

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri kuliner di Indonesia merupakan sektor yang strategis bagi perkembangan ekonomi di Indonesia. Kuliner bukan lagi produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia semata, tetapi saat ini sudah menjadi sebuah gaya hidup di kalangan masyarakat. Para pelaku usaha industri kuliner dituntut untuk selalu mengembangkan kreativitas, inovasi dan mendayagunakan sumberdaya manusia secara efektif, terencana dan terpadu.

Pemerintah menekankan kepada industri perdagangan untuk dapat mengurangi angka pengangguran di mana sumber daya manusia dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Sebagaimana yang dituliskan dalam UU no 3 tahun 2014 tentang Perindustrian bahwa “Pembangunan Nasional di bidang ekonomi dilaksanakan dalam rangka menciptakan struktur ekonomi yang kukuh melalui pembangunan industri yang maju sebagai motor penggerak ekonomi yang didukung oleh kekuatan dan kemampuan sumber daya yang tangguh”.

Kuliner menjadi salah satu bisnis yang berkembang pesat dikota Bandung. Kekayaan kuliner di kota Bandung menjadikannya salah satu yang dijuluki sebagai kota dengan surganya kuliner, makanan lezat berlimpah di kota ini. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung terdapat 16 sub-sektor ekonomi kreatif yang berkontribusi dalam meningkatkan PDB di kota Bandung.

Berikut adalah tabel data kontribusi sub-sektor industri kreatif yang diperoleh:

Tabel 1.1
Kontribusi Subsektor Industri di Kota Bandung Tahun 2019

No.	Industri Kreatif	Kontribusi PDB	Persentase
1	Fashion	Rp 709.523.063.000	39,14%
2	Kerajinan	Rp 480.720.793.000	26,52%
3	Kuliner	Rp 215.006.989.000	11,86%
4	Periklanan	Rp 120.180.198.000	6,63%
5	Desain	Rp 117.448.830.000	6,48%
6	Arsitektur	Rp 54.627.363.000	3,01%
7	Penerbitan & Percetakan	Rp 44.345.191.000	2,45%
8	Fotografi	Rp 13.437.937.000	0,74%
9	Musik	Rp 13.437.937.000	0,74%
10	Tv & Radio	Rp 13.437.937.000	0,74%
11	Pasar & Barang Seni	Rp 10.925.472.000	0,60%
12	Layanan Komputer & Piranti Lunak	Rp 6.718.968.000	0,37%
13	R & D	Rp 5.375.175.000	0,30%
14	Permainan Interaktif	Rp 3.359.484.000	0,19%
15	Seni Pertunjukan	Rp 2.821.967.000	0,16%
16	Film & Video	Rp 1.343.794.000	0,07%
Total		Rp 1.812.711.098.000	100,00%

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan data dari Tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa sub-sektor ekonomi kreatif di Kota Bandung yang memberikan kontribusi dalam meningkatkan PDB didominasi oleh industri fashion sebesar 39,14% diikuti oleh industri kerajinan sebesar 26,52% dan industri kuliner sebesar 11,86%. Dengan begitu industri kuliner termasuk kedalam tiga besar industri yang memberikan kontribusi yang tinggi terhadap peningkatan PDB. Hal tersebut menarik peneliti untuk melakukan penelitian pada industri kuliner.

Industri Kuliner sendiri memiliki beberapa jenis usaha di dalamnya, Sehingga konsumen mendapatkan banyak pilihan dalam memilih dan menikmati

makanan dan minuman yang dibutuhkan dan di inginkan. Berikut adalah jenis-jenis usaha dibidang kuliner yang diperoleh dari Dinas Kebudayaan Pariwisata:

Tabel 1.2
Jenis Industri Kuliner di Kota Bandung Tahun 2017-2019

Jenis Usaha	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019
Restoran	127	155	168
Rumah Makan	93	126	132
Restoran Waralaba	68	77	83
Kafe	267	339	394
Pujasera	42	59	65
Bar	13	32	45
Jasa boga	82	94	98
Total	692	882	985

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Pada Tabel 1.2 diatas, dapat dilihat bahwa perkembangan jenis industri kuliner selama tiga tahun terakhir dari tahun 2017 hingga tahun 2019 mengalami perkembangan. Salah satu jenis usaha kuliner yang paling mendominasi adalah kafe, sedangkan jenis usaha kuliner jasa boga terbilang cukup rendah dibandingkan dengan beberapa jenis usaha lainnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada jenis usaha jasa boga karena dilihat dari perkembangan jenis usaha di Kota Bandung terbilang cukup rendah dibandingkan jenis usaha lainnya.

Jasa boga merupakan suatu usaha yang melayani pesanan hidangan atau sebagai pemasok hidangan untuk pesta, pertemuan dan sebagainya. Jasa Boga sendiri merupakan salah satu bisnis yang cukup menjanjikan di kota Bandung, dimana kebanyakan wisatawan membeli buah tangan berupa kue atau roti. Penduduk di Bandung pun kebanyakan membeli kue dan roti untuk dijadikan

sajian dalam suatu acara atau pertemuan. Berikut adalah jenis-jenis jasa boga yang ada di kota Bandung:

Tabel 1.3
Jenis-Jenis Jasa Boga di Kota Bandung Tahun 2017-2019

No.	Jenis Jasa Boga	2017	2018	2019	Persentase
1	<i>Catering</i>	42	38	39	39,80%
2	Kantin/ <i>Cafeteria</i>	24	32	34	34,69%
3	<i>Bakery</i>	16	24	25	25,51%
Total		82	94	98	100,00%

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa *bakery* merupakan jenis jasa boga yang memiliki persentase terendah dibandingkan dengan jenis jasa boga yang lain. Hal itu dikarenakan kebanyakan orang, perusahaan atau perkumpulan lebih memilih jenis *catering* dan kantin/*cafeteria* untuk dijadikan makanan yang disajikan dibandingkan *bakery* karena *catering* dan kantin/*cafeteria* memiliki banyak pilihan menu dan merupakan usaha yang menyediakan makanan berat untuk dijadikan hidangan. Hal ini menunjukkan bahwa usaha *bakery* masih kalah berkembang dari usaha *catering* dan kantin/*cafeteria*.

Jenis jasa boga memiliki berbagai jenis makanan di dalamnya seperti makanan berat atau hidangan utama sampai makanan ringan seperti camilan, kue dan roti. Mengenai makanan ringan seperti kue dan roti atau biasa yang dikenal dengan perusahaan *cake and bakery*, makanan jenis ini sering disantap sebagai hidangan untuk bersantai sambil meminum teh atau kopi. Pada masa sekarang, banyak sekali tempat seperti *café*, *bistro* hingga kedai khusus yang menjual berbagai macam hidangan *cake and bakery* yang beraneka ragam. *Cake and bakery* sendiri biasanya memiliki berbagai bentuk yang unik dari penyajiannya

dan memiliki rasa yang manis dan asin tergantung *topping* atau bahan pelengkapannya.

Dilihat dari toko *cake and bakery* yang ada di kota Bandung maka terdapat perusahaan yang sudah mendominasi pangsa pasar yang ada dan sudah mengungguli perusahaan-perusahaan lainnya. Berikut adalah data transaksi toko *cake and bakery* di Bandung tahun 2019:

Tabel 1.4
Data Transkasi Penjualan Toko *Cake and Bakery* Kota Bandung 2019

No.	Nama Toko	Jumlah Transaksi	Persentase
1	Kartika Sari	1.318.200.000	16,66%
2	Holland Bakery	1.016.604.000	12,84%
3	Mayasari Bakery	891.360.000	11,26%
4	Soes Merdeka	759.480.121	9,60%
5	The Harvest Cakes	747.920.572	9,45%
6	Victoria cake & bakery	694.345.765	8,77%
7	Vitasari	650.854.256	8,22%
8	Sari-Sari	647.215.475	8,18%
9	Rasa Bakery	602.365.798	7,61%
10	Morning Bread	586.145.856	7,41%
TOTAL		7.914.491.843	100,00%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2019).

Berdasarkan data pada tabel 1.4 diatas ditunjukkan data penjualan transaksi yang dilakukan oleh toko *cake and bakery* yang ada di kota Bandung, bahwa beberapa toko *cake and bakery* yang tercantum *Morning Bread* memiliki data transaksi penjualan paling rendah di bandingkan yang lainnya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Alfizon Yulias selaku kepala bagian *Human Resource Development* hal ini diduga dikarenakan kurangnya karyawan mencapai target yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk

menjadikan *Morning Bread* sebagai objek penelitian karena dapat dilihat bahwa persaingan di industri kuliner ini cukup tinggi.

Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Berdasarkan penelitian dalam jurnal Brian Hartono (2016) kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan maupun tujuan individu. Perusahaan akan sulit mencapai tujuannya jika para karyawan di perusahaan tersebut tidak memiliki kinerja yang baik. Kinerja karyawan ini bersifat individual karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berdeda-beda dalam mengerjakan tugasnya.

Kinerja karyawan dapat diketahui seorang atasan dengan dilakukannya evaluasi atau menilai prestasi kerja para karyawannya. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Berdasarkan jurnal penelitian Harjoni Desky (2014) kegunaan-kegunaan penilaian prestasi kerja dapat dirinci sebagai berikut: Perbaikan prestasi kerja, Penyesuaian-penyesuaian kepemimpinan, keputusan-keputusan penempatan, kebutuhan pelatihan dan pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier, penyimpangan-penyimpangan proses staffing, kesalahan desain pekerjaan, dan kesempatan kerja yang adil.

Berikut hasil rekapitulasi kinerja karyawan di *Morning Bread* yang dapat menyatakan baik atau tidaknya suatu kinerja karyawan:

Tabel 1.5
Hasil Rekapitulasi Kinerja Karyawan *Morning Bread* Bandung
Tahun 2017-2019

Tahun	Jumlah Karyawan	Realisasi Kinerja	Target Pencapaian	Nilai
2017	39	54%	100%	Kurang Baik
2018	37	58%	100%	Cukup Baik
2019	48	61%	100%	Cukup Baik

Sumber: *Morning Bread* (2017-2019)

Tabel 1.6
Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan *Morning bread* Bandung
Tahun 2017-2019

Klasifikasi	Rentang Nilai
Sangat Baik	100%-85%
Baik	84%-70%
Cukup Baik	69%-55%
Kurang Baik	≤ 55%

Sumber: *Morning Bread* (2017-2019)

Berdasarkan tabel 1.5 pencapaian kinerja yang ada di *Morning Bread* selama tiga tahun terakhir belum pernah mendapatkan predikat sangat baik. Dari tiga tahun terakhir *Morning Bread* hanya mencapai nilai rata-rata kurang baik dan cukup baik. Pada tahun 2017 kinerja *Morning Bread* hanya mencapai realisasi sebesar 54% dari target pencapaian 100% yang berada dinilai kurang baik. Pada tahun 2018 kinerja *Morning Bread* meningkat sebanyak 4% sehingga nilai realisasinya menjadi 58% dan di kategorikan menjadi cukup baik. Pada tahun 2019 kinerja *Morning Bread* mengalami peningkatan sebanyak 3% yang membuat realisasi kinerjanya menjadi 61% dan berada di nilai cukup baik.

Penulis melakukan wawancara dengan bapak Alfizon Yulias selaku kepala bagian *Human Resource Development*, bahwa di *Morning Bread* masih terdapat

karyawan yang memiliki kinerja cukup rendah hal ini dikarenakan oleh berbagai faktor seperti kurangnya inisiatif dan keyakinan diri dalam mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya, sehingga membuat kinerja karyawan di *Morning Bread* masih belum optimal. Untuk lebih meyakinkan menentukan variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian ini penulis melakukan prasurvey dengan menyebarkan kuisisioner ke 39 karyawan dari 48 karyawan di *Morning Bread*.

Menurut Gibson (2013) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan yaitu :

1. Faktor individu : kemampuan, keterampilan, kompetensi, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, *self efficacy*, tingkat sosial dan *emotional quotient*.
2. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
3. Faktor organisasi : Budaya Organissi.

Berikut hasil prasurvey mengenai faktor yang diduga dapat mempengaruhi kinerja karyawan:

Tabel 1.7
Hasil Pra-Survey Faktor-Faktor yang Diduga dapat Mempengaruhi Kinerja Karyawan di *Morning Bread* Bandung

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jml h Skor	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Kompetensi	Kemampuan Kognitif	2	3	21	11	2	109	2,79
	Kemampuan Individual	2	8	17	10	2	117	3,00

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jml h Skor	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
	Kemampuan Sumber Daya	1	1	12	14	2	75	2,50
	Kemampuan Interpersonal	5	10	20	3	1	132	3,38
	Kemampuan Informasi dan Teknologi	1	3	25	6	4	108	2,76
Jumlah							541	14,43
Skor Rata-Rata Kompetensi							2,77	
Promosi Jabatan	Kesempatan	5	12	10	9	3	124	3,17
	Kemampuan	7	12	11	3	6	128	3,28
	Keadilan	10	15	7	4	3	142	3,64
	Prosedur	8	7	10	9	5	121	3,10
Jumlah							515	13,19
Skor Rata-Rata Promosi Jabatan							3,30	
Lingkungan kerja	Lingkungan kerja fisik	5	17	11	6	0	138	3,53
	Lingkungan kerja non fisik	14	15	8	1	1	165	4,23
Jumlah							303	7,76
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							3,88	
Motivasi Kerja	Kebutuhan akan prestasi	2	7	13	16	1	110	2,82
	Kebutuhan akan afiliasi	1	9	17	10	2	114	2,92
	Kebutuhan akan kekuasaan	4	17	13	3	2	135	3,46
Jumlah							359	9,20
Skor Rata-Rata Motivasi Karyawan							3,06	
<i>Self Efficacy</i>	<i>Magnitude</i>	2	7	20	9	1	117	3,00
	<i>Generality</i>	3	5	10	20	1	106	2,71
	<i>Strength</i>	2	4	25	7	1	116	2,97
Jumlah							339	8,63
Skor rata-rata Self Efficacy							2,89	
Emotional Quotient (EQ)	Penguatan Diri	4	7	19	6	3	120	3,07
	Motivasi	2	8	16	10	3	89	2,28

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jml h Skor	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
	Mengenali Emosi Orang Lain	4	9	18	6	2	106	2,71
	Keterampilan Sosial	6	10	15	5	3	128	3,28
Jumlah							443	11,34
Skor rata-rata <i>Emotional Quotient</i>							2,83	
Budaya Organisasi	Inovasi dan keberanian mengambil risiko	3	17	8	6	5	124	3,17
	Perhatian pada hal-hal rinci	4	13	16	5	1	131	3,35
	Orientasi hasil	3	12	16	6	2	125	3,20
	Keagresifan	6	12	15	8	1	140	3,58
	Stabilitas	2	12	16	7	2	122	3,12
Jumlah							642	16,42
Skor Rata-Rata Budaya Organisasi							3,29	
Displin Kerja	Taat aturan waktu	4	22	7	4	2	139	3,56
	Taat aturan perusahaan	6	17	9	3	1	149	3,82
	Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	10	14	8	6	1	143	3,66
Jumlah							431	11,4
Skor Rata-Rata Displin kerja							3,68	
Jumlah Skor = Nilai F								
Mean = Jumlah Skor : Jumlah Karyawan (39)								

Sumber : Data Pra Survei (2020)

Berdasarkan tabel 1.7 data hasil pra survey mengenai faktor yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah variabel kompetensi, promosi jabatan, lingkungan kerja, motivasi karyawan, *self efficacy*, *emotional quotient*, budaya organisasi dan disiplin kerja. Dilihat dari rata-rata setiap variabel, yang

terendah yaitu 2,77 untuk variabel kompetensi, variabel *self efficacy* dengan rata-rata 2,89 dan variabel *emotional quotient* dengan rata-rata 2,83.

Dilihat dari hasil kuesioner pra survey, variabel pertama yang bermasalah yaitu Kompetensi, karena kompetensi itu sendiri memiliki skor rata-rata terkecil sebesar 2,77. Kompetensi ini sendiri memiliki lima dimensi yaitu kemampuan kognitif, kemampuan individual, kemampuan sumber daya, kemampuan interpersonal, kemampuan informasi dan teknologi. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi kemampuan sumber daya dan dimensi kemampuan informasi dan teknologi, untuk dimensi kemampuan sumber daya di peroleh skor rata-rata Sebesar 2,50. Dimensi Kemampuan sumber daya ini berkaitan dengan sumber daya yang dimiliki perusahaan. Dilihat dari skor rata-rata dimensi ini masih dirasa kurang artinya bahwa sumber daya yang dimiliki perusahaan masih kurang memadai padahal untuk menjadikan perusahaan yang berdaya saing tinggi, maka perusahaan tersebut harus memiliki sumber daya yang memadai.

Selanjutnya dimensi yang memiliki skor rata-rata lebih kecil dari skor rata-rata variabel yaitu dimensi kemampuan informasi dan teknologi sebesar 2,76. Hal ini dikarenakan karyawan kurang memanfaatkan teknologi dalam kegiatan operasional dengan baik. Oleh karena itu peneliti menetapkan variabel Kompetensi ke dalam kategori variabel yang bermasalah dalam mempengaruhi kinerja di *Morning Bread*.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan ibu Dea Aprilia selaku staff PPIC di *Morning Bread* mengenai faktor Kompetensi karyawan di

Morning Bread. Karyawan masih kurang baik atau kurang berkompentensi sebagai contoh sumber daya yang dimiliki perusahaan khususnya sumber daya dirasa masih kurang memadai. Selain itu teknologi yang ada pada perusahaan pun kurang di optimalkan dengan baik, kerjasama antar pegawai pun masih dirasa kurang,

Variabel kedua yang memiliki masalah atau bermasalah yaitu *Self Efficacy*, *self efficacy* ini sendiri memiliki skor rata-rata sebesar 2,89. Variabel ini memiliki tiga dimensi yaitu *Magnitude*, *Generality* dan *Strength*. Berdasarkan hasil pra survey dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi *Generality* sebesar 2,61. Dimensi *Generality* ini berkaitan dengan kemampuan berusaha dengan keras, gigih dan tekun dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, oleh karena itu peneliti menetapkan variabel *Self Efficacy* ke dalam variabel kedua yang bermasalah dalam mempengaruhi kinerja di *Morning Bread*.

Selain melakukan pra survey penulis juga melakukan wawancara yang berkaitan dengan *self efficacy* di *Morning Bread* menurut ibu Dea Aprilia sebagai staff PPIC di *Morning Bread* dikarenakan komunikasi yang dirasa kurang baik antara pimpinan, karyawan menjadi segan untuk mepertanyakan hal-hal yang tidak di pahamiya, karyawan kurang percaya diri dalam mengerjakan tugasnya sehingga karyawan lamban dalam penyelsaian tugas yang di berikan oleh pimpinan. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Alfizon Yulias selaku kepala bagian *Human Resource Development* kurangnya inisiatif dari karyawan atau motivasi diri untuk mengerjakan tugas dengan menjadikan tugas lamban di selesaikan.

Variabel ketiga yang bermasalah yaitu variabel *Emotional Quotient* yang

memiliki skor rata-rata sebesar 2,83. Variabel ini memiliki empat dimensi yaitu penguatan diri, motivasi, mengenali emosi orang lain, keterampilan sosial, dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi motivasi sebesar 2,28 dan dimensi ini berkaitan dengan sikap optimistis karyawan dalam menghadapi masalah. Selain dimensi Motivasi, dimensi lain yang memiliki skor rata-rata kurang dari skor rata-rata variabel yaitu Dimensi mengenali emosi orang lain yaitu sebesar 2,71 dimensi ini berkaitan dengan sifat empati atau kepekaan yang dimiliki karyawan terhadap orang lain.

Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Alfizon Yulias selaku kepala bagian *Human Resource Development* mengenai *Emotional Quotient* hasilnya karyawan masih kurang berempati antar sesama karyawan lain, selain itu sifat karyawan pun masih kurang optimis dalam menghadapi masalah.

Berdasarkan uraian fenomena diatas dapat dilihat beberapa masalah yang timbul adalah kinerja yang belum optimal dari karyawan *Morning Bread* yang disebabkan oleh Kompetensi, *Self Efficacy*, dan *Emotional Quotient (EQ)* karyawan yang rendah. Maka dari latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang ada sebagai topik dan objek penelitian dengan mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient (EQ)* terhadap Kinerja Karyawan pada *Morning Bread Bandung*”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Masalah pada hakekatnya adalah suatu keadaan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara rencana dengan pelaksanaan, antara harapan dan kenyataan dan antara teori dengan fakta. Penelitian pada dasarnya dilakukan guna

mendapatkan data yang digunakan untuk memecahkan masalah untuk itu setiap penelitian yang dilakukan bermula dari masalah, begitu dengan penelitian. Masalah merupakan salah satu hal yang harus dicari solusinya untuk hal yang lebih baik. Inti kajian dalam penelitian ini adalah masalah kinerja pegawai *Morning Bread* Bandung yang masih belum optimal.

Aspek tersebut diduga sebagai kekuatan strategis yang perlu dibina, dikembangkan dan diperbaiki secara simultan untuk menciptakan organisasi yang jauh lebih baik lagi. Oleh karena itu perlu adanya suatu pendekatan dan tindakan tertentu yang di ambil perusahaan terhadap Karyawan dalam rangka memperbaiki dan mengembangkan kinerja, berdasarkan latar belakang masalah yang ada, masalah kinerja karyawan dalam penelitian ini akan dikaji dalam perspektif Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient*. Maka peneliti dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah yang dilakukan dalam penelitian.

1.2.1 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul antara lain dengan melihat permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya berkaitan dengan perolehan penjualan *Morning Bread* yang menurun secara signifikan dan indikasi penyebab turunnya perolehan *Morning Bread* yaitu :

1. Kinerja
 - a. Kinerja karyawan yang kurang optimal.
2. Kompetensi
 - a. Kurang memadai nya Sumber daya yang dimiliki perusahaan.

- b. Kurangnya pemanfaatan informasi dan teknologi oleh karyawan.
3. *Self Efficacy*
- a. Karyawan kurang mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun dalam menyelesaikan tugas yang diberikan
4. *Emotional Quotient (EQ)*
- a. Karyawan kurang bersikap optimis dalam menghadapi suatu masalah.
 - b. Karyawan kurang berempati atau kurang peka terhadap orang lain.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam menyusun penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Bagaimana Kompetensi di *Morning Bread* Bandung.
2. Bagaimana *Self Efficacy* di *Morning Bread* Bandung.
3. Bagaimana *Emotional Quotient (EQ)* di *Morning Bread* Bandung.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di *Morning Bread* Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient (EQ)* terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial di *Morning Bread* Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian di *Morning Bread* Bandung adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Kompetensi pada *Morning Bread* Bandung.
2. *Self Efficacy* pada *Morning Bread* Bandung.

3. *Emotional Quotient (EQ)* pada *Morning Bread* Bandung.
4. Kinerja Karyawan pada *Morning Bread* Bandung.
5. Besaran pengaruh Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient (EQ)* terhadap kinerja karyawan pada *Morning Bread* Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis tetapi penulisan ini juga dapat bermanfaat bagi pihak lain. Penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Manfaat berupa kerangka teoritis tentang kinerja karyawan sehingga nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian selanjutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen

1. Bagi Penulis

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis tentang cara menyusun suatu penelitian.
- b. Menambah ilmu pengetahuan dan pemahaman yang belum diperoleh
- c. Penulis dalam perkuliahan dengan membandingkan teori dengan praktik.
- d. Menambah wawasan baru bagi penulis mengenai sudut pandang industri kuliner yang telah ditunjukkan oleh teori atau konsep sebelumnya.

- e. Sebagai bahan pengalaman dan pembelajaran baru bagi penulis dalam bidang industri kuliner agar selanjutnya dapat memberikan pengetahuan tambahan.
2. Bagi Pengembang Ilmu Manajemen
 - a. Penelitian diharapkan dapat memberikan referensi untuk manajemen sumberdaya manusia secara umum dan khususnya tentang pengaruh kompetensi, *self efficacy*, dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan.
 3. Bagi Peneliti Lain
 - a. Sebagai bahan perbandingan anatara teori yang telah didapat saat perkuliahan dengan realitas yang ada.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang khususnya ingin meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi, *self efficacy*, dan *emotional quotient* terhadap kinerja serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan oleh perusahaan.

1. Bagi Penulis

- a. Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang sedang diteliti yaitu Kompetensi pada *Morning Bread* Bandung.
- b. Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang sedang diteliti yaitu *Self Efficacy* pada *Morning Bread* Bandung.

- c. Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang sedang diteliti yaitu *Emotional Quotient (EQ)* pada *Morning Bread* Bandung.
- d. Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia, khususnya pada masalah yang sedang diteliti yaitu Kinerja karyawan pada *Morning Bread* Bandung.

2. Bagi Perusahaan

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan dan saran-saran atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja usaha pada *Morning Bread* Bandung.
- b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi atas masalah yang dihadapi sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kinerja usaha pada *Morning Bread* Bandung.

3. Bagi Peneliti Lain

- a. Membantu pembaca untuk mengetahui dan mengerti pengaruh Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient* terhadap kinerja perusahaan.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi atau sumbangan pikiran yang bermanfaat untuk para pembaca yang akan mengadakan penelitian sejenis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Pada kajian pustaka ini, penulis akan memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi. Sesuai dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu Kompetensi, *Self Efficacy*, dan *Emotional Quotient (EQ)* terhadap kinerja karyawan. Dalam kajian pustaka ini akan dikemukakan secara menyeluruh teori-teori yang relevan dengan variabel permasalahan yang terjadi. Teori-teori dalam penelitian ini memuat kajian ilmiah dari para ahli, dari pengertian secara umum sampai pengertian secara fokus terhadap teori yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis akan teliti.

2.1.1 Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan yang dimulai dari perencanaan tujuan, pengorganisasian, pengendalian sampai pengawasan, dimana masing-masing bidang digunakan serta direalisasikan baik ilmu pengetahuannya maupun keahlian yang diikuti secara berurutan dalam rangka usaha demi mencapai sasaran atau tujuan yang sedari awal telah ditetapkan. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Timbul pertanyaan tentang : apa yang di atur, apa tujuannya diatur, mengapa harus diatur, siapa yang mengatur, dan bagaimana mengaturnya.

Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Manajemen bukanlah suatu hal yang baru dalam kehidupan sehari-hari. Kata manajemen secara etimologi berasal dari bahasa Perancis Kuno *menagmenet*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Bisa juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerja sama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

Untuk lebih jelasnya pengertian manajemen ini penulis mengutip beberapa definisi para ahli sebagai berikut :

Menurut George R. Terry dalam Afifudin (2014:5) berpendapat bahwa:

“Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”

Menurut G.R Terry yang dikutip oleh Mangkunegara (2014:168) Manajemen adalah penyelenggara usaha penyusunan dan pencapaian hasil yang diinginkan dengan menggunakan upaya-upaya kelompok, terdiri atas penggunaan bakat-bakat dan sumber daya manusia .

Sedangkan Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2017:1) Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber- sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu, dapat dikatakan manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen pada umumnya dibagi menjadi beberapa fungsi manajemen yang merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Henry Fayol Dalam Amirullah (2015:8) mengusulkan bahwa semua manajer paling tidak melaksanakan lima fungsi manajemen; merancang, mengorganisasi, memerintah, mengkoordinasi dan mengendalikan

1. Perencanaan (*Planning*)

Suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan tersebut. Melalui perencanaan seorang manajer akan dapat mengetahui apa saja yang harus dilakukan dan bagaimana cara untuk melakukannya. Menentukan tingkat penjualan pada periode yang akan datang, beberapa tingkat kebutuhan tenaga kerja, beberapa modal yang yang dibutuhkan dan bagaimana cara memperolehnya, seberapa tingkat persediaan yang harus ada di gudang serta keputusan apakah perlu dilakukan suatu ekspansi merupakan bagian dari kegiatan perencanaan. Kegiatan utama dalam Fungsi Perencanaan adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan strategi untuk mencapai mencapai tujuan dan target bisnis tersebut
- b. Menentukan sumber-sumber daya yang diperoleh
- c. Menetapkan standar/indikator keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis
- d. Menetapkan tujuan dan target bisnis

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses pemberian perintah, sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana, kegiatan-kegiatan yang terlibat dalam pengorganisasian mencakup dua kegiatan yaitu:

- a. Membagi komponen-komponen yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam kelompok-kelompok.
- b. Membagi tugas kepada manajer dan bawahan untuk mengadakan pegelompokan atau unit-unit organisasi.
- c. Mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menetapkan tugas, dan menetapkan prosedur yang diperlukan.
- d. Menetapkan struktur organisasi yang membunjukkan adanya garis kewenangan sumber daya dan tanggung jawab
- e. Kegiatan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia tenaga kerja
- f. Kegiatan penempatan sumber daya manusia pada posisi yang paling tepat

3. Pengarahan (*Actuating*)

Proses untuk menumbuhkan semangat (*motivation*) pada karyawan agar dapat

bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Melalui pengarahan, seorang manajer menciptakan komitmen, mendorong usaha-usaha yang mendukung tercapainya tujuan. Ketika gairah kerja karyawan menurun seorang manajer segera mempertimbangkan alternatif untuk mendorong kembali semangat kerja mereka dengan memahami faktor penyebab menurunnya gairah kerja.

Kegiatan dalam Fungsi Pengarahan dan Implementasi adalah sebagai berikut:

- a. Mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian motivasi kepada tenaga kerja agar dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan.
- b. Memberikan tugas dan penjelasan rutin mengenai pekerjaan.
- c. Menjelaskan kebijakan yang ditetapkan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Bagian akhir dari proses manajemen adalah pengendalian (*controlling*). Pengendalian dimaksudkan untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan rencana sebelumnya. Fungsi pengendalian mencakup empat kegiatan:

- a. Mementukan standar presentasi.
- b. Mengukur prestasi yang telah dicapai selama ini.
- c. Membandingkan prestasi yang telah dicapai dengan standar prestasi yang telah ditetapkan.

Kegiatan utama keberhasilan dalam Fungsi Pengawasan dan Pengendalian adalah sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi keberhasilan dalam pencapaian tujuan dan target bisnis sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan
- b. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimoangan yang mungkin ditemukan
- c. Melakukan berbagai alternatif solusi atas apapun yang terkait pencapaian.

2.1.1.3 Unsur – Unsur Manajemen

Manusia sabagai pelaku manajemen di mana yang diatur oleh manusia adalah semua aktivitas yang ditimbulkan dalam proses manajemen yang selalu berhubungan dengan faktor-faktor produksi yang disebut dengan 6 M. Menurut George R. Terry (2014), unsur-unsur manajemen yang disebut yaitu, “ *the six M in management*” yakni, *Man, Money, Material, Macahine, Methods* dan *Market*.

1. *Men* (Manusia)

Manusia memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi yang menjalankan fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi yang menentukan tujuan dan dia pula yang menjadi pelaku dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tanpa manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul kerana adanya orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan.

2. *Money* (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak diabaikan. Dalam dunia modern uang sebagai alat tukar menukar dan alat mengukur nilai kekayaan, sangat diperlukan untuk mencapai suatu tujuan. Karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional.

3. *Methods* (Metode)

Metode atau cara melaksanakan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara kerja atau metode yang tepat sangat menentukan kelancaran setiap kegiatan proses manajemen dari suatu organisasi.

4. *Material* (Barang/Perlengkapan)

Faktor ini sangat penting karena manusia tidak dapat melaksanakan tugas kegiatannya tanpa adanya barang atau alat perlengkapan, sehingga dalam proses perlengkapan suatu kegiatan oleh suatu organisasi tertentu perlu dipersiapkan bahan perlengkapan yang dibutuhkan.

5. *Machines* (Mesin)

Mesin adalah alat peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa yang akan dijual serta memberi kemudahan manusia dalam setiap kegiatan usahanya sehingga peranan mesin tertentu dalam era moden tidak dapat diragukan lagi.

6. *Market* (Pasar)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang dengan produksi suatu hasil lembaga/perusahaan dapat dipasarkan, karena itu pemasar dalam manajemen ditetapkan sebagai salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Pasar diperlukan untuk menyebarkan hasil- hasil produksi agar sampai ketangan konsumen.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia pada awalnya dikenal dengan Manajemen Personalia, namun karena makin berkembangnya peradaban dan pemikiran tentang posisi manusia sebagai tenaga kerja, istilah tersebut kemudian berubah menjadi Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia mengandung pengertian bahwa pegawai dianggap sebagai salah satu faktor produksi yang tenaganya harus digunakan secara produktif bagi pencapaian tujuan suatu organisasi atau instansi.

Pentingnya peranan sumber daya manusia dalam menentukan keberhasilan organisasi atau instansi menurut seorang pemimpin dalam organisasi untuk dapat mencari, mendayagunakan, mengembangkan, dan memelihara sumber daya manusia tersebut dengan sebaik mungkin.

2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu organisasi. Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bagian dari manajemen. Oleh karena itu, teori-teori manajemen umum menjadi dasar pembahasannya. Manajemen Sumber Daya Manusia lebih memfokuskan pembahasannya, mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Untuk memperjelas pengertian dari manajemen sumber daya manusia, berikut penulis mengutip beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli :

Menurut I Gusti Ketut Purnaya (2016:2) menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat”.

Menurut Gary Dessler (2017:4) menyatakan bahwa:

“Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses untuk memperoleh , melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan, dan untuk mengurus relasi tenaga kerja mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal- hal yang berhubungan dengan keadilan”.

Menurut Malayu S.P. Hasibun (2017:10), Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan , karyawan, dan masyarakat.

Dari Definisi di atas, dapat dikatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia secara garis besar yaitu ilmu yang mengatur masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.1.2.2 Fungsi – Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Organisasi atau perusahaan dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam artian memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam upaya merealisasikan visi dan misi atau untuk mencapai tujuan jangka menengah dan jangka panjang. Permasalahannya adalah bagaimana cara sebuah organisasi atau perusahaan untuk memiliki anggota atau cara perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang memiliki karakteristik demikian. Caranya tidak lain dengan menjalankan manajemen sumber daya manusia yang tepat. untuk organisasi atau perusahaan sesuai denga situasi dan kondisi yang diperlukan.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dikemukakan oleh Juni Priansa (2017:27), fungsi merupakan kegiatan pokok yang dilakukan dalam suatu organisasi. Setiap pegawai pada hakikatnya melakukan dua fungsi, yaitu fungsi manajerial dan fungsi operasional. Di bawah ini lebih lanjut akan dikemukakan fungsi-fungsi manajemen SDM:

1. Fungsi Manajerial

Fungsi manajerial adalah fungsi yang lebih didominasi oleh penggunaan konsep, pikiran, kebijakan, dan strategi untuk mewujudkannya. Fungsi manajerial terkait dengan:

a. Perencanaan (*Planning*)

Manajer yang berhasil akan mengerti dan mencurahkan waktunya untuk perencanaan. Perencanaan adalah proses penentuan tindakan untuk mencapai tujuan. Sebelum tujuan akhir organisasi ditentukan, informasi, khususnya informasi mengenai kepegawaian harus lengkap. Kelengkapan informasi mengenai kepegawaian itu datanganya dari manajemen kepegawaian. Sehubungan dengan perencanaan kepegawaian, manajer kepegawaian harus dapat mengajukan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut: Apa yang akan dilakukan? Bagaimana itu dilakukan? Siapa yang melakukan? Kapan dilakukan? Mengapa dilakukan? dan Dimana dilakukan? Fungsi perencanaan manajemen kepegawaian terutama adalah membantu pemimpin organisasi untuk memberi informasi yang lengkap dan bentuk nasihat atau saran-saran yang berkaitan dengan pegawai.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Sesudah diadakan perencanaan, tindakan selanjutnya adalah membentuk organisasi untuk melaksanakan tujuan yang telah ditentukan untuk dicapai. Dalam pengorganisasian ini, dibentuk struktur organisasi dan dalam struktur ini nantinya ditunjukkan bagaimana hubungan antara satu unit dengan unit lainnya. Jadi proses pengorganisasian ialah membentuk organisasi, kemudian membaginya dalam unit-unit yang sesuai dengan fungsi-fungsi yang telah ditentukan, dan dilengkapi dengan pegawai serta ditambah dengan fasilitas-fasilitas tertentu.

c. Pengarahan (*Actuating*)

Sesudah diadakan pengorganisasian, maka tahap selanjutnya adalah mengadakan pengarahan. Pengarahan berarti memberi petunjuk dan mengajak para pegawai agar mereka berkemauan secara sadar untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan yang telah ditentukan organisasi. Pengarahan ini juga sering disebut dengan istilah lain, misalnya penggerakan (*actuating*), motivasi (*motivating*), pemberian perintah (*commanding*). Jadi yang ditentukan dalam pengarahan ini adalah agar pegawai bekerja sukarela tanpa merasa dirinya dipaksa dan mau bekerjasama dengan pegawai lainnya dalam organisasi.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Setelah diadakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan, maka fungsi manajerial yang terakhir dari pimpinan kepegawaian adalah fungsi pengendalian. Pengendalian berarti melihat, mengamati dan menilai tindakan atau pekerjaan pegawai, apakah mereka benar-benar melaksanakan

pekerjaan sesuai dengan rencana, pengendalian membandingkan hasil yang dicapai pegawai dengan hasil atau target yang direncanakan. Kalau terjadi penyimpangan dari rencana semula perlu diperbaiki dengan memberi petunjuk-petunjuk kepada pegawai.

2. Fungsi Operasional

Fungsi operasional adalah fungsi yang lebih didominasi oleh kegiatan fisik sebagai perwujudan dari fungsi manajerial. Fungsi operasional terkait dengan:

a. Pengadaan Pegawai (*Employee Procurement*)

Fungsi ini berkaitan dengan penentuan kebutuhan pegawai, penarikannya, seleksi, serta penempatannya. Penentuan kebutuhan pegawai menyangkut mutu dan jumlah pegawai. Sedangkan seleksi dan penempatan menyangkut masalah memilih dan menarik pegawai, pembahasan formulir-formulir surat lamaran, mengadakan tes psikologis dan wawancara, dan lain sebagainya.

b. Pengembangan (*Development*)

Sesudah pegawai diterima, kemudian pegawai perlu dibina dan dikembangkan. Pengembangan ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan melalui latihan yang diperlukan untuk dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik. Kegiatan ini dianggap semakin penting untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan, dan semakin rumitnya tugas-tugas pekerjaan.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi sangat besar bagi pegawai. Kompensasi adalah sebagai pemberian penghargaan kepada pegawai sesuai dengan sumbangan mereka untuk mencapai tujuan organisasi. Kompensasi ini

biasanya diterima pegawai dalam bentuk uang yang ditambah dengan tunjangan-tunjangan lain.

d. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian adalah penyesuaian sikap-sikap, keinginan pegawai, dengan keinginan organisasi dan masyarakat. Dalam hal integrasi ini, pegawai secara individu diminta mengubah, kebiasaan dan sikap-sikap lainnya yang selama ini kurang menguntungkan bagi organisasi, agar pegawai berniat dan mempunyai kemauan yang kuat mengubah pandangannya, kebiasaan, sikap-sikap lain yang perlu disesuaikan dengan keinginan serta tujuan organisasi.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan berarti berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kondisi yang telah ada. Apa yang sudah diterima dan pernah dinikmati pegawai hendaknya tetap dipertahankan. Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka berkerja sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternak konsistensi.

f. Pensiun (*Pension*)

Fungsi terakhir dari manajemen kepegawaian adalah fungsi separation. Fungsi separation berhubungan dengan pegawai yang sudah lama bekerja pada organisasi dan telah melampaui batasmasa bakti atau bekerja. Fungsi utama manajemen kepegawaian adalah menjamin pegawai-pegawai ini akan pensiun. Sewaktu pensiun pegawai harus merasa aman dan sejahtera.

Biasanya organisasi yang sudah berukuran besar menyediakan dana bagi pegawai yang sudah pensiun atau telah usai masa bakti. Dana pensiun ini sumbernya dari potongan gaji pegawai yang bersangkutan pada waktu ketika masih aktif bekerja.

2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki tingkat kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan secara bertanggung jawab. Tujuan manajemen sumber daya manusia bukan hanya mencerminkan kehendak dari manajemen senior saja, tetapi juga harus menyeimbangkan dengan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia serta orang-orang yang dapat mempengaruhinya. Sehingga jika terjadi kegagalan dalam manajemen sumber daya manusia, maka akan terjadi kegagalan dalam melakukan tugas atau kinerja yang buruk, produktifitas yang rendah, penurunan tingkat laba perusahaan, bahkan mengancam keberlangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Menurut Gushway dalam Sutrisno (2015:7), tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi tinggi dan bekinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi pekerjaan secara legal.
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.

3. Membantu dalam mengembangkan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
5. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.
6. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
7. Menyediakan media komunikasi antar pekerja dan manajemen organisasi.

Menurut Shuler Et Al. dalam Sutrisno (2015:8) setidaknya manajemen sumber daya manusia memiliki 3 (tiga) tujuan utama, yaitu:

- a. Memperbaiki tingkat produktivitas.
- b. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
- c. Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

2.1.3 Kompetensi

Kompetensi mempunyai arti penting dalam kehidupan sehari-hari. Kompetensi yang dimiliki seseorang dapat menjadi alat untuk bertahan hidup ditengah-tengah ketatnya persaingan untuk mendapatkan pekerjaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kompetensi juga harus dimiliki serta dikembangkan oleh mahasiswa calon guru sebagai modal untuk mendidik para generasi penerus bangsa menjadi manusia yang berkualitas. Undang-Undang No. 14 tahun 2005 tentang guru dan dosen menegaskan bahwa seorang guru harus memiliki empat

kompetensi yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi profesional. Dari ke empat kompetensi tersebut, kompetensi sosial menjadi salah satu kompetensi yang sangat menunjang kinerja guru dalam proses belajar mengajar maupun dalam menjalin hubungannya dengan lingkungan disekitar.

2.1.3.1 Pengertian Kompetensi

Istilah *competencies*, '*competence*' dan '*competent*' yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kompetensi, kecakapan, dan keberdayaan yang merujuk pada keadaan pada kualitas mampu dan sesuai. Kamus bahasa Inggris menjelaskan kata '*competence*' sebagai keadaan yang sesuai, memadai, atau cocok. Definisi kompetensi di tempat kerja merujuk pada pengertian kecocokan seseorang dengan pekerjaannya. Namun dalam konteks pekerjaannya, kompetensi memiliki dua makna yang berbeda, tergantung kerangka referensi organisasinya.

Kompetensi dapat didefinisikan sebagai karakteristik dasar seseorang yang memiliki hubungan kausal dengan kriteria referensi efektivitas dan/atau keunggulan dalam pekerjaan atau situasi tertentu. Kompetensi merupakan karakter dasar orang yang mengindikasikan cara berperilaku atau berpikir, yang berlaku dalam cakupan situasi yang sangat luas dan bertahan untuk waktu yang lama. Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul di tempat kerja.

Menurut Rothwell dalam Hashim dan Wok (2014) Kompetensi memiliki masalah penting karena kompetensi terkait dengan individu dan bukan untuk pekerjaan.

Menurut Spencer dalam Moeheriono (2014:5), mendefinisikan bahwa :
“Karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja”.

Menurut Surya Dharma (2014:102) bahwa kompetensi adalah Apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Menurut Sedarmayanti (2014:155) adalah Seperangkat pola perilaku yang diperlukan pemegang jabatan untuk di praktikan dalam sebuah posisi dalam rangka melaksanakan tugas-tugas dan 31 fungsinya dengan kompeten.

Menurut Henry Fizal Noor (2015:111) kompetensi adalah Akumulasi dari pengetahuan dan hasil penelitian dan pengalaman secara kuantitatif maupun kualitatif dalam bidangnya, sehingga dapat menghasilkan inovasi sesuai dengan tuntutan zaman. Menurut George Klemp (dalam Edison *et al*, 2016:143) Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang yang menghasilkan pekerjaan yang efektif dan atau kinerja yang unggul.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Kompetensi adalah suatu kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dimiliki oleh seseorang untuk dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaannya.

2.1.3.2 Jenis Kompetensi

Sebagai lanjutan dari definisi kompetensi yang telah dibuat, SMR menindaklanjuti dengan pembuatan klasifikasi kompetensi:

1. **Kompetensi Inti:** kompetensi ini berada pada level Organisasi. Kita mengikuti definisi yang diberikan oleh Hamel dan Prahalad.
2. **Kompetensi Fungsional:** kompetensi yang mendeskripsikan kegiatan kerja output, seperti pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan. Kompetensi ini berhubungan dengan level Posisi.
3. **Kompetensi Perilaku:** kompetensi Perilaku adalah karakteristik dasar yang diperlukan untuk melakukan sebuah pekerjaan.
4. **Kompetensi Peran:** kompetensi Peran berkaitan dengan level Posisi. Kompetensi peran merujuk pada peran yang harus dijalankan oleh seseorang di dalam sebuah tim.

2.1.3.3 Manajemen Kompetensi

Organisasi yang memahami proses pemikiran di balik beragam pendekatan kompetensi, terdorong untuk menerapkan manajemen kompetensi. Manajemen Kompetensi dapat diartikan sebagai mengidentifikasi, menilai, dan melaporkan level kompetensi Karyawan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki sumber daya manusia yang memadai untuk menjalankan strateginya. Ada tiga pendekatan utama pada manajemen kompetensi.

1. Akuisisi Kompetensi
2. Pengembangan Kompetensi
3. Penyebaran Kompetensi

2.1.3.4 Kategori Kompetensi

Michael Zwell (dikutip oleh Wibowo, 2014) memberikan lima kategori kompetensi yang terdiri dari :

1. *Task achievement* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan *task achievement* ditunjukkan oleh orientasi pada hasil, mengelola kinerja, memengaruhi, inisiatif, inovasi dan keahlian teknis.
2. *Relationship* merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan *relationship* meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, penyelesaian konflik.
3. *Personal attribute* merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berpikir, merasa, belajar, dan berkembang. *Personal attribute* merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
4. *Managerial* merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan, dan mengembangkan orang lain. Kompetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.
5. *Leadership* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan

organisasi. Kompetensi berkenaan dengan *leadership* meliputi kepemimpinan visioner, berpikir strategis, membangun komitmen organisasional.

2.1.3.5 Dimensi dan Indikator Kompetensi Karyawan

Menurut Rothwell dalam Hashim dan Wok (2014) menyatakan terdapat lima dimensi kompetensi, yaitu:

1. Kemampuan kognitif

Kemampuan kognitif merupakan salah satu bentuk dari kompetensi dasar yang dimiliki karyawan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Berpikir kreatif
- b. Membuat keputusan

2. Kemampuan individual

Kemampuan individual merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab
- b. Menampilkan diri

3. Kemampuan sumber daya

Kemampuan untuk mengalokasikan sumber daya yang harus dimiliki perusahaan dalam menjalankan operasional organisasi. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Pengaturan waktu
- b. Ketepatan dan efektivitas informasi

4. Kemampuan interpersonal

Kemampuan interpersonal merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki organisasi yang mengikat satu karyawan dengan karyawan lain. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Kerjasama
 - b. Memelihara hubungan interpersonal
5. Kemampuan informasi dan teknologi

Kemampuan informasi dan teknologi merupakan kemampuan yang meliputi penyampaian dan pengaplikasian informasi dan teknologi yang dimiliki perusahaan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Memperoleh data
- b. Menganalisis data

2.1.4 Self Efficacy

Self Efficacy/efikasi diri merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan termasuk di dalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi.

2.1.4.1 Pengertian Self Efficacy

Self Efficacy berhubungan dengan keyakinan diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. *Self efficacy* berbeda dengan aspirasi (cita-cita), karena cita-cita menggambarkan sesuatu yang ideal yang seharusnya (dapat dicapai), sedang *self efficacy* menggambarkan penilaian kemampuan diri.

Schunk dalam Anwar (2014:23) mengatakan bahwa *self efficacy* sangat penting perannya dalam mempengaruhi usaha yang dilakukan, seberapa kuat usahanya dalam memprediksi keberhasilan yang akan dicapai.

Bandura dalam Hadi Muhmudi (2014:89) menyatakan bahwa: “*Self efficacy* mengacu pada keyakinan yang berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk mencapai dan menyelesaikan tugas-tugas dengan target hasil dan waktu yang telah ditentukan”.

Gist dan Mitchell (dalam sitti Fitriana, 2015:49) mengatakan bahwa:

“*Self Efficacy* dapat membawa pada perilaku yang berbeda diantara individu dengan kemampuan yang sama karena *Self Efficacy* mempengaruhi pilihan, tujuan, pengatasan, masalah, dan kegigihan dalam berusaha. Seseorang dengan *Self Efficacy* tinggi percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang dengan *Self Efficacy* rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya.”

Menurut Flora Puspitaningsih (2016:77), mengemukakan bahwa *Self Efficacy* merupakan keyakinan individu atas kemampuan mengatur dan melakukan serangkaian kegiatan yang menuntut suatu pencapaian atau prestasi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *Self-Efficacy* adalah perasaan, keyakinan, persepsi, kepercayaan terhadap kemampuan dan kompetensi diri yang nantinya akan berpengaruh pada cara individu tersebut dalam bertindak/mengatasi suatu situasi tertentu untuk dapat mencapai berbagai tujuan dalam hidupnya

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Self Efficacy*

Self efficacy dapat diperoleh, diubah ditingkatkan atau diturunkan melalui salah satu atau kombinasi beberapa faktor. Menurut Flora Puspitaningsih (2016:79) ada beberapa faktor penting yang mempengaruhi *Self efficacy* diantaranya:

a. Pengalaman keberhasilan (*Mastery Experience*)

Pengalaman keberhasilan merupakan sumber yang sangat berpengaruh dalam *efficacy*, karena hal tersebut memberikan bukti secara otentik apakah seseorang akan sukses. Sehingga pengalaman keberhasilan yang didapatkan oleh individu meningkatkan *self efficacy* tersebut, sedangkan kegagalan menurunkan *self-efficacy*. Keberhasilan menghasilkan kekuatan dan kepercayaan diri. Pengalaman keberhasilan individu lain tidak dapat mempengaruhi *self-efficacy* pada diri sendiri tetapi apabila pengalaman keberhasilan itu dari dirinya maka akan mempengaruhi peningkatan *self efficacy*.

b. Pengalaman orang lain (*Vicarious Experience or Modeling*)

Individu tidak dapat hanya mengandalkan pengalaman keberhasilan sebagai sumber informasi tentang kemampuan mereka. Penilaian efikasi merupakan bagian yang dipengaruhi oleh pengalaman orang lain sebagai contoh untuk mencapai keberhasilan. Modelling merupakan cara lain yang efektif untuk menunjukkan kemampuan efikasi individu. Kemampuan individu dinilai dari aktifitas yang dihasilkan dengan indikator memuaskan.

c. Persuasi verbal (*Verbal Persuasion*)

Persuasi verbal sebagai sarana untuk memperkuat Keyakinan mengenai kemampuan yang dimiliki individu dalam mencapai tujuan. individu yang diyakinkan secara verbal bahwa mereka memiliki kemampuan untuk menguasai tugas-tugas yang diberikan cenderung berusaha secara maksimal dan mempertahankannya.

d. Keadaan Fisiologis dan Afektif (*Physiological and Affective State*)

Informasi kemampuan individu sebagian besar di dapatkan dari somatik yang diteruskan ke fisiologis dan afektif. Indikator somatik individu sangat relevan dalam kesehatan fisik, fungsi kesehatan dan stres. *Treatment* yang menghilangkan reaksi emosional melalui pengalaman keberhasilan dapat meningkatkan keyakinan keberhasilan dengan memperbaiki perilaku yang sesuai pada kinerja. Stres dapat mengurangi *self-efficacy* pada diri individu, jika tingkat stres individu rendah maka tinggi *self-efficacy* sebaliknya jika stres tinggi maka *self efficacy* pada individu rendah.

2.1.4.3 Dimensi dan Indikator *Self Efficacy*

Self efficacy dibedakan atas tiga dimensi yaitu *level*, *strength* dan *generality*.

Menurut Flora Puspitaningsih (2016:77), berikut ini adalah dimensi dari *self efficacy*:

1. Dimensi *Magnitude* (level)

Dimensi *magnitude* ini berkaitan dengan derajat kesulitan kesulitan tugas. Apabila tugas-tugas yang dibebankan pada individu disusun menurut tingkat kesulitannya, maka perbedaan *self efficacys* ecara individual mungkin terbatas pada tugas-tugas yang sederhana, menengah atau tinggi. Individu akan melakukan tindakan yang dirasakan mampu untuk dilaksanakannya dan akan tugas-tugas yang diperkirakan diluar batas kemampuan yang dimilikinya. Terdapat dua indikator dari dimensi *magnitude* yang terdiri dari dua indikator yaitu:

- a. Yakin dapat menyelesaikan tugas
- b. Yakin dapat memotivasi diri dalam menyelesaikan tugas

2. Dimensi *Generality*

Dimensi *generality* ini berhubungan dengan penguasaan individu terhadap bidang atau tugas yang dikerjakan. Individu dapat menyatakan dirinya memiliki *self efficacy* yang tinggi pada aktivitas yang luas atau yang tertentu saja. Maksudnya, individu dengan *self efficacy* yang tinggi akan mampu menguasai beberapa bidang sekaligus untuk menyelesaikan tugas. dan individu dengan *self efficacy* rendahnya hanya mampu menguasai sedikit bidang yang diperlukan dalam menyelesaikan tugas. Terdapat dua indikator dari dimensi *generality* yang terdiri dari dua indikator yaitu:

- a. Yakin bahwa dirinya mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun
- b. Yakin bahwa dirinya mampu menghadapi hambatan dan kesulitan

3. Dimensi *Strength*

Dimensi *strength* ini berkaitan tingkat kekuatan atau kemantapan seseorang terhadap keyakinannya. *self efficacy* menunjukkan memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan individu. Tingkat *self efficacy* yang lebih rendah mudah digyahkan oleh yang memiliki *self efficacy* yang kuat akan tekun dalam meningkatkan usahanya meskipun dijumpai pengalaman yang memperlemahnya. Terdapat dua indikator dari dimensi *strength* yang terdiri dari dua indikator yaitu:

- a. Yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki *range* luas/sempit.
- b. Yakin akan pengharapan individu.

2.1.5 Kecerdasan Emotional (*Emotional Quotient*)

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sumber daya manusia yang dapat membawa organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan pencapaian kinerja individu. Kecerdasan emosional lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja (Hidayati et al., 2014). Kecerdasan emosi belakangan ini semakin dikenal karena adanya keyakinan bahwa terdapat aspek psikologis yang menyebabkan individu berkembang dalam kehidupan pribadi bahkan pekerjaan mereka (Arbatani dan Mousavi, 2014).

2.1.5.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kata emosi berasal dari Bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecendrungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Menurut Goleman (2015: 13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Menurut Patton (2016:11) kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja.

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. Cooper dan Sawaf (2016:147) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional merupakan kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya.

2.1.5.1 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 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

2.1.5.2 Aspek Aspek Kecerdasan Emosional

Aspek-aspek kecerdasan emosional seseorang menurut Tridhonanto (2014:5) adalah sebagai berikut :

1. Kecakapan pribadi, yaitu kemampuan mengelola diri sendiri.
2. Kecakapan social, yaitu kemampuan manangani suatu hubungan.
3. Keterampilan social, yaitu kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional

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

Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. kemampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi

1. 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. Adapun indikator Kemampuan mengelola emosi yaitu:
 - a. kemampuan penguasaan diri.
 - b. kemampuan menenangkan diri.
2. 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. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Menahan diri terhadap kepuasan.
 - b. Mengendalikan dorongan hati.
3. 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 social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Adapun indikatornya sebagai berikut:
- a. Peka terhadap perasaan orang lain.
 - b. Kemampuan untuk mendengarkan orang lain.
4. Membina hubungan dengan orang lain

Kemampuan individu untuk mengetahui perasaan orang lain dan bertindak dalam mengelola emosi orang lain. Kemampuan membina hubungan sebagian besar merupakan ketrampilan mengelola emosi orang lain. Untuk dapat memmanifestasikan kemampuan antara pribadi, seorang individu terlebih dahulu mencapai tingkat pengendalian diri tertentu yaitu dimulainya kemampuan untuk menyimpan kemarahan serta beban stres mereka serta dorongan hati. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Keyakinan.
- b. Rasa ingin tahu.

2.1.6 Kinerja Karyawan

Memaksimalkan kinerja adalah prioritas bagi sebagian besar organisasi pada saat ini. Semua pengusaha atau pemberi kerja menginginkan pegawai melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Bagaimanapun, sistem manajemen kinerja yang efektif meningkatkan kemungkinan kinerja yang demikian akan terwujud. Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, organisasi membutuhkan pegawai yang berprestasi tinggi.

Pada saat yang sama pekerja memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang, oleh karena itu penilaian seharusnya menggambarkan kinerja pegawai. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki organisasi, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja pegawai merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya organisasi. Pada umumnya sistem penilaian kinerja pegawai masih digunakan sebagai instrumen untuk mengendalikan perilaku pegawai, membuat keputusan-keputusan yang berkaitan dengan kenaikan gaji, pemberian bonus, promosi dan penempatan pegawai pada posisi yang sesuai.

Pemahaman seperti itu dinilai kurang sehat karena pelaksanaannya bersifat sepihak, rahasia dan kurang bersifat mengembangkan. Seharusnya penilaian kinerja tidak saja mengevaluasi kinerja pegawai. Sebaiknya pegawai yang dinilai harus mengetahui bidang prestasi yang dinilai, diberi kesempatan untuk menilai dirinya sendiri, bahkan mempertemukan hasil penilaiannya itu dengan peneyelianya atau pihak yang meberikan penilaian.

2.1.6.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan akan berbagai tugas yang telah diselesaikannya, hasil ini berguna dalam pengambilan keputusan ataupun dalam hal hal lain. Adapun pengertian menurut para ahli seperti Menurut Veithzal Rivai (2014:309), Kinerja adalah suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Menurut Robert L. Mathis dalam Anwar P Mangkunegara (2015:9), berpendapat bahwa Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Robbins dalam Mangkunegara (2015:67) mendefinisikan Kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Sedangkan Menurut Mangkunegara (2016:126) pengertian kinerja karyawan adalah Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pengertian kinerja karyawan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang baik secara kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi dimana ia bekerja selain itu kinerja karyawan dapat menjadi penentu dalam berbagai pertimbangan instansi.

2.1.6.2 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan

Suatu organisasi melakukan penilaian kinerja didasarkan kepada dua alasan pokok yaitu:

1. Sebagai acuan atau tolak ukur dalam suatu pengambilan keputusan .
2. Manajer memerlukan alat yang memungkinkan untuk membantu pegawainya memperbaiki kinerja merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan untuk perkembangan karier dan memperkuat kualitas antar hubungan manajer yang bersangkutan dengan pegawainya.
3. Manajer memerlukan evaluasi yang objektif terhadap kinerja pegawai pada masa lalu yang digunakan untuk membuat keputusan di bidang SDM di masa yang akan datang.

Selain itu penilaian kinerja dapat digunakan untuk:

1. mengetahui pengembangan, yang meliputi:
 - a. identitas kebutuhan pelatihan
 - b. umpan balik kinerja
 - c. menentukan transfer dan penugasan
 - d. identifikasi kekuatan dan kelemahan pegawai
2. pengambilan keputusan administratif yang meliputi:
 - a. keputusan untuk menentukan gaji, promosi, mempertahankan atau memberhentikan pegawai
 - b. pengakuan kinerja pegawai
 - c. pemutusan hubungan kerja
 - d. mengidentifikasi yang buruk

3. Keperluan organisasi yang meliputi:
 - a. Perencanaan SDM
 - b. Menentukan kebutuhan pelatihan
 - c. Evaluasi pencapaian tujuan organisasi
 - d. Informasi untuk identifikasi tujuan
 - e. Evaluasi terhadap sistem SDM
 - f. Penguatan terhadap kebutuhan pengembangan organisasi
4. Dokumentasi yang meliputi:
 - a. kriteria untuk validasi penelitian
 - b. dokumentasi keputusan-keputusan tentang SDM
 - c. membantu untuk memenuhi persyaratan hukum.

2.1.6.3 Kegunaan Penilaian Kinerja Karyawan

Kegunaan penilaian kinerja ditinjau dari berbagai perspektif pengembangan organisasi, Khususnya manajemen SDM, yaitu:

1. Perbaikan kinerja

Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi pegawai, manajer, dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja pegawai.

2. Penyesuaian kompensasi

Penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan dalam penyesuaian ganti rugi, menentukan siapa yang perlu dinaikan upahnya-bonusnya atau kompensasi lainnya. Banyak perusahaan mengabdikan sebagian atau semua dari bonus dan peningkatan upah mereka atas dasar penilaian kinerja.

3. Keputusan penempatan

Membantu dalam promosi, keputusan penempatan, perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya didasarkan pada masa lampau atau mengantisipasi kinerja. Sering promosi adalah penghargaan untuk kinerja yang lalu.

4. Evaluasi proses staffing

Prestasi kerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen SDM.

5. Pelatihan dan pengembangan

Kinerja buruk mengindikasikan adanya suatu kebutuhan untuk melaksanakan pelatihan. Demikian juga, kinerja baik dapat mencerminkan adanya potensi yang belum digunakan dan harus dikembangkan.

6. Perencanaan dan pengembangan karir

Umpan balik penilaian kinerja dapat digunakan sebagai panduan dalam perencanaan dan pengembangan karir pegawai, penyusunan program pengembangan karir yang tepat dapat menyelaraskan antara kebutuhan pegawai dengan kepentingan organisasi.

7. Defisiensi proses penempatan pegawai

Kinerja yang baik atau jelek mengisyaratkan kekuatan atau kelemahan dalam prosedur penempatan pegawai di departemen SDM.

8. Ketidakkuratan informasi

Kinerja lemah menandakan adanya kesalahan dalam informasi analisis pekerjaan, perencanaan SDM atau sistem informasi manajemen SDM.

9. Kesempatan kerja yang adil

Penilaian kinerja yang akurat terkait dengan pekerjaan dapat memastikan bahwa keputusan penempatan internal tidak bersifat diskriminatif.

10. Mengatasi tantangan-tantangan eksternal

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor diluar lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, keuangan, kesehatan atau hal lain seperti hal pribadi.

11. Elemen-elemen pokok sistem penilaian kinerja

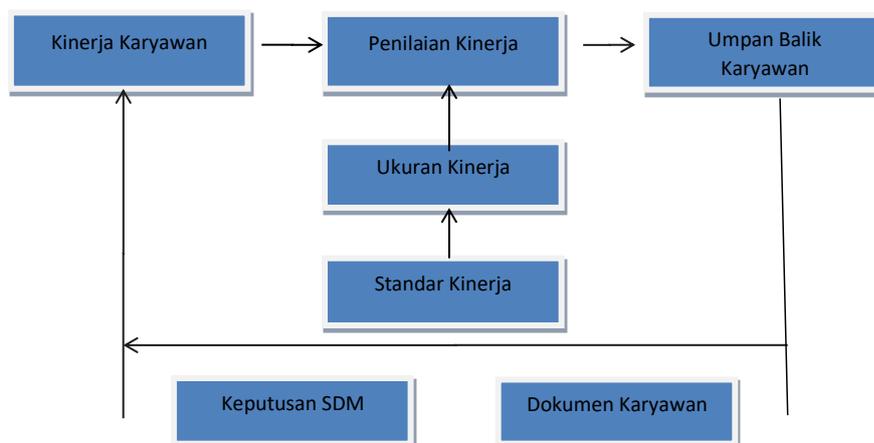
Departemen SDM biasanya mengembangkan penilaian kinerja bagi pegawai di semua departemen.

12. Umpan balik ke SDM

Kinerja baik atau buruk di seluruh organisasi mengindikasikan seberapa baik departemen SDM berfungsi.

13. Kesalahan dalam merancang pekerjaan

Kinerja yang lemah mungkin merupakan suatu gejala dari rancangan pekerjaan yang kurang tepat, melalui penilaian kinerja dapat membantu mendiagnosis kesalahan inti selain itu kesalahan yang terjadi pun dapat diminimalisir.



Sumber : Mangkunegara (2014:67)

Gambar 2.1
Mekanisme Penilaian Kinerja

2.1.6.4 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins dalam A.A. Anwar Mangkunegara (2015:67) Kinerja Karyawan dapat diukur dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Dimensi Kuantitas Kinerja

Dimensi kuantitas kinerja dapat diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Hasil Kerja

2. Dimensi Kualitas Kerja

Dimensi kualitas kerja dapat diukur menggunakan dua indikator sebagai berikut:

- a. Kerapihan
- b. Kepuasan Perusahaan

3. Dimensi Kerja Sama

Dimensi kerja sama dapat diukur menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Kemampuan bekerja sama
- b. Penunjang Tujuan Organisasi

4. Dimensi Tanggung Jawab

Dimensi tanggung jawab dapat diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Kekompakan Organisasi
- b. Penyelesaian Tugas

2.1.7 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Penelitian terdahulu akan sangat bermakna jika judul-judul penelitian yang digunakan sebagai bahan pertimbangan sangat bersinggungan dengan penelitian yang hendak dilakukan. Biasanya penelitian terdahulu yang digunakan adalah penelitian yang terkait langsung dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai acuan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis sehingga penelitian yang akan dilakukan dapat dikatakan teruji karena telah ada yang membahas terlebih dahulu mengenai penelitian yang akan dilakukan.

Kajian yang digunakan yaitu mengenai Kompetensi, *Self Efficacy*, dan *Emotional Quotient* yang berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Berikut ini adalah tabel penelitian terdahulu yang mendukung penelitian penulis:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
1	Nadia Catalina (2015) Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada rumah makan mie khangen Depok, Jurnal FEB IPB Vol.3, No.2 Hal 1-33	a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi terhadap kinerja karyawan b. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda	a. Tempat dan objek penelitian berbeda	Dalam penelitian ini diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Kompetensi terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan mie khangen Depok.

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
2	<p>I Gusti Ngurah Karmandita dan Made Subudi (2015)</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian, Jurnal FEB Universitas Udayana</p> <p>Vol.1 No.4 Hal 1171-1181.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda</p>	<p>a. Tempat dan objek penelitian berbeda</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada Si Doi Hotel dan Restaurant Legian.</p>
3	<p>Dian Rizki Noviawati (2016)</p> <p>Pengaruh <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai variabel <i>Intervening</i> (Studi pada karyawan Divisi <i>Finance</i> dan Divisi <i>Human Resource</i> PT. Coca Cola <i>Distribution</i> Indonesia, Surabaya), Jurnal Ilmu Manajemen Vol.4, No.3 Hal 1-12.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti <i>Self Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan</p>	<p>a. Tempat dan objek penelitian berbeda</p> <p>b. Penulis tidak menggunakan teknik analisis jalur</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan <i>self efficacy</i> terhadap kinerja karyawan PT Coca Cola <i>Distribution</i> Indonesia.</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
4	Herman Hidayat dan Ivan Aries Setiawan (2016) Pengaruh <i>Self Esteem</i> dan <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Tomo Food Industri, Sumedang), Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi Vol.8, No.2 Hal 1-10.	a. Penelitian ini sama-sama meneliti <i>Self Efficacy</i> terhadap Kinerja Karyawan. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda	a. Tempat dan objek penelitian berbeda a. Peneliti tidak membahas tentang variabel <i>Self Esteem</i>	Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan <i>Self Esteem</i> dan <i>Self Efficacy</i> terhadap kinerja karyawan di PT Tomo Food Industri, Sumedang.
5	Muhammad Rizki (2017) Pengaruh Rekrutmen, Seleksi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan KFC di Klaten Jurnal FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta Vol.3, No.1 Hal 1-16.	a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi terhadap kinerja karyawan. b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda	c. Tempat dan objek penelitian berbeda. d. Peneliti tidak membahas variabel Rekrutmen dan Seleksi.	Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan rekrutmen, seleksi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada KFC di Klaten.
6	Narwinda Trisya dan Any Sutiadiningsih (2013) Pengaruh Motivasi kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan bagian produksi pada perusahaan Citra Bakery Gresik, e-journal Boga Vol.2, No.3 Hal 59-68.	a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode	a. Tempat dan objek penelitian berbeda. b. Peneliti tidak membahas variabel tentang Motivasi kerja.	Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bagian produksi pada perusahaan

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
		analisis Regresi Linear Berganda		Citra <i>Bakery</i> Gresik.
7	<p>Ivan Vratskikh, Ra'ed (Moh' dTaisir) Masa'deh, Musa Al-Lozi dan Mahmoud Maqableh (2016)</p> <p><i>The Impact Of Emotional Intelligence On Job Performance Via The Mediating Role Of Job Satisfaction on The University Of Jordan , International Journal Of Business and Management</i> Vol.11, No.2 Hal 69-91.</p>	a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kecerdasan Emosional terhadap kinerja.	<p>b. Tempat dan objek penelitian berbeda</p> <p>c. Penulis tidak menggunakan teknik analisis jalur</p>	Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan melalui peran mediasi kepuasan kerja di Universitas Jordan.
8	<p>Siti Mardah (2017)</p> <p>Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo, Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis Vol.3, No.3 Hal 405-410.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi terhadap kinerja karyawan.</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda</p>	<p>a. Tempat dan objek penelitian berbeda.</p> <p>b. Peneliti tidak membahas variabel tentang Motivasi.</p>	Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan motivasi dan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
9	<p>Flavia Isabel Martins Ferreira dan Bachrudin Saleh Luturlean (2018)</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi dan <i>Self Efficacy</i> Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Wong Solo Bandung, Jurnal e-proceeding of management Vol.5, No.1 Hal 978-984.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi terhadap kinerja karyawan</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda.</p>	<p>c. Tempat dan objek penelitian berbeda</p> <p>d. Peneliti tidak membahas variabel tentang Budaya Organisasi</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan Budaya Organisasi dan <i>Self Efficacy</i> terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan Wong Solo Bandung.</p>
10	<p>Agung Gita Subakti (2013)</p> <p>Pengaruh Motivasi, <i>Self Efficacy</i> dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Cafe X Bogor, Jurnal Binus Business Review, Vol.4, No.2 Hal 596-606.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti <i>Self Efficacy</i> terhadap kinerja karyawan.</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda.</p>	<p>a. Tempat atau objek penelitian berbeda</p> <p>b. Peneliti tidak membahas variabel tentang Motivasi dan Sikap Kerja.</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan Motivasi, <i>Self Efficacy</i> dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan di Cafe X Bogor.</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
11	<p>Marliana Budhiningtias Winata (2014)</p> <p>Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada PT Frisian Flag Indonesia wilayah Jawa Barat), Jurnal Majalah ilmiah Unikom, Vol.7, No.2 Hal 249-267.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi terhadap kinerja karyawan</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda.</p>	<p>a. Tempat atau objek penelitian berbeda</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan Kompetensi terhadap kinerja karyawan pada PT Frisian Flag Indonesia wilayah Jawa Barat.</p>
12	<p>Enock Manani dan Thomas Katua Ngu (2019)</p> <p><i>Effect Of Employee Competencies On Employee Job Performance in Humanitarian Organizations; a case study of the world food programme, Kenya, Global Scientific Journal, Vol.7, No.10 Hal 1688-1702.</i></p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi terhadap kinerja karyawan.</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan teknik analisis Regresi Koefisien</p>	<p>a. Tempat dan objek penelitian berbeda</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja karyawan pada studi kasus program pangan dunia, Kenya</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
13	<p>Rattu Andrey, Adolfina dan Yantje Uhing (2019)</p> <p>Pengaruh Pengalaman Kerja, motivasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan di Manado, Jurnal EMBA Vol.07, No.01 Hal 361-370.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda.</p>	<p>a. Tempat dan objek penelitian berbeda</p> <p>b. Peneliti tidak membahas variabel tentang Tingkat Pengalaman kerja dan Motivasi.</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan pengalaman kerja, motivasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Rumah makan di Manado.</p>
14	<p>Riska Hernayanti Pajar dan Mahendra Fakhri (2018)</p> <p>Pengaruh Etika kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan Rumah makan Ponyo Cinunuk Bandung, Jurnal e-proceeding of management, Vol.05, No.02 Hal 2621-2626.</p>	<p>a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan</p> <p>b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda.</p>	<p>a. Tempat dan objek penelitian berbeda</p> <p>b. Peneliti tidak membahas variabel tentang Etika kerja.</p>	<p>Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan etika kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti dan Tahun penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
15	Ance Selfi Adianita, Siti Mujanah, Candraningrat (2017) Kompetensi Karyawan, <i>Emotional Quotient</i> , dan <i>Self Efficacy</i> Pengaruhnya Terhadap <i>Organizational Citizenship Behavior</i> dan Kinerja Karyawan pada Indomobil Grup di Surabaya, Jurnal Of <i>Research in Economic and Management</i> Vol.17, No.1 Hal 199-212	a. Penelitian ini sama-sama meneliti Kompetensi, <i>Self Efficacy</i> dan <i>Emotional Quotient</i> terhadap kinerja karyawan b. Penelitian ini sama-sama menggunakan metode analisis Regresi Linear Berganda.	a. Tempat dan objek penelitian berbeda	penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh signifikan kompetensi karyawan, <i>emotional quotient</i> dan <i>self efficacy</i> terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan kinerja karyawan.

Sumber: Data penelitian dari berbagai sumber

Berdasarkan tabel 2.1 dapat disimpulkan bahwa dari variabel-variabel yang diteliti terdapat beberapa penelitian yang variabel, penggunaan dimensi dan pengukuran indikatornya sama serta teori-teori yang digunakan memiliki kesamaan dengan penelitian penulis. Namun terdapat perbedaan pada variabel dan indikator-indikator penelitian yang disesuaikan dengan objek penelitian penulis.

Penelitian terdahulu diatas menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian yang mempunyai salah satu variabel yang sama dengan variabel yang digunakan oleh peneliti.

Sebagai referensi penelitian terdahulu diatas menunjukkan bahwa hasil penelitian penulis terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian peneliti, seperti pada salah satu variabel independen yaitu Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient* yang hasilnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Dengan terdapat beberapa variabel yang mempunyai kesamaan pada penelitian terdahulu diatas sehingga peneliti mempunyai acuan agar dapat memperkuat hipotesis yang hendak peneliti ajukan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu memiliki acuan dalam penelitian, guna memperkuat hipotesis yang diajukan peneliti. Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan adalah faktor sumber daya manusia. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang dapat bekerja dengan baik, maka perusahaan akan sulit mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan secara langsung dengan Kompetensi, *Self Efficacy*, dan *Emotional Quotient*.

2.2.1 Pengaruh Kompetensi terhadap kinerja karyawan

Kompetensi mempunyai arti penting dalam kehidupan sehari-hari. Kompetensi yang dimiliki seseorang dapat menjadi alat untuk bertahan hidup ditengah-tengah ketatnya persaingan untuk mendapatkan pekerjaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kompetensi juga harus dimiliki sebagai modal untuk mendidik

para generasi penerus bangsa menjadi manusia yang berkualitas, selain itu kompetensi pun sangat membantu dalam berbagai macam pekerjaan. Menurut Rothwell dalam Hashim dan Wok (2014) Kompetensi memiliki masalah penting karena kompetensi terkait dengan individu dan bukan untuk pekerjaan.

Seperti penelitian yang dilakukan dalam jurnal Marlina Budhiningtias Winanta (2014) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada PT Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat)” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan menggunakan teknik Regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh hubungan kompetensi sebesar 56,57% terhadap kinerja karyawan di PT Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan dalam jurnal Nadia Catalina (2015) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Makan Mie Khangen Depok” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik regresi linear berganda menghasilkan kesimpulan bahwa adanya pengaruh hubungan kompetensi sebesar 49,4% terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Mie Khangen Depok.

Penelitian selanjutnya yang penulis bandingkan adalah penelitian yang dilakukan dalam jurnal yang ditulis Muhammad Rizki (2017) yang berjudul “Pengaruh Rekrutmen, Seleksi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan KFC di Klaten” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan untuk teknik regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh hubungan kompetensi sebesar 35,2% terhadap kinerja karyawan KFC di Klaten.

Seperti penelitian yang dilakukan dalam jurnal Siti Mardah (2017) yang berjudul “Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo” dengan menggunakan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik regresi linear berganda menghasilkan kesimpulan bahwa adanya pengaruh hubungan Kompetensi sebesar 68,8% terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.

Penelitian relevan terakhir dilakukan dalam jurnal Enock Manani dan Thomas Katua Ngui (2019) yang berjudul “*Effect Of Employee Competencies On Employee Job Performance in Humanitarian Organizations; a case study of the world food programme, Kenya*” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan untuk teknik koefisien korelasi menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh hubungan yang signifikan variabel kompetensi sebesar 50,2% terhadap kinerja karyawan pada pada studi kasus program pangan dunia, Kenya.

2.2.2 Pengaruh *Self Efficacy* terhadap Kinerja Karyawan

Self-Efficacy merupakan perasaan, keyakinan, persepsi, kepercayaan terhadap kemampuan dan kompetensi diri yang nantinya akan berpengaruh pada cara individu tersebut dalam bertindak/mengatasi suatu situasi tertentu untuk dapat mencapai berbagai tujuan dalam hidupnya. Menurut Flora Puspitaningsih (2016:77), mengemukakan bahwa *Self Efficacy* merupakan keyakinan individu atas kemampuan mengatur dan melakukan serangkaian kegiatan yang menuntut suatu pencapaian atau prestasi.

Seperti Penelitian yang dilakukan dalam jurnal Agung Gita Subakti (2013) yang berjudul “Pengaruh Motivasi, *Self Efficacy* dan Sikap Kerja Terhadap

Kinerja Karyawan di Cafe X Bogor” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan untuk teknik regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *Self Efficacy* sebesar 43,7% terhadap kinerja karyawan di Cafe X Bogor.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian dalam jurnal Dian Rizki Noviawati (2016) yang berjudul “Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi sebagai variabel *Intervening* (Studi pada karyawan Divisi *Finance* dan Divisi *Human Resource* PT. Coca Cola *Distribution* Indonesia” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik Koefisien Korelasi dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *Self Efficacy* sebesar 53,7% terhadap kinerja di PT Coca Cola *Distribution* Indonesia.

Penelitian relevan selanjutnya adalah penelitian dalam jurnal Herman Hidayat dan Ivan Aries Setiawan (2016) yang berjudul “Pengaruh *Self Esteem* dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT Tomo Food Industri Sumedang)” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan untuk teknik regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *Self Efficacy* sebesar 42,9% terhadap kinerja di PT Tomo Food Industri Sumedang.

Selanjutnya penelitian relevan yang terakhir dilakukan dalam jurnal Flavia Isabel Martins Ferreira dan Bachrudin Saleh Luturlean (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Budaya Organisasi dan *Self Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Wong Solo Bandung” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik Regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh hubungan *Self Efficacy* sebesar 77,2% terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan Wong Solo Bandung.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, maka dapat di katakan bahwa *Self Efficacy* merupakan faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kinerja pada suatu organisasi untuk mencapai kinerja suatu usaha yang optimal dan juga untuk mencapai suatu tujuan-tujuan tertentu yang diinginkan suatu organisasi tersebut. *Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan yang memiliki *Self Efficacy* yang rendah akan mengurangi kepuasan kerjanya, tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, mempunyai semangat kerja yang rendah, sering bosan, emosi tidak stabil. Penelitian terdahulu tersebut merupakan suatu dasar yang menguatkan penelitian ini mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja untuk mencapai kinerja usaha yang optimal sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan suatu organisasi atau perusahaan.

2.2.3 Pengaruh Emotional Quotient (EQ) terhadap Kinerja karyawan

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sumber daya manusia yang dapat membawa organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan pencapaian kinerja individu. Kecerdasan Emosional lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja. Menurut Goleman (2015:13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Seperti penelitian yang dilakukan dalam jurnal Narwinda Trisya dan Any Sutiadiningsih (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pada Perusahaan Citra *Bakery* Gresik” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik Regresi Linear Berganda dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh hubungan kecerdasan emosional sebesar 69,8% terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Citra *Bakery* Gresik.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian dalam jurnal I Gusti Ngurah Kamandita dan Made Subudi (2015) yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik Regresi Linear Berganda dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *Emotional Quotient* sebesar 86,9% terhadap kinerja karyawan Si Doi Hotel dan Restaurant Legian.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukan dalam jurnal Ivan Vratskikh, Ra’ed (Moh’ dTaisir) Masa’deh, Musa Al-Lozi dan Mahmoud Maqableh (2016) yang berjudul “*The Impact Of Emotional Intelligence On Job Performance Via The Mediating Role Of Job Satisfaction On The University Of Jordan*” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan untuk teknik korelasi berganda dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *emotional quotient* sebesar 83,7% terhadap kinerja di

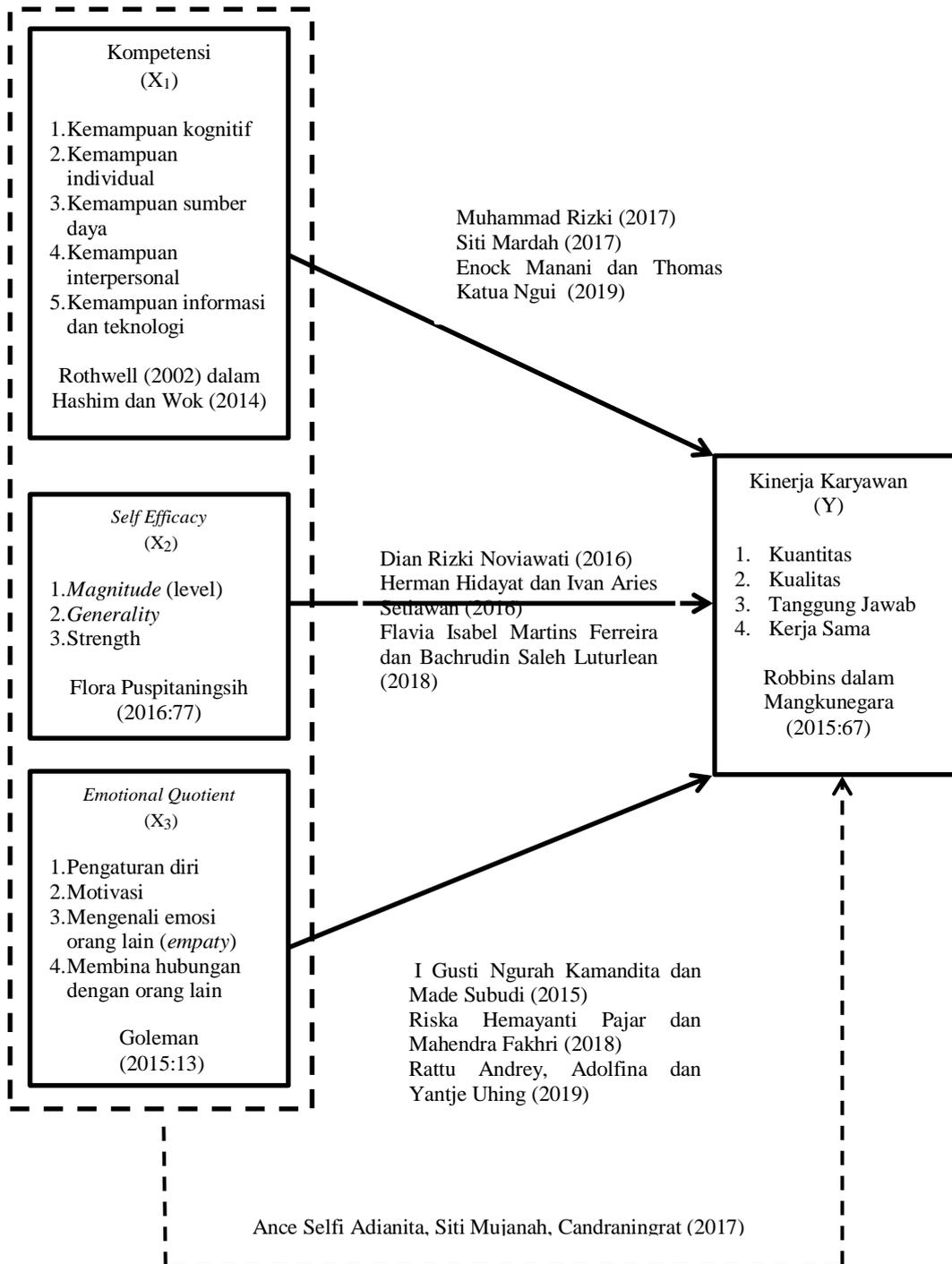
Penelitian relevan selanjutnya adalah penelitian dalam jurnal Riska Hemayanti Pajar dan Mahendra Fakhri (2018) yang berjudul “Pengaruh Etika

Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung)” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan teknik Regresi Linear Berganda dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan Kecerdasan Emosional sebesar 38,8% terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan Ponyo Cinunuk Bandung.

Penelitian relevan terakhir adalah penelitian dalam jurnal Rattu Andrey, Adolfina dan Yantje Uhing (2019) yang berjudul “Pengaruh Pengalaman Kerja , Motivasi dan Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan Rumah Makan di Manado” dengan metode Kuantitatif (Deskriptif Verifikatif) dan untuk teknik regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan Kecerdasan Emosional sebesar 63,6% terhadap kinerja karyawan di Rumah Makan di Manado”

2.2.4 Pengaruh Simultan Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient* terhadap Kinerja Karyawan

Dalam jurnal Ance Selfi Adianita, Siti Mujanah dan Candraningrat (2017) Yang berjudul “Kompetensi Karyawan, *Emotional Quotient*, dan *Self Efficacy* Pengaruhnya Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* dan Kinerja Karyawan pada Indomobil Grup di Surabaya” dengan metode deskriptif verifikatif dan teknik analisis regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh secara simultan sebesar 71,6% yang terjadi antara Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient* terhadap kinerja pegawai di Indomobil Grup Surabaya. Dari uraian kerangka berfikir diatas secara sistematis dapat digambarkan dengan Diagram sebagai berikut:



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

Ket : (———) Parsial

(- - -) Simultan

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pola kerangka pemikiran di atas, maka ditulis hipotesis Sebagai Berikut :

1. Secara Simultan
Kompetensi, *Self Efficacy* dan *Emotional Quotient* berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
2. Secara Parsial
 - a. Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai.
 - b. *Self Efficacy* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai.
 - c. *Emotional Quotient* berpengaruh terhadap Kinerja pegawai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Berikut pengertian metode deskriptif dan verifikatif menurut Sugiyono (2017:11) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain sehingga menghasilkan kesimpulan. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji:

1. Bagaimana Kompetensi di *Morning Bread* Bandung.
2. Bagaimana *Self Efficacy* di *Morning Bread* Bandung.
3. Bagaimana *Emotional Quotient* di *Morning Bread* Bandung.
4. Bagaimana Kinerja Karyawan di *Morning Bread* Bandung.

Metode penelitian varifikatif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kompetensi, *self efficacy* dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan pada *Morning Bread* Bandung.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Definisi dari operasional variabel adalah segala sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya operasional variabel ini terdiri dari beberapa hal atau fenomena fenomena yang dipengaruhi maupun yang mempengaruhi, Menurut Sugiyono (2017:31). Berdasarkan judul penelitian yang diambil, terdapat 2 variabel dalam penelitian ini. Berikut adalah variabel-variabel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Variabel bebas (Variabel Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau mempengaruhi variabel terikat, Variabel bebas ini meliputi faktor-faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti, tujuannya agar dapat menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati. Yang menjadi Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kompetensi, *Self Efficacy*, dan *Emotional Quotient*.

2. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel terikat ialah faktor-faktor yang diamati dan diukur dalam rangka menentukan pengaruh variabel bebas, di dalamnya itu termasuk faktor yang muncul, atau tidak muncul, atau berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan dengan objek yang lain. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.2.1.1 Variabel Independen

Variabel bebas (Independent/exogeneous), adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat), dalam penelitian ini dinyatakan dalam “X, dimana Kompetensi sebagai X₁, *Self Efficacy* sebagai X₂ dan *Emotional Quotient* sebagai X₃. Pengertian masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

a. Kompetensi sebagai variabel Independent (X₁)

Menurut Rothwell dalam Hashim dan Wok (2014) menyatakan bahwa kompetensi memiliki masalah penting karena kompetensi terkait dengan individu dan bukan untuk pekerjaan

b. *Self Efficacy* sebagai variabel Independent (X₂)

Menurut Flora Puspitaningsih (2016:77), mengemukakan bahwa: “*Self Efficacy* merupakan keyakinan individu atas kemampuan mengatur dan melakukan serangkaian kegiatan yang menuntut suatu pencapaian atau prestasi”

c. *Emotional Quotient* Sebagai variabel independent (X₃)

Kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Daniel Goleman (2015:13)

3.2.1.2 Variabel Dependen

Variabel terikat (Dependen/endogeneous), Variabel terikat atau tidak bebas adalah variabel yang dipengaruhi atau yang akan menjadi akibat dari adanya variabel bebas, dinyatakan dengan “Y” variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kinerja. Menurut Robins dalam Mangkunegara (2015:67), kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, peneliti merumuskan operasionalisasi variabel penelitian sehingga variabel yang menjadi fokus penelitian dapat diukur untuk menjawab masalah penelitian yang telah dibuat.Operasionalisasi variabel yang dimaksud dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Kompetensi (X1) Kompetensi memiliki masalah penting karena kompetensi terkait dengan individu dan bukan untuk pekerjaan	1. Kemampuan kognitif	a. Berfikir kreatif	Tingkat kemampuan karyawan dalam berfikir kreatif	Ordinal	1
		b. Membuat keputusan	Tingkat kemampuan karyawan dalam membuat suatu keputusan	Ordinal	2
	2. Kemampuan individual	a. Tanggung jawab	Tingkat tanggung	Ordinal	3

Rothwell dalam Hashim dan Wok (2014)			jawab karyawan dalam bekerja		
		b. Menampilkan diri	Tingkat kepercayaan karyawan dalam menampilkan dirinya sendiri	Ordinal	4
	3. Kemampuan sumber daya	a. Pengaturan waktu	Tingkat kemampuan karyawan dalam mengatur waktu ketika bekerja	Ordinal	5
		b. Ketepatan dan efektivitas informasi	Tingkat kemampuan karyawan dalam hal ketepatan dan efektivitas informasi yang diberikan	Ordinal	6
	4. Kemampuan interpersonal	a. Kerjasama	Tingkat kemampuan karyawan dalam bekerjasama dengan karyawan lainnya	Ordinal	7
		b. Memelihara hubungan interpersonal	Tingkat kemampuan karyawan dalam memelihara hubungan interpersonal	Ordinal	8
	5. Kemampuan informasi dan teknologi	a. Memperoleh data	Tingkat kemampuan karyawan dalam memperoleh	Ordinal	9

			data data yang dibutuhkan dalam bekerja		
		b. Menganalisis data	Tingkat kemampuan karyawan dalam menganalisis data data perusahaan	Ordinal	10
<p><i>Self Efficacy</i> (X2)</p> <p>Keyakinan individu atas kemampuan mengatur dan melakukan serangkaian kegiatan yang menuntut suatu pencapaian atau prestasi,</p> <p>Flora Puspitaningsih (2016:77).</p>	1. <i>Magnitude</i> (level)	a. Yakin dapat menyelesaikan tugas	Tingkat keyakinan karyawan dalam menyelesaikan tugas	Ordinal	11
		b. Yakin dapat memotivasi diri dalam menyelesaikan tugas	Tingkat keyakinan motivasi diri karyawan dalam menyelesaikan tugas	Ordinal	12
	2. <i>Generality</i>	a. Yakin bahwa dirinya mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun	Tingkat keyakinan karyawan mampu berusaha dengan keras, gigih dan tekun	Ordinal	13
		b. Yakin bahwa dirinya mampu menghadapi hambatan dan kesulitan	Tingkat keyakinan karyawan bahwa dirinya mampu menghadapi hambatan dan kesulitan	Ordinal	14
	3. <i>Strength</i>	a. Yakin dapat menyelesaikan tugas yang memiliki range	Tingkat keyakinan karyawan dalam menyelesaikan	Ordinal	15

		luas/sempit	tugas yang memiliki range luas/sempit		
		b. Yakin akan pengharapan individu	Tingkat keyakinan karyawan akan pengharapan individu	Ordinal	16
<p><i>Emotional Quotient (X3)</i></p> <p>Kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.</p> <p>Daniel Goleman (2015:13)</p>	1. Pengaturan diri	a. Kemampuan penguasaan diri	Tingkat kemampuan karyawan dalam menguasai dirinya sendiri	Ordinal	17
		b. Kemampuan menenangkan diri	Tingkat kemampuan karyawan dalam menenangkan dirinya sendiri	Ordinal	18
	2. Motivasi	a. Menahan diri terhadap kepuasan	Tingkat kemampuan karyawan dalam menahan dirinya sendiri terhadap kepuasan	Ordinal	19
		b. Mengendalikan dorongan hati	Tingkat kemampuan karyawan dalam mengendalikan dorongan hati	Ordinal	20
	3. Mengenali emosi orang lain (<i>empaty</i>)	a. Peka terhadap perasaan orang lain	Tingkat kepekaan karyawan terhadap perasaan orang lain	Ordinal	21
		b. Kemampuan untuk mendengarkan orang lain	Tingkat kemampuan karyawan dalam	Ordinal	22

			mendengarkan orang lain		
	4. Membina hubungan dengan orang lain	a. Keyakinan	Tingkat keyakinan karyawan dalam membina hubungan dengan orang lain	Ordinal	23
		b. Rasa ingin tahu	Tingkat rasa ingin tahu karyawan terhadap orang lain	Ordinal	24
<p>Kinerja Karyawan (Y)</p> <p>Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.</p> <p>Robbins dalam Anwar P Mangkunegara (2015:67)</p>	1. Kuantitas Kinerja	a. Kecepatan	Tingkat kecepatan karyawan dalam bekerja	Ordinal	25
		b. Kemampuan	Tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan banyak nya tugas	Ordinal	26
	2. Kualitas Kerja	a. Kerapihan	Tingkat kerapihan dalam menyusun laporan atau tugas	Ordinal	27
		b. Ketelitian	Tingkat ketelitian karyawan dalam mengerjakan tugas	Ordinal	28
	3. Tanggung jawab	a. Jalin kerja sama	Tingkat kemampuan karyawan dalam menciptakan kerjasama	Ordinal	29

			yang baik baik		
		b. Kekompakan	Tingkat kemampuan karyawan dalam menciptakan kekompakan	Ordinal	30
	4. Kerjasama	a. Hasil kerja	Tingkat pencapaian hasil kerja yang dihasilkan karyawan	Ordinal	31
		b. Pengambilan keputusan	Tingkat keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan	Ordinal	32

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan segala sesuatu yang dijadikan objek dalam penelitian dan dengan menuntukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data dan untuk mempermudah pengelolaan data maka peneliti akan mengambil bagian dan jumlah dari karaktestik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu.

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2017:80)

Penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan *Morning Bread* Bandung yang berjumlah 48 karyawan. Adapun klasifikasi populasinya sebagai berikut:

Tabel 3.2

Klasifikasi populasi *Morning Bread* Bandung

No.	Bagian	Jumlah
1.	Manajer Operasional & Sumber Daya Manusia	1
2.	Manajer Pemasaran	1
3.	Manajer Keuangan	1
4.	Karyawan	39
5.	Satpam & Cleaning Service	6
TOTAL		48

Sumber: *Morning Bread* Bandung (2019)

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti) Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Menurut Arikunto (2015:104) yaitu jika jumlah populasi dalam suatu penelitian kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah seluruh populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak >100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada *Morning Bread* Bandung yaitu sebanyak 39 orang staff karyawan sebagai

responden. Dengan demikian teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik nonprobability lebih tepatnya sampling jenuh atau sensus.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang diperlukan untuk pembahasan data yang digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data.

1. Data Pimer

Data yang diperoleh dari instansi yang bersangkutan yang menjadi objek penelitian dengan cara :

a. Pengamatan (*Observation*)

Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung *Morning Bread* Bandung. Menurut sugiyono (2017:203) observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dengan Bagian *Human Resource Development* di *Morning Bread* Bandung untuk mencari data tentang permasalahan yang dihadapi perusahaan dan tentang topik yang diteliti dengan mengadakan tanya jawab langsung.

c. Kuisisioner (*Questionnaire*)

Menyebarkan kuisioner kepada karyawan di *Morning Bread* Bandung untuk memperoleh data tentang Kompetensi, *Self Efficacy*, dan *Emotional Quotient* untuk kepentingan penelitian. Bentuk angket yang disebar adalah angket tertutup yaitu pada setiap pertanyaan telah disediakan sejumlah alternatif jawaban untuk dipilih oleh setiap responden dengan menggunakan skala Likert yang masing-masing terdiri dari lima pilihan jawaban yang bersifat positif.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, penelitian yang sama dan lain-lain. Pada penelitian ini penulis melakukan studi pustaka untuk memperoleh data sekunder. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, atau pun referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah

instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti.

Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan atau pernyataan kuesioner yang diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dari populasi dalam penelitian. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

3.5.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2017:125). Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item positif dan besarnya 0.3 atau diatas 0.3 (> 0.3) maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0.3 (< 0.3) maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan harus diperbaiki (Sugiyono, 2017:134).

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus *pearson product moment* sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefesien r *product moment*

- r : Koefesien validitas item yang dicari
 x : Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
 y : Skor total instrumen
 n : Jumlah responden dalam uji instrumen
 Σx : Jumlah hasil pengamatan variabel X
 Σy : Jumlah hasil pengamatan variabel Y
 Σxy : Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y
 Σx^2 : Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
 Σy^2 : Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Tujuannya adalah untuk menilai kevalidan masing-masing butir pernyataan yang dapat dilihat dari *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pernyataan. Suatu butir pernyataan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* > 0.3 .

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pernyataan-pernyataan yang sudah memenuhi uji validitas. Dan apabila tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Metode analisis yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode *split-half method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pernyataan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus spearman brown, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut :

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II.
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma AB - (\Sigma A\Sigma B)}{\sqrt{[n\Sigma A^2 - (\Sigma A)^2] [n(\Sigma B^2) - (\Sigma B)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Korelasi *Pearson Product Moment*

A : Variabel nomor ganjil

B : Variabel nomor genap

ΣA : Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB : Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 : Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB^2 : Jumlah kuadran total skor belahan genap

ΣAB : Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown* sebagai berikut :

$$r = \frac{2r \cdot b}{1 + rb}$$

Keterangan :

r : Nilai reliabilitas

rb : Korelasi *pearson product moment* antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0.7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (r_{hitung}), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya:

- a. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel.

b. Bila $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0.70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6 Uji MSI (*Method of Succesive Interval*)

Data yang didapat dari kuesioner merupakan ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan menjadi skala interval melalui "*Method of Succesive Interval*". Menurut Umi Narimawati, dkk (2015:47) langkah-langkah untuk transformasi data:

1. Ambil data ordinal hasil kuesioner.
2. Untuk setiap pernyataan, hitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya.
3. Menghitung nilai z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif.
Untuk data > 30 dianggap mendekati luas daerah bawah kurva normal.
4. Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukkan nilai z pada rumus distribusi normal.
5. Menghitung nilai skala menggunakan rumus *Method of Succesive Interval*:

$$SV = \frac{(Density\ at\ lower\ limit) - (Density\ at\ upper\ limit)}{(Area\ under\ upper\ limit) - (Area\ under\ lower\ limit)}$$

Keterangan :

SV (Scala Value) : rata-rata interval

Density at lower limit : kepaduan batas bawah

Density at upper limit : kepaduan batas atas

Area under upper limit : daerah dibawah batas atas

Area under lower limit : daerah dibawah batas bawah

Menggunakan nilai transformasi (Nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus :

$$Y = SV + (\text{Nilai skala} + 1)$$

3.7 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis yang digunakan yang dikemukakan Menurut Sugiyono (2017:244), “Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan”.

3.7.1 Metode Analisis

Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang berkaitan dengan penelitian. Atau definisi lain dari analisis data yaitu kegiatan yang dilakukan untuk menubah data hasil dari

penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan dalam mengambil kesimpulan. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survey penelitian dari penelitian lapangan dan kepustakaan. Adapun masing-masing metode untuk menganalisis variabel yang penulis gunakan dalam penelitian ini antara lain:

3.7.1.1 Analisis deskriptif

Suatu metode penelitian yang memberikan deskripsi atau gambaran mengenai situasi atas kejadian secara faktual. Menurut Sugiyono (2017:206) analisis deskriptif adalah: "Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanda bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi".

Analisis deskriptif merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Dimana variabel X_1 (Kompetensi), variabel X_2 (*Self Efficacy*) dan X_3 (*Emotional Quotient*), dan variabel Y (Kinerja Karyawan), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot/nilai yang berbeda.

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4

Sangat Setuju	5
---------------	---

Sumber: Sugiyono (2017:160)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat alternatif jawaban dan bobot nilai untuk item-item instrumen pada kuesioner. Bobot nilai ini agar memudahkan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Analisis ini juga menggambarkan jawaban responden dari kuesioner yang diajukan. Pada bagian ini penyusun akan menganalisa data tersebut satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan kuisisioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independent dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Mendeskripsikan data dari setiap variabel peneltian dilakuka dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingat perolehan skor variabel penelitian. Menetapkan skor rata-rata maka jumlah kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelas berikut cara perhitungannya :

$$\sum p = \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{skor rata - rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden yang akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor

sebagai berikut ini :

$$NJI(\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria jawaban}}$$

Dimana:

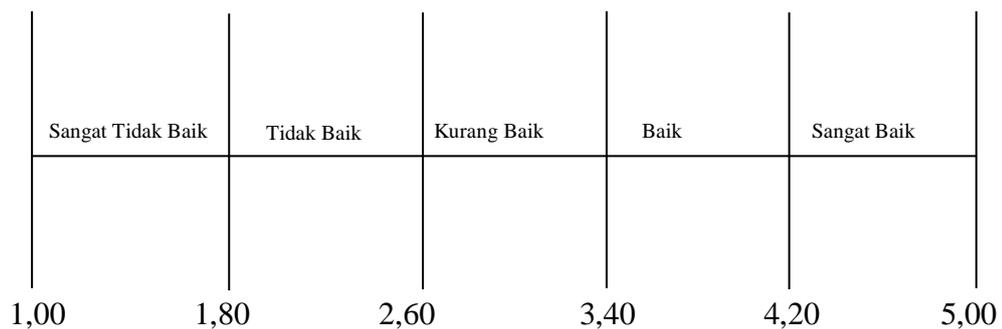
$$\text{Nilai tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai terendah} = 1$$

$$NJI (\text{nilai jenjang interval}) = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Maka dapat ditentukan kategori skala sebagai berikut:

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 - 1,80 : Sangat Tidak Baik
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 - 2,60 : Tidak Baik
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 - 3,40 : Kurang Baik
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 - 4,20 : Baik
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 - 5,00 : Sangat Baik



Gambar 3.1

Garis Kontinum

3.7.1.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2017:53) analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan penelitian akan menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verikatif merupakan analisis untuk membuktikan dan mencari kebenaran dari hipotesis yang diajukan. Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan perhitungan statistik. Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut:

3.7.1.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yaitu alat untuk meramalkan atau mengetahui seberapa besar nilai pengaruh dua variabel bebas atau independent atau lebih terhadap satu variabel terikat atau dependent (untuk membuktikan ada atau tidak adanya hubungan). Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau signifikansi variabel independen antar variabel X_1 (Kompetensi), X_2 (*Self Efficacy*) dan X_3 (*Emotional Quotient*) terhadap Y (Kinerja Karyawan).

Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3+e$$

Dimana :

Y = Variabel dependen, yaitu kinerja karyawan

X₁ = Variabel independen, yaitu Kompetensi

X₂ = Variabel independen, yaitu *Self Efficacy*

X₃ = Variabel independent, yaitu *Emotional Quotient*

a = Konstanta

b₁,b₂,b₃ = Koefisien regresi masing-masing variabel

e = Standar error atau nilai variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam persamaan

3.7.1.2.2 Analisis Kolerasi Berganda

Analisis kolerasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah Koefisien Korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan koefisien korelasi.

Adapun rumus kolerasi berganda sebagai berikut:

$$r = \frac{JK_{regresi}}{\sum Y^2}$$

Dimana:

r = Koefesien kolerasi berganda

JK_{regresi} = Jumlah Kuadrat regresi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total kolerasi

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ sebagai berikut:

Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y

Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel negatif

Apabila $r = 0$, artinya terdapat hubungan kolerasi

Besarnya koefisien korelasi berkisar antara $+1$ s/d -1 . Koefisien korelasi menunjukkan kekuatan (*strength*) hubungan linear dan arah hubungan dua variabel acak. Pengaruh kuat atau tidaknya antar variabel maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.4
Taksiran Besarnya Koefisien Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkatan Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Cukup
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:278)

3.7.1.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya (R^2). Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada table Model Summary dan tertulis Adjusted R Square. Nilai koefisien

determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghozali (2016).

Koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = rs^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien determinasi

rs = koefisien korelasi Rank Spearman

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di *Morning Bread* Bandung, Yang berlokasi di Jl. Raya Ujungberung – Cigending No.3, Cisaranten Bina Harapan, Kota Bandung, Jawa Barat. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan dari mulai 30 Januari 2020 sampai dengan 30 Juli 2020.

3.9 Rancangan Kuesioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel Kompetensi, *Self Efficacy*,

Emotional Quotient dan kinerja karyawan sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel.