organizing, leading, and controlling organizational resources”. Pendapat tersebut kurang lebih memiliki arti bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien lewat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumberdaya organisasi”.

Menurut Stoner dan Freeman (2012:44) adalah :

“Manajemen is the process of planning, organizing, and controlling the work of organization members and using all available organizational resources to reach stated organizational goals.” Pendapat tersebut kurang lebih memiliki arti bahwa manajemen adalah proses merencanakan,

mengorganisasikan, dan mengontrol pekerjaan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi”.

Berdasarkan beberapa definisi yang ada di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur suatu perencanaan supaya tujuan organisasi tercapai dengan baik. Kegiatan manajemen, terdiri dari adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, penempatan, dan motivasi, sehingga dapat tercipta koordinasi yang baik sesama anggota yang melaksanakan organisasi tersebut.

2.1.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya manusia berkaitan dengan kebijakan praktek-praktek yang perlu dilaksanakan oleh manajer, mengenai aspek-aspek Sumber daya manusia dari manajemen kerja. Pengertian dari manajemen SDM, penulis mengambil beberapa devinisi dari para ahli yang diantaranya sebagai berikut:

Menurut Dessler (2010:4) manajemen sumber daya manusia adalah :

“Proses memperoleh, melatih, nilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan dan keamanan, serta masalah keadilan.”

Menurut Mathis dan Jackson (2012:4) :

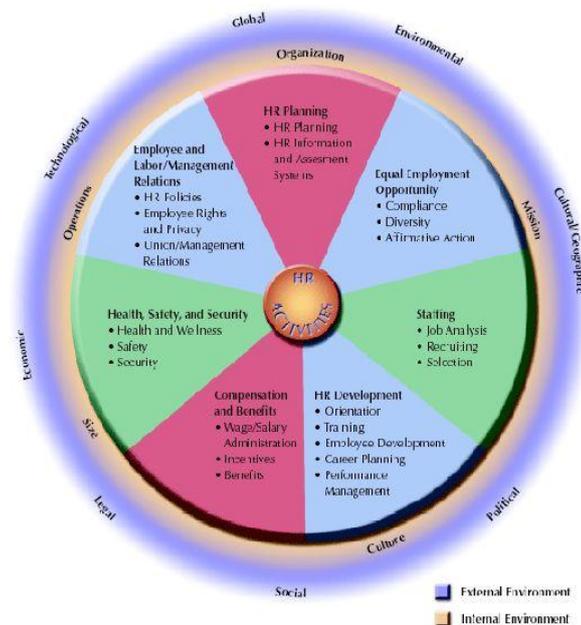
“Sesuatu yang berhubungan dengan sistem rancangan formal dalam suatu organisasi untuk menentukan dan efisiensi dilihat dari bakat seseorang untuk mewujudkan sasaran suatu organisasi”.

Berdasarkan defenisi-defenisi yang telah dijelaskan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu proses dalam perencanaan untuk mengatur sumber daya manusia yang dimiliki supaya bisa

dipergunakan dan dimanfaatkan secara baik sehingga memberikan kualitas dan nilai tambah bagi perusahaan.

2.1.1.2 Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Fokus utama Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah memberikankontribusi pada suksesnya organisasi. Kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi adalahdengan memastikan aktivitas SDM mendukung usaha organisasi yang terfokus padaproduktivitas, pelayanan dan kualitas. Menurut Mathis dan Jackson (2012:43-46) mengatakan Manajemen SDM terdiri atas beberapa kelompok aktivitas yang saling berhubungan yang terjadi dalam konteksorganisasi. Berikut adalah tinjauan singkat tujuh aktivitas SDM :



Gambar 2.1 Tujuh Aktivitas SDM

Berdasarkan Gambar 2.1 dapat dijelaskan aktivitas dari Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai berikut :

1. Perencanaan dan Analisis SDM

Dengan adanya perencanaan SDM, manajer-manajer berusaha untuk

mengantisipasi kekuatan yang akan mempengaruhi persediaan dan tuntutan para karyawan dimasa depan. Hal yang sangat penting untuk memiliki sistem informasi sumber daya manusia (SISDM) guna memberikan informasi yang akurat dan tepat pada waktunya untuk perencanaan SDM. Karyawan juga harus dimotivasi dengan baik dan bersedia untuk tinggal bersama organisasi tersebut selama jangka waktu yang pantas.

2. Kesetaraan Kesempatan Kerja

Pemenuhan hukum dan peraturan tentang kesetaraan kesempatan kerja (EEO) mempengaruhi semua aktivitas SDM yang lain dan integral dengan manajemen SDM.

3. Pengangkatan Pegawai

Tujuan dari pengangkatan pegawai adalah memberikan persediaan yang memadai atas individu-individu yang berkualifikasi untuk mengisi lowongan pekerjaan disebuah organisasi.

4. Pengembangan SDM

Dimulai dengan orientasi karyawan baru, pengembangan SDM juga meliputi pelatihan keterampilan pekerjaan. Ketika pekerjaan-pekerjaan berkembang dan berubah, diperlukan adanya pelatihan ulang yang dilakukan terus-menerus untuk menyesuaikan perubahan teknologi.

5. Kompensasi dan Tunjangan

Kompensasi memberikan penghargaan kepada karyawan atas pelaksanaan pekerjaan melalui gaji, insentif dan tunjangan. Para pemberi kerja harus mengembangkan dan memperbaiki sistem upah dan gaji dasar. Selain itu, program insentif seperti pembagian keuntungan dan penghargaan

produktivitas mulai digunakan. Kenaikan yang cepat dalam hal biaya tunjangan, terutama tunjangan kesehatan, akan terus menjadi persoalan utama.

6. Kesehatan, keselamatan dan keamanan

Jaminan atas kesehatan fisik dan mental serta keselamatan para karyawan adalah hal yang sangat penting. Secara global, berbagai hukum keselamatan dan kesehatan telah menjadikan organisasi lebih responsive terhadap persoalan kesehatan dan keselamatan. Program peningkatan kesehatan yang menaikkan gaya hidup karyawan yang sehat menjadi lebih meluas.

7. Hubungan karyawan dan Buruh/ Manajemen

Hubungan antara para manajer dan karyawan mereka harus ditangani secara efektif apabila para karyawan dan organisasi ingin sukses bersama. Beberapa karyawan diwakili oleh satu serikat pekerja atau tidak, hak karyawan harus disampaikan. Merupakan suatu hal yang penting untuk mengupdate kebijakan dan prosedur SDM.

2.1.1.3 Tujuan dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Rivai (2014:8) adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan kualitas dan kuantitas karyawan yang akan mengisi semua jabatan dalam perusahaan.
- b. Menjamin tersedianya tenaga kerja masa kini maupun masa depan, sehingga setiap pekerjaan ada yang mengerjakannya.
- c. Menghindari terjadinya mismanajemen dan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas.

- d. Mempermudah koordinasi, integrasi, dan sinkronasi (KIS) sehingga produktivitas kerja meningkat.
- e. Menghindari kekurangan dan kelebihan karyawan.
- f. Menjadi pedoman dalam menetapkan program penarikan, seleksi, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.
- g. Menjadi pedoman dalam melaksanakan mutasi (vertikal atau horizontal)
- h. Menjadi dasar dalam penilaian karyawan.

Fungsi manajemen sumber daya manusia terbagi menjadi dua, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional. Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2016:21) adalah sebagai berikut :

1. Fungsi manajerial

a. Perencanaan (*Planning*)

Proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan dalam proses manajemen sumber daya manusia adalah rekrutmen tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perencanaan dalam proses perekrutan karyawan sangat penting untuk menganalisis jabatan yang perlu diisi dan jumlah karyawan yang dibutuhkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keahlian dan menyediakan alat-alat yang diperlukan oleh karyawan dalam menunjang pekerjaan. Adapun prinsip-prinsip pengorganisasian meliputi :

- a) Memiliki tujuan yang jelas.
 - b) Adanya kesatuan arah sehingga dapat terwujud kesatuan tindakan dan pikiran.
 - c) Adanya keseimbangan antara wewenang dengan tanggung jawab.
 - d) Adanya pembagian tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan, keahlian dan bakat masing-masing, sehingga dapat menimbulkan kerjasama yang harmonis dan kooperatif.
 - e) Bersifat relatif permanen dan terstruktur sesederhana mungkin, sesuai kebutuhan, koordinasi, pengawasan dan pengendalian.
 - f) Adanya jaminan keamanan pada anggota.
 - g) Adanya keseimbangan antara jasa dan imbalan.
 - h) Adanya tanggung jawab serta tata kerja yang jelas dalam struktur organisasi.
- c. Penggerakan

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi pergerakan justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Proses pengaturan berbagai faktor dalam perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses monitoring kegiatan-kegiatan, tujuannya untuk menentukan harapan-harapan yang akan dicapai dan dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Harapan-harapan yang dimaksud adalah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai dan program-program yang telah direncanakan untuk dilakukan dalam periode tertentu. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan.

e. Motivasi (*Motivating*)

Karakteristik psikologi manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Motivasi termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi juga dapat diartikan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi.

f. Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi atau disebut juga pengendalian merupakan kegiatan system pelaporan yang serasi dengan struktur pelaporan keseluruhan, mengembangkan standar perilaku, mengukur hasil berdasarkan kualitas yang diinginkan dalam kaitannya dengan tujuan, melakukan tindakan koreksi, dan memberikan ganjaran. Dengan evaluasi yang dilakukan perusahaan dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi.

2. Fungsi Operasional

a. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

b. Pengembangan (*Development*)

Proses peningkatan keterampilan, teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak, artinya sesuai dengan prestasi kerja karyawan, layak artinya memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

d. Integrasi (*Integration*)

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.....

e. Pemeliharaan (*Maintanance*)

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mntal dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan.

f. Kedisiplinan (*Discipline*)

Fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

g. Pemberhentian (*Separation*)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja yang berakhir, pensiun dan sebab – sebab lainnya.

Menurut Marwansyah (2014:8) dalam manajemen sumber daya manusia, terdapat sejumlah fungsi operasional, yaitu :

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia adalah proses yang secara sistematis mengkaji kebutuhan sumber daya manusia untuk menjamin tersedianya tenaga

kerja dalam jumlah dan mutu atau kompetensi, yang sesuai pada saat dibutuhkan. Dengan kata lain, perencanaan sumber daya adalah proses penentuan jumlah dan mutu atau kualitas sumber daya manusia di masa yang akan datang.

2. Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen atau penarikan adalah proses menarik perhatian sejumlah calon pegawai potensial dan mendorong mereka agar melamar pekerjaan pada sebuah organisasi. Hasil proses rekrutmen adalah sekumpulan pelamar yang memenuhi syarat. Seleksi adalah proses identifikasi dan pemilihan orang-orang dari sekumpulan pelamar yang paling cocok dengan posisi yang ditawarkan dan dengan organisasi. Hasil proses seleksi adalah para calon pegawai yang paling memenuhi syarat di antara pelamar.

3. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan dan pengembangan.

4. Kompetensi

Kompetensi atau balas jasa didefinisikan sebagai sebuah imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balas jasa atas kontribusinya terhadap organisasi. Imbalan diberikan yang diberikan kepada pegawai itu dapat berupa salah satu atau kombinasi dari bentuk-bentuk ini :

- a. Gaji atau upah yakni diterima oleh seseorang sebagai imbalan atas pekerjaannya.

- b. Insentif yakni uang dan/atau barang yang diberikan kepada pegawai, di luar gaji/upah pokok, berdasarkan kinerja individu atau organisasi.
- c. Tunjangan dan pelayanan yakni imbalan finansial tambahan selain gaji/upah pokok.
- d. Imbalan nonfinansial misalnya pekerjaan yang menyenangkan dan lingkungan kerja yang nyaman.

6. Keselamatan dan Kesejahteraan Kerja

Keselamatan kerja meliputi upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Kesehatan kerja adalah terbebasnya para pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental pekerja.

7. Hubungan Industrial

Hubungan industrial atau hubungan pekerja adalah sebuah sistem hubungan yang terbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang dan/atau jasa terdiri atas unsur pengusaha, pekerja/buruh dan pemerintah.

8. Penelitian Sumber Daya Manusia

Penelitian atau riset sumber daya manusia adalah studi sistematis tentang sumber daya sebuah perusahaan dengan maksud memaksimalkan pencapaian tujuan individu dan tujuan organisasi.

Melalui fungsi- fungsi tersebut, manajemen sumber daya manusia berusaha menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan karyawan sehingga mereka selalu dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

2.1.2 Kecerdasan

Kecerdasan dalam arti umum adalah suatu kemampuan umum yang membedakan kualitas orang yang satu dengan orang yang lain. Aspek kecerdasan merupakan hal yang perlu ditingkatkan sebagai upaya perusahaan mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki etos kerja tinggi. Kecerdasan intelektual, spiritual dan emosional dapat memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh serta dapat mempengaruhi orang untuk dapat bekerja sendiri dan bekerja bersama dalam satu tim yang lebih baik. Ary Ginanjar (2016:180) menyebutkan bahwa kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual akan berfungsi maksimal jika saling berkaitan erat satu sama lainnya.

Kecerdasan spiritual (SQ) muncul karena adanya perdebatan tentang IQ dan EQ, oleh karena itu istilah tersebut muncul sebab IQ dan EQ dipandang hanya menyumbangkan sebagian dari penentu kesuksesan seseorang dalam hidup. Ada faktor lain yang ikut berperan yaitu kecerdasan spiritual yang lebih menekankan pada makna hidup dan bukan hanya terbatas pada penekanan agama saja. Peran SQ adalah sebagai landasan yang diperlukan untuk memfungsikan IQ dan EQ secara efektif (Ary Ginanjar, 2016:180). seseorang yang memiliki SQ tinggi adalah orang yang memiliki prinsip dan visi yang kuat, mampu memaknai setiap sisi kehidupan serta mampu mengelola dan bertahan dalam kesulitan dan kesakitan.

2.1.2.1 Kecerdasan Intelektual

Intelektual adalah kemampuan untuk bertindak secara terarah, berfikir secara rasional, dan menghadapi lingkungan secara efektif. Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa intelegensi adalah suatu kecerdasan mental yang

melibatkan proses berfikir secara rasional. Kecerdasan intelektual lazim disebut dengan inteligensi pada awalnya menjadi perhatian utama bagi kalangan psikologi pendidikan.

Menurut Robins dan Judge (2015:57) kecerdasan intelektual adalah :

“Kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas berfikir, memecahkan masalah dan mampu menyimpulkan dan mengelola informasi menjadi nyata”

Luthans (2012:241) mengemukakan bahwa :

“Kecerdasan intelektual adalah kemampuan memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang bernilai dalam satu atau beberapa latar belakang budaya”

Widodo (2012:77) menyatakan

“Kecerdasan intelektual adalah kemampuan intelektual, analisa, logika, dan rasio. Kecerdasan ini merupakan kecerdasan untuk menerima, menyimpan, dan mengolah informasi menjadi fakta”.

Pendapat-pendapat di atas membuktikan bahwa intelegensi pada karyawan hanya dapat diketahui dari tingkah laku atau perbuatannya yang tampak. Intelegensi hanya dapat kita ketahui dengan cara tidak langsung, melalui tindakan kognitif.

2.1.2.2 Komponen Komponen Kecerdasan Intelektual

Komponen-komponen kecerdasan intelektual menurut Stenberg dalam Dwijayanti (2009:58) adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan memecahkan masalah

kemampuan memecahkan masalah yaitu kemampuan menunjukkan pengetahuan mengenai masalah yang dihadapi, mengambil keputusan tepat, menyelesaikan masalah secara optimal, menunjukkan pikiran jernih.

2) Intelegensi verbal

Intelegensi verbal yaitu kosa kata baik, membaca dengan penuh pemahaman, ingin tahu secara intelektual, menunjukkan keingintahuan.

3) Inteligensi praktis

Intelegensi praktis yaitu secara situasi, tahu cara mencapai tujuan, sadar terhadap dunia sekeliling, menunjukkan minat terhadap dunia luar.

2.1.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual (IQ)

Menurut Ngalim Purwanto (2013:55-56), kecerdasan intelektual manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

a) Pembawaan

Pembawaan ditentukan sifat-sifat dan ciri-ciri yang dibawa sejak lahir, yakni dapat tidaknya memecahkan suatu soal, pertama tama di tentukan oleh pembawaan kita.

b) Kematangan

Setiap organ di tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Setiap organ (fisik maupun psikis) dapat dikatakan telah matang jika telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing masing. Anak anak tidak dapat memecahkan soal –soal tertentu karna soal soal itu terlampau sukar.

2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Kecerdasan Intelektual

Robins dan Judge (2015:57) mengemukakan ukuran dari kecerdasan intelektual adalah:

1. Kemampuan figur merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk
2. Kemampuan verbal yang merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa
3. Kemampuan numerik merupakan pemahaman dan nalar dibidang angka.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiramiharja menunjukkan hasil korelasi positif yang signifikan untuk semua hasil tes dari indikator kecerdasan terhadap prestasi kerja dan variable kemauan, baik itu kecerdasan figur, kecerdasan verbal, maupun kecerdasan numerik

2.1.2.5 Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan. Shapiro (2013:271) mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ sebagai :

“Himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.”

Menurut Goleman (2015:13) :

“Kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri”.

Cooper dan Sawaf (2012:147) mendefinisikan kecerdasan emosi :

“Sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi”.

Tjiharjadi (2012: 1100) menyatakan bahwa *EmotionalIntelligence* (EQ)

atau kecerdasan emosional adalah :

“Kecerdasandalam mengendalikan emosi, bagaimana seseorang menyadaribagaimana emosinya bereaksi dengan kondisi dan situasi tertentu.Dapat dikatakan sebagai pengetahuan atas diri pribadi, kesadaranandi, sensitivitas sosial, empati dan kemampuan untukberkomunikasi dengan sukses terhadap orang lain”.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidak pastian. Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan.

2.1.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional :

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Pristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

2.1.2.7 Dimensi dan Indikator kecerdasan Emosional

Goleman (2015:58), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya.

Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

4. Mengenali emosi orang lain (*empaty*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial.seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain,mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

2.1.3 Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mengembangkan dan melancarkan setiap pekerjaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Pencapaian tujuan perusahaan menjadi kurang efektif, apabila banyak karyawan yang tidak berprestasi dan hal ini akan merugikan perusahaan.

2.1.3.1 Pengertian Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang diperoleh dari pengorbanan waktu dan tenaga sebagai improvisasi dari kemampuan, peran serta tugas untuk mencapai tujuan.

Byars dan Rue (2012:44) mengartikan prestasi sebagai berikut :

“Tingkat kecakapan seseorang pada tugas-tugas yang mencakup pada pekerjaannya.Pengertian tersebut menunjukkan pada bobot kemampuan individu di dalam memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam pekerjaannya.Sedangkan prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu.

Menurut Mangkunegara (2013:67), bahwa

“Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya“.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam melaksanakan tugas dan perannya sebagai kontribusi pencapaian tujuan. Hasil kerja yang maksimal tidak hanya mengandalkan keahlian karyawan saja tetapi pihak perusahaan juga harus memberikan dukungan yang baik agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Menurut Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2014:67) menemukan ada beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Human Performance = *Ability motivation*

Motivation = *Attitude + Situation*

Ability = *knowledge + Skill*

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh

karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Berdasarkan pendapat di atas, karyawan akan mampu mencapai prestasi kerja yang maksimal apabila ia memiliki motif, berprestasi yang tinggi. Motif berprestasi sendiri yang perlu dimiliki oleh pegawai, harus ditumbuhkan dalam diri sendiri selain dari lingkungan kerja turut menunjang suatu kekuatan diri dan jika situasi lingkungan kerja turut menunjang maka pencapaian prestasi kerja akan lebih mudah. Oleh karena itu, karyawan perlu mengembangkan motif berprestasi dalam dirinya dan memanfaatkan situasi yang ada pada lingkungan kerjanya guna mencapai prestasi kerja yang maksimal.

2.1.3.3 Ruang Lingkup Penilaian Prestasi Kerja

Menurut Mangkunegara (2014:73), ruang lingkup penilaian prestasi kerja dicakup oleh *who, what, why, when, where, how* atau sering disingkat dengan 5W ditambah 1H.

a. *Who* (Siapa) yang akan dinilai

- 1) Siapa yang harus dinilai? Yaitu seluruh tenaga kerja yang ada dalam organisasi dari jabatan yang tertinggi sampai dengan pegawai jabatan terendah.

- 2) Siapa yang harus menilai? Penilaian kinerja dapat dilakukan oleh atasan langsung dan atasan tidak langsung. Atau penilai kinerja dapat ditunjuk orang tertentu yang menurut pemimpin perusahaan memiliki keahlian dalam bidangnya.
- b. *What* (Apa) yang dinilai
- 1) Objek/materi yang dinilai antara lain hasil kerja, kemampuan sikap, kepemimpinan kerja dan motivasi kerja.
 - 2) Dimensi waktu, yaitu kinerja yang dicapai pada saat ini (*current performance*) dan potensi yang dapat dikembangkan pada waktu yang akan datang (*future potential*).
- c. *Why* (Mengapa) dinilai
- 1) Untuk memelihara potensi kerja.
 - 2) Untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja.
 - 3) Untuk dasar pengembangan karier
- d. *When* (Bilamana) penilaian dilakukan
- 1) Penilaian kinerja secara formal dilakukan secara periodik, seperti setiap bulan, kwartal, triwulan, semester, atau setiap tahun.
 - 2) Penilaian kinerja secara informal dilakukan secara terus menerus dan setiap saat atau setiap hari kerja.
- e. *Where* (Di mana) penilaian dilakukan
- 1) Di tempat kerja (*on the job appraisal*).
Pelaksanaan penilaian kinerja di tempat kerja pegawai yang bersangkutan, atau di tempat lain yang masih dalam lingkungan organisasinya sendiri.

2) Di luar tempat kerja (*off the job appraisal*).

Pelaksanaan penilaian kinerja dapat dilakukan di luar organisasi dengan cara meminta bantuan konsultan.

f. *How* (Bagaimana) menilainya

Metode penilaian apa yang digunakan dan problem apa yang dihadapi oleh penilai dalam melakukan penilaian.

Tujuan dari penilaian prestasi kerja itu sendiri secara rinci dikemukakan oleh Dharma (2014:49) yaitu :

1. Memberikan kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat prestasi kerja mereka
2. Berfungsi sebagai target atau sasaran, sebagai informasi yang dapat digunakan para pegawai dalam mengarahkan usaha mereka melalui serangkaian prioritas tertentu.

2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Prestasi Kerja

Ukuran prestasi kerja dalam suatu perusahaan tergantung dari 2 (dua) hal yaitu karyawan dan perusahaan. Dari segi karyawan, diharapkan mempunyai kemampuan dan motivasi untuk bekerja, sedangkan dari segi perusahaan, diharapkan untuk memberikan dukungan, tantangan dan peluang dalam bekerja.

Byars dan Rue (2012:44) memberikan gambaran mengenai ukuran prestasi kerja yang dinilai untuk karyawan, yaitu :

1. Mutu kerja, terdiri dari :
 - a. Ketepatan
 - b. Keterampilan

- c. Ketelitian
 - d. Kerapihan
2. Kuantitas kerja, terdiri dari :
 - a. Keluaran
 - b. Kecepatan
 3. Ketangguhan, terdiri dari :
 - a. Mengikuti perintah
 - b. Ketepatan waktu
 4. Sikap, terdiri dari :
 - a. Tanggung jawab
 - b. Kerjasama

Mutu kerja, menunjukkan hasil kerja yang dicapai dari segi ketepatan, keterampilan, ketelitian, kerapihan. Kuantitas kerja, menunjukkan banyaknya hasil kerja yang dapat diselesaikan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketangguhan, menyatakan tingkat inisiatif karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diperintahkan atasan, serta tingkat kedisiplinan dari karyawan. Sikap, menyatakan tingkat kemampuan karyawan dalam menjalin kerjasama dan tanggung jawab karyawan atas pekerjaannya. Dengan adanya ukuran prestasi kerja, diharapkan perusahaan menyadari bahwa setiap karyawan memiliki kemampuan dan sikap yang berbeda.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

	Nama Peneliti dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Indikator Variabel	Metode	Hasil
1	Hardiat,(2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual terhadap Prestasi kerja Karyawan studi pada Karyawan marketing PT. Nasmoco Bahana motor Kota Yogyakarta	Indikator kecerdasan Emosional .self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen. indikator Kecerdasan Intelektual, kemampuan berpikir menalar memecahkan masalah, Indikator prestasi kerja karyawan kualitas kuantitas motivasi disiplin komitmen kemandirian.	Metode deskriptif	Kecerdasan Emosional Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara signifikan terhadap Prestasi kerja Karyawan
2	Lisda,Rahmasari (2012)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Prestasi kerja Karyawan PT. Indocement Tunggal Prakarsan, TBK Citereup.	Kecerdasan intelektual kemampuan figure verbal pemahaman dan nalar di bidang numerik, indikator kecerdasan emosional, self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen, indikator prestasi kerja kualitas kuantitas ketepatan waktu efektifitas kemandirian.	Metode deskriptif	Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan emosional dan Kecerdasan Spritual Berpengaruh positif terhadap Prestasi kerja Karyawan
3	Irma Ervita Sella, (2011)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi kerja Karyawan PT lautan teduh cabang pahoman Bandar Lampung	Indikator kecerdasan intelektual kemampuan figure kemampuan verbal pemahaman dan nalar di bidang numerik, indikator kecerdasan emosional, self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen, indikator prestasi kerja kualitas kuantitas ketepatan waktu efektifitas kemandirian.	Metode deskriptif	Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif

Lanjutan Tabel 2.1

	Nama Peneliti dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Indikator Variabel	Metode	Hasil
4	Cahyo Tri Wibowo (2015)	Analisis pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual pada Prestasi kerja Karyawan pada PT Bank Negara Indonesia	Indikator kecerdasan emosional self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen, indikator prestasi kerja kualitas kuantitas ketepatan waktu efektifitas kemandirian.	Metode Kuantitatif	Terdapat Pengaruh antara Kecerdasan Emosional dan kecerdasan Spiritual terhadap Prestasi kerja Karyawan pada saat dilakukan uji secara simultan.
5	Muhammad Toyib Daulay(2009)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Produktifitas Karyawan PT Sinar Sejahtera Mandiri Medan	Indikator kecerdasan emosional self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen	Metode Kuantitatif	Ada pengaruh Signifikan antara Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Karyawan.
6	Elizabet Sugiarto Dermawan (2013)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual Untuk Memprediksi Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Tarumanegara Jakarta	Indikator kecerdasan intelektual kemampuan figure kemampuan verbal pemahaman dan nalar di bidang numerik, indikator kecerdasan emosional, self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen.	Metode Kuantitatif	Ada pengaruh Signifikan kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual terhadap Prestasi Belajar
7	Made Surya Putra (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stess Kerja pada The Seminyak Beach Resort and Spa	Indikator kecerdasan emosional , self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen	Metode kuantitatif	Kecerdasan Emosional terdapat Pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja
8	Ni Luh Putu Nuraningsih (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stess Kerja pada The Seminyak Beach Resort and Spa	Indikator kecerdasan emosional , self awareness self management self motivation emphaty relationship managemen	Metode kuantitatif	Kecerdasan Emosional terdapat Pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

Lanjutan Tabel 2.1

	Nama Peneliti dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Indikator Variabel	Metode	Hasil
9	Bambang Suryono (2013)	Remunerasi, pelatihan, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan prestasi kerja auditor direktorat jendral pajak	Indikator kecerdasan emosional self awareness self management self motivation emphaty relationship manajemen indikator prestasi kerja kualitas kuantitas ketepatan waktu efektifitas kemandirian.	Metode kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja auditor direktorat jendral pajak
10	Rani setyaningrum 2016	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa timur	Indikator kecerdasan emosional self awareness self management self motivation emphaty relationship manajemen indikator prestasi kerja kualitas kuantitas ketepatan waktu efektifitas kemandirian	Metode kuantitatif	Kecerdasan emosional Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan
11	Qadar Baksh Baloch, dkk (2014)	<i>The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance</i>	<i>Emotional Intelligence, Leadership, Productivity, Higher Education</i>	Analisis jalur	Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan
12	Ali Al Kahtani (2013)	<i>Employee Emotional Intelligence and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework</i>	<i>Employee Emotional Intelligence and Employee Performance</i>	Analisis regresi berganda	Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan
13	Rivan A. Kojongian, dkk (2016)	<i>The influence of intelligence quotient and Emotional quotient toward employee Performance (case study at pt. Bank mandiri (persero) tbk. Manado branch office wanea)</i>		Analisis regresi berganda	<i>kecerdasan intelektual dan emosional telah berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</i>

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Intelektual terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Kecerdasan intelektual merupakan kecerdasan yang digunakan untuk memecahkan masalah logika maupun strategi. Kecerdasan intelektual seseorang biasanya dilihat dengan prestasi akademik yang diperoleh, tingginya pendidikan formal atau jabatan yang diduduki. Sebagian besar orang masih menganggap bahwa seseorang yang mempunyai kecerdasan intelektual yang tinggi akan memiliki masa depan yang lebih cerah dan menjanjikan untuk menjamin kesuksesan hidup.

Kecerdasan intelektual yang baik dapat menyebabkan seseorang bekerja secara efektif dalam tim, mengenali dan berespon terhadap perasaan diri dan orang lain secara tepat serta dapat memotivasi diri sendiri dan orang lain. Penelitian Hardiat (2016); Lisda, Rahmasari (2012); Irma Ervita Sella (2011); Elizabet Sugiarto Dermawan (2013) menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan lagi kecerdasan intelektual karyawan yang mencakup kemampuan memahami pesan-pesan atau bacaan, kemampuan untuk dapat berkomunikasi dengan menggunakan bahasa serta kata-kata dengan baik, meningkatkan kemampuan numerik, kemampuan untuk dapat mengenali dan memecahkan masalah dalam bekerja, serta memiliki daya ingat yang kuat.

2.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi kerja Karyawan

Suatu kecerdasan emosional adalah kecerdasan yang dimiliki seseorang untuk memotivasi diri dalam menghadapi kegagalan dan mengendalikan emosi, serta menunda kepuasan dalam mengatur keadaan jiwa. Kecerdasan emosional

merupakan seperangkat keterampilan, sikap, kemampuan dan kompetensi yang membedakan perilaku, reaksi, pikiran, peniruan dan gaya komunikasi seseorang.

Ary Ginanjar (2016:85) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik. Hal ini juga dilakukan oleh penelitian sebelumnya Achmad Sani menyimpulkan bahwa variabel *emotional Intelligence* mempunyai dampak terhadap variabel prestasi kerja pegawai.

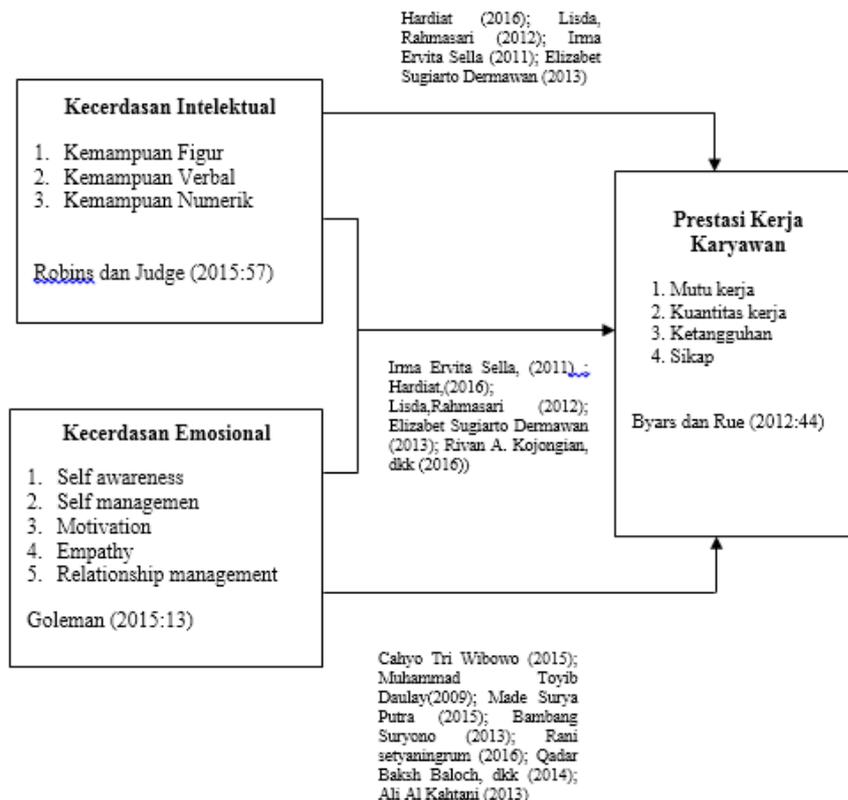
Penelitian yang dilakukan oleh Cahyo Tri Wibowo (2015); Muhammad Toyib Daulay(2009); Made Surya Putra (2015); Bambang Suryono (2013); Rani setyaningrum (2016); Qadar Baksh Baloch, dkk (2014); Ali Al Kahtani (2013) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Dengan demikian kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, dimana hal ini sama seperti pemaparan penelitian yang diatas.

2.2.3 Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Kecerdasan intelektual, dan emosional dapat memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh serta dapat mempengaruhi orang untuk dapat bekerja sendiri dan bekerja bersama dalam satu tim yang lebih baik. Kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional memainkan peran yang amat penting bagi seseorang untuk dapat menerapkan pengetahuan yang ia miliki. Dengan kecerdasan intelektual yang baik, seseorang

akan dapat bekerja secara efektif dalam tim, mengenali dan berespon terhadap perasaan diri dan orang lain secara tepat serta dapat memotivasi diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan spiritual dan emosional juga akan mampu menjadikan tambahan input bagi manusia sebagai makhluk yang lengkap dalam berperilaku dan bersosialisasi dalam lingkungan khususnya lingkungan kerjanya.

Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional menurut Irma Ervita Sella, (2011) ; Hardiat,(2016); Lisda,Rahmasari (2012); Elizabet Sugiarto Dermawan (2013); Rivan A. Kojongian, dkk (2016) berpengaruh terhadap terhadap prestasi kerja karyawan. Dengan demikian kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional merupakan determinan yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya prestasi kerja karyawan. Hubungan tersebut dapat digambarkan dalam paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan paradigma diatas, maka dapat diberikan kesimpulan sementara (hipotesis), sebagai berikut :

Hipotesis Simultan :

1. Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan

Hipotesis Parsial:

2. Kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan