

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah suatu pedoman yang dibutuhkan untuk lebih memperdalam masalah, oleh karena itu perlu dikemukakan suatu kajian pustaka yang bersifat ilmiah. Menurut Sugiyono (2016:52) Kajian pustaka adalah suatu kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang teori dan konsep yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Dalam kajian pustaka ini dikemukakan konsep dan teori yang ada kaitannya dengan materi-materi yang digunakan dalam pemecahan masalah yaitu teori-teori mengenai pelatihan, pengembangan karir dan kinerja. Konsep dan teori tersebut dapat dijadikan sebagai perumusan hipotesis dan penyusunan instrumen penelitian, dan sebagai dasar dalam membahas hasil penelitian.

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Sebelum mengemukakan beberapa pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan Manajemen Sumber Daya Manusia, perlu dijelaskan mengenai arti manajemen itu sendiri, karena manajemen sumber daya manusia merupakan perpaduan antara fungsi manajemen dengan fungsi operasional sumber daya manusia. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses

dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Berikut definisi manajemen menurut para ahli:

Definisi manajemen menurut G. R. Terry (2016;10) *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.”* Selaras dengan itu kemudian menurut M. Manullang (2018:2) yaitu *“Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.”* Kemudian menurut Stoner dan Winkel (2011;26) *“Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the effort or organizing members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals”*.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas, penulis menyimpulkan berdasarkan pendapat sendiri bahwa pengertian manajemen merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien berdasarkan visi, dan misi untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

### **2.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen**

Seorang manajer harus mampu menguasai atau mengaplikasikan seluruh fungsi manajemen yang ada agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Fungsi

manajemen seringkali diartikan sebagai tugas-tugas manajer.

Fungsi Manajemen menurut George R. Terry (2016:9) “*There are four fundamental functions of management i.e. planning, organizing, actuating and controlling*” Kemudian menurut Koontz and O'Donnell (2016:17) yaitu “*The managerial function of staffing involves manning the organizational structure through proper and effective selection, appraisal and development of personnel to fill the roles designed into the structure*”.

Selanjutnya menurut G.R Terry (2016:10) dijelaskan 4 fungsi manajemen yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*, (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian). Fungsi yang dijelaskan oleh G.R Terry memiliki kesamaan dengan fungsi manajemen secara umum, dimana fungsi tersebut saling berkaitan dan berkesinambungan satu sama lainnya dalam menciptakan keselarasan dalam berorganisasi guna melancarkan visi, misi dan tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut.

1. Perencanaan (*planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan

orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

3. Penggerakan (*actuating*) yaitu untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapaitujuan.
4. Pengawasan (*controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumberdaya dalam organisasi agar bias terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

Fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan secara menyeluruh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien, di atas telah dijelaskan mengenai fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas 4 fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisian, memimpin dan pengendalian. Berdasarkan hal tersebut penulis sudah sampaikan pada pemahaman bahwa fungsi manajemen pada dasarnya merupakan sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian, dimana semua aspek bekerjasama dengan baik dan diatur sedemikian rupa dengan pengawasan serta evaluasi yang baik sehingga terciptalah sebuah tindakan yang mampu mencapai tujuan yang telah disepakati.

### 2.1.3 Unsur-Unsur Manajemen

Agar penerapan fungsi manajemen dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan Unsur-Unsur Manajemen. Masing-masing unsur tersebut saling melengkapi dan saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Unsur-unsur manajemen sangat penting keberadaannya dan peranannya yang berguna untuk peningkatan sistem manajerial dan tercapainya target serta tujuan perusahaan.

Frederick W. Taylor (2015:25) mengatakan “*The following elements of scientific management.: 1. Work Study, 2. Standardisation of Tool sand Equipment, 3. Scientific Selection, Placement and Training, 4. Development of Functional Foremanship, 5. Introducing Costing System, 6. Mental Revolution*”. Sedangkan Menurut Harrington Emerson (2016:40) ada 5 unsur manajemen, yaitu *man, money, materials, machines, dan methods*. Kemudian Menurut George R. Terry, adapun unsur –unsur sebagai sarana dalam manajemen dikenal dengan 6M sebagai berikut :

#### 1. Manusia (*Man*)

Manusia merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, manusia merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan sebagainya. Dalam manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Sehingga peran manusia di dalam

organisasi itu sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan.

## 2. Uang (*Money*)

*Money* merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dalam suatu organisasi.

## 3. Bahan (*Materials*)

*Materials* adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya juga harus dapat menggunakan sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

## 4. Mesin (*Machine*)

*Machine* adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.

#### 5. Metode (*Methods*)

*Methods* adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis.

#### 6. Pasar (*Market*)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.

### **2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Dalam

manajemen sumber daya manusia, manusia adalah aset (kekayaan) utama, yang harus dipelihara dengan baik. Yang menjadi faktor utama dalam sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri.

#### **2.1.4.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kunci keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang ingin diraihinya, manajemen sumber daya manusia yaitu mengurus, mengatur, melakukan, dan mengelola. Dimana sumber daya manusia memiliki kontribusi yang sangat besar bagi eksistensi perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, tidak mungkin sebuah perusahaan dapat mencapai tujuannya. Berikut ini dikemukakan definisi manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli :

Menurut R. Wayne Mondy dan Joseph J. Martocchio (2014;26) yaitu *“Human resource development is a major HRM function consisting not only of training and development but also of career planning and development activities, organization development, and performance management and appraisal. Training is designed to provide learners with the knowledge and skills needed for their present jobs. Development involves learning that goes beyond today’s job and has a more long-term focus.* Kemudian menurut Edwin B. Flippo (2016;30) yaitu *“Human resource management is the planning; organizing, directing and controlling of procurement, development, compensation, integration, maintenance and separation of human resource to the end that individual and societal objectives are accomplished.”*



Selanjutnya menurut Kasmir (2016:6) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*”.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola sumber daya manusia didalam suatu organisasi secara optimal guna untuk mencapai tujuan organisasi. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada mesin-mesin atau sarana prasarana yang modern dan canggih, tetapi justru tergantung kepada sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

#### **2.1.4.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Schuler (2016::2) tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah *“At least human resource management has three main objectives, namely improving productivity levels, improving the quality of work life and ensuring the organization has met legal aspects.”* Sedangkan menurut Snell & Bohlander (2013:16) yaitu *“To manage human talent to achieve organizational goals”*. Oleh sebab itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar dapat berdaya guna dalam organisasi karena tujuan sumber daya manusia yang utama adalah meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi.

Menurut Samsudin dalam Arif Yusuf Hamali (2018:16-18), ada empat tujuan

sumber daya manusia:

### 1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

### 2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dengan cara-cara sebagai berikut,

- a. Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi
- b. Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- c. Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- d. Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- e. Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

### 3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan cara memberikan konsultasi yang baik, menyediakan program-

program rekrutmen dan pelatihan ketenaga kerjaan dan harus berperan dalam menguji realitas ketika manajer lini mengajukan sebuah gagasan dan arah yang baru.

#### 4. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitas dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis.

### **2.1.4.3 Karakteristik Pekerjaan**

Karakteristik pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan karyawan dirancang akan memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Dalam kondisi persaingan yang semakin meningkat, pekerjaan yang dirancang dengan baik akan mampu menarik dan mempertahankan tenaga kerja dan untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.

#### **2.1.4.3.1 Pengertian Karakteristik Pekerjaan**

Karakteristik pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Pengertian karakteristik pekerjaan ini di kemukakan oleh para ahli, sebagai berikut : Menurut Robbins dan Judge (2018 : 268), karakteristik pekerjaan adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan

hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Menurut Simamora dalam Trikardilla (2016:86) mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan suatu pendekatan terhadap pemerdayaan pekerjaan. Menurut Agung dalam Beta (2015 :79), karakteristik pekerjaan menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan. Selanjutnya menurut Stoner (2017:202) Karakteristik Pekerjaan atau *job characteristic* adalah atribut dari tugas pegawai dan meliputi besarnya tanggung jawab, variasi tugas dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri memberikan kepuasan.

Berdasarkan pengertian karakteristik dari para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ada dasarnya setiap pekerjaan pasti mempunyai karakteristik tersendiri, antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain. Dimungkinkan adanya kesamaan karakteristik namun dipastikan bahwa mayoritas pekerjaan mempunyai perbedaan karakteristik.

#### **2.1.4.3.2 Dimensi Dan Indikator Karakteristik Pekerjaan**

Dimensi karakteristik pekerjaan menurut Robbins dan Judge (2018:46) adalah sebagai berikut:

1. Ragam keahlian (*skill variety*) Perluasan dari pekerjaan yang membutuhkan beberapa aktivitas yang berbeda untuk penyelesaian tugas yang sukses menandakan ragam keahliannya. Adapun, indikatornya adalah : a. jenis kemampuan tenaga b. Keanakeragaman pekerjaan

2. Identitas Tugas (*task identity*), adalah pekerjaan dari seluruh unit kerja dan dikerjakan dari awal sampai selesai dan hasilnya dapat dilihat. Adapun indikatornya adalah: a. proses layanan b. pemeliharaan c. perbaikan.
3. Signifikansi Tugas (*task significance*) adalah tingkat dimana pekerjaan itu dapat memberikan pengaruh besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain, Adapun indikatornya a. kesesuaian tugas b. keahlian
4. Otonomi keadaan dimana sesuatu pekerjaan itu memberikan kebebasan kepada karyawan untuk dapat merancang dan memprogramkan aktivitas kerjanya sendiri. Adapun indikatornya a. kemampuan merancang tugas b. kemampuan membuat program kerja

#### **2.1.4.4 Pengertian *Emotional Quotient (EQ)***

Pengertian *Emotional Quotient (EQ)* menurut, Joseph dalam Fabiola (2017:15) adalah kemampuan mengenai perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Selanjutnya menurut Goleman, (2019:90) *Emotional Quotient (EQ)* adalah kemampuan yang saling melengkapi dan berbeda dengan kemampuan akademik murni, yaitu kemampuan kognitif murni yang diukur dengan *intellectual Quotient, intellectual Quotient (IQ)* menyumbangkan kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain, termasuk *Emotional Quotient (EQ)* dan *Spiritual Quotient (SQ)*.

Menurut Howes dan Herald (2018:99) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Menurut Goleman (2017: 13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Selanjutnya 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.

Menurut 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.

Berdasarkan uraian di atas, kecerdasan emosional adalah kemampuan khusus untuk membaca perasaan terdalam mereka yang melakukan kontak, dan menangani

hubungan organisasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri, dan memenuhi tantangan manajemen relasi.

#### **2.1.4.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Quotient***

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2017:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional:

##### 1. Lingkungan keluarga.

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

##### 2. Lingkungan non keluarga

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

#### **2.1.4.4.2 Dimensi dan Indikator *Emotional Quotient***

Dimensi dari *Emotional Quotient* menurut Goleman (2017:58), mengungkapkan yaitu:

1. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul

karena kegagalan keterampilan emosi dasar, adapun indikatornya: a. kemampuan penguasaan diri b. kemampuan menenangkan diri.

2. Motivasi diri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. a. lebih produktif b. efektif dalam upaya pekerjaannya
3. Mengenali emosi orang lain (*empaty*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang empati, adapun indikatornya: a. mampu mengetahui apa yang dibutuhkan b. mampu mengetahui yang dikehendaki orang lain.

### **2.1.5 Pengertian Kinerja**

Hasil yang dicapai (prestasi) seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan pada suatu organisasi disebut kinerja. Kinerja menampilkan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan agar menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan, usaha serta dukungan dari lingkungan.

Pengertian kinerja menurut Robbins (2019:260), suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Selanjutnya menurut Dessler, (2019:330)., *Performance of employees is employee's actual performance compared to the expected performance of the employees.*



Menurut Mangkunegara, (2016:67). Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya menurut Rivai (2016:309), Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan

Menurut Afandi (2018:83) menyatakan bahwa :

“Ditinjau dari sisi hasil kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”.

#### **2.1.5.1 Tujuan Kinerja**

Tujuan dari kinerja menurut Wilson Bangun (2016:232) adalah untuk melakukan kegiatan penilaian kinerja yaitu:

1. Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi.

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi

2. Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi.

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki

kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

### 3. Pemeliharaan Sistem.

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain.

### 4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa yang akan datang. Hal ini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa tujuan penilaian kinerja karyawan yaitu evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan diri setiap individu dalam organisasi, pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

#### **2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Masram (2017:147) adalah sebagai berikut :

##### 1. Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan

menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan suatu kegiatan berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara, (2010:67), terdiri dari:

1. Kualitas, yaitu hasil kegiatan yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan kegiatan dalam memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu kegiatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Tanggung jawab, yaitu beban pekerjaan yang diemban perusahaan kepada karyawannya.

4. Sikap, perilaku yang mencerminkan keinginan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diembannya. Instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja.

### **2.1.5.3. Dimensi dan Indikator Kinerja**

Dimensi dan indikator kinerja menurut Robbins (2019:260) adalah sebagai berikut:

#### **1. Kualitas**

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Dimensi kualitas diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu:

- a. Ketelitian dalam bekerja
- b. Kemampuan dalam bekerja
- c. Kerapihan dalam bekerja

#### **2. Kuantitas**

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja dapat terlihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing karyawan. Dimensi kuantitas kerja diukur dengan dua indikator yaitu:

- a. Kecepatan dalam bekerja
- b. Kepuasan dalam bekerja

#### **3. Tanggung jawab**

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dimensi tanggung jawab terhadap pekerjaan diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Hasil kerja
- b. Sarana dan prasarana

4. Kehadiran ditempat kerja

Tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan. Dimensi kehadiran ditempat kerja diukur menggunakan satu indikator yaitu absensi.

5. Kerjasama

Kerjasama adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Indikatornya yaitu:

- a. Kekompakkan dalam bekerja
- b. Jalinan kerjasama

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kehadiran, kerjasama. Hal tersebut digunakan untuk dapat mengetahui indikator yang paling penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan hasil berbagai penelitian sebelumnya dengan permasalahan yang relevan sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Penelitian terdahulu sangat penting di mana kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya.

Fokus penelitian terdahulu pada penelitian ini yang dijadikan acuan adalah terkait dengan karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu penulis melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal penelitian, pada. Tabel 2.1 berikut menunjukkan penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini.

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber  | Hasil penelitian   | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|--|--|--|--|
| 1  | Rani setyaningrum<br>Pengaruh kecerdasan emosional (EQ) karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur<br><br>2016<br>Jurnal Ekonomia, Vol.5<br>No1 | Hasil penelitian menunjukan bahwa Terdapat pengaruh EQ karakteristik pekerjaan yang signifikan terhadap kinerja karyawan | Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat. | Lokus penelitian karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur |

| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber  | Hasil penelitian  | Persamaan   | Perbedaan   |
|----|--|---|---|---|
| 2  | <p>Lisda,Rahmasari</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi(EQ) dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan PT. Indocement Tunggal Prakarsan, TBK Citereup.</p> <p>2012</p> <p>Jurnal Ilmiah Widya, Vol. 4, No. 2</p> | <p>Hasil Penelitian menunjukan pengaruh EQ positif dan signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan</p>   | <p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p> | <p>Tidak meneliti tentang Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual. Lokus penelitian dilakukan di PT. Indocement Tunggal Prakarsan, TBK Citereup.</p> |
| 3  | <p>Saddam Amir</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Emosi(EQ) ,karateristik pekerjaan dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan DISPENDA Malang</p> <p>2012</p> <p>Jurnal Kolegal, Vol. 8, No. 1</p>  | <p>Hasil Penelitian menunjukan pengaruh EQ , karateristik pekerjaan positif dan signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan</p>                | <p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p> | <p>Tidak meneliti tentang Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual. Lokus penelitian dilakukan di DISPEDA Malang</p>                                  |
| 4  | <p>Bambang</p> <p><i>Emotional Quotient</i> (EQ) , karateristik pekerjaan dan Stres kerja terhadap kinerja karyawan</p> <p>2013</p> <p>E-Jurnal Agora, Vol. 6, No. 1</p>   | <p>Hasil Penelitian menunjukan pengaruh secara parsial EQ , karateristik pekerjaan positif dan signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan</p> | <p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p> | <p>Tidak meneliti tentang sress kerja</p>   |

| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber  | Hasil penelitian  | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--|---|--|---|
| 5  | <p>Ance Selfi Adianita, Siti Mujanah, Candraningrat.</p> <p>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,</p> <p>2017</p> <p>jurnal of <i>research in economic and management</i> vol.17, no.1 hal 199-212.</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial EQ positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>                             | <p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p>                        | <p>Penelitian tidak meneliti tentang kompetensi karyawan, <i>self efficacy</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p> |
| 6  | <p>Rivan A. Kojongian, dkk</p> <p><i>The influence of intelligence quotient and Emotional quotient toward employee Performance (case study at PT.. Bank mandiri (persero) tbk. Manado branch office wanea)</i></p> <p>2016<br/>(Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 9, No. 1)</p>  | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p> | <p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p> | <p>Penelitian dilakukan di Bank mandiri (persero) tbk. Manado branch office wanea)</p>  |



| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber   | Hasil penelitian  | Persamaan   | Perbedaan  |
|----|---|---|---|--|
| 7  | <p>Ali Al Kahtani</p> <p><i>Employee Emotional quotient (EQ) and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework</i></p> <p>2013</p> <p>(e-Proceeding of Management, Vol. 4, No.3)</p>      | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p> | <p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel independen.</p> | <p>Penelitian dilakukan di <i>Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework</i></p>  |
| 8  | <p>Qadar Baksh Baloch, dkk</p> <p><i>The Impact of Emotional quotient (EQ) on Employees' Performance A Study Of Travel Agencies in Islamabad</i></p> <p>2014</p> <p><i>International Journal of Contemporary Research and Review Vol. 11, No. 4</i></p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p> | <p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel independen.</p> | <p>Penelitian dilakukan di <i>Travel Agencies in Islamabad</i></p>   |
| 9  | <p>Made Surya Putra</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stess Kerja pada The Seminyak Beach Resort and Spa</p> <p>2015</p> <p><i>Journal of Business and Management, Vol. 4, No.7</i></p>                                  | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dan Stess Kerja.</p>                               | <p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang Kecerdasan Emosional sebagai variabel bebas</p>  | <p>Tidak meneliti tentang Kepuasan Kerja dan Stess Kerja Penelitian dilakukan di The Seminyak Beach Resort and Spa</p> |

| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber  | Hasil penelitian  | Persamaan  | Perbedaan   |
|----|--|---|--|---|
| 10 | Ivan Vratskikh,<br><i>The Impact Of Emotional Quotient On Job Performance Via The Mediating Role Of Job Satisfaction On The University Of Jordan</i><br><br>2016<br>( <i>Journal of Business and Management Vol. 4, No. 7</i> )                      | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja              | Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas  | Penelitian dilakukan di <i>The University Of Jordan</i>   |
| 11 | Desty Sesiana Indriyani dan Hamidah Nayati Utami<br><br>“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT Industri Kereta Api (persero) Madiun<br><br>2018<br><br>RC- Journal, Vol. 2, No. 4 | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kinerja. | Variabel digunakan sama, meneliti tentang Kecerdasan Emosional sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.         | Tidak meneliti tentang Kecerdasan Spiritual. Penelitian dilakukan di karyawan PT Industri Kereta Api (persero) Madiun     |
| 12 | Sri Wulandari.<br><br>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Perusahaan Batik Verdes Di Banyuwangi,<br><br>2015.                           | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai                                | Variabel digunakan sama, Memasukan variabel Karakteristik pekerjaan variabel independen dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen. | Tidak meneliti tentang Lingkungan Kerja dan motivasi kerja. Penelitian dilakukan di Perusahaan Batik Verdes Di Banyuwangi |

| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber  | Hasil penelitian  | Persamaan  | Perbedaan  |
|----|--|---|--|--|
|    | <p>Jurnal Ekonomi</p> <p>Volume 1, No. 3</p>   |   |  |  |
| 13 | <p>Gozali, Nurhamidah.</p> <p><i>The Influence of Workload And Individual Characteristic On Job Satisfaction And Its Impact On Employee Performance (A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) Of Deli Serdang Bedagai Regencies).</i></p> <p>2016</p> <p>Journal Business And Excecutive Management. Volume 1, No. 1.</p> | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</p> | <p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang Karakteristik pekerjaan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.</p> | <p>Tidak meneliti tentang beban kerja Penelitian dilakukan di BPS Deli Serdang Bedagai Regencies</p>                               |
| 14 | <p>Zunaidah.</p> <p>Pengaruh Kompensasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik terhadap Pegawai Tetap dan Kontrak pada Perusahaan Menengah dan Besar di Kota Palembang),</p> <p>2010</p>  | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</p> | <p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang Karakteristik pekerjaan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.</p> | <p>Tidak meneliti tentang kompensasi Penelitian dilakukan di Sebuah perusahaan Perusahaan Menengah dan Besar di Kota Palembang</p> |

| No | Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber  | Hasil penelitian   | Persamaan   | Perbedaan                             |
|----|--|--|---|---------------------------------------|
|    | Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya. Vol 8, No 15,   |  |   |                                       |
| 15 | Emin Kahya.<br><br><i>The Effects Of Job Characteristics And Working Conditions On Job Performance.</i><br><br>2017<br><i>Journal of Industrial Ergonomics, 37, 515-523.</i> | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai | Variabel digunakan sama, meneliti tentang Karakteristik pekerjaan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen. | Tidak meneliti tentang kondisi kerja. |

Sumber: Data diolah untuk penelitian (2021)

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Perusahaan yang memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan baik. Kinerja karyawan merupakan gabungan dari kemampuan usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan,

Menurut Mangkunegara, (2016:67). kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Kinerja karyawan dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan banyak faktor seperti kepemimpinan dan motivasi kerja. Pada sub-sub penelitian ini akan menggambarkan kerangka pemikiran yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam melihat serta menyimak teori-teori yang digunakan oleh peneliti.

### **2.3.1 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan**

Karakteristik pekerjaan merupakan sikap aspek internal dari kerja itu sendiri dari variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggung jawab serta umpan balik dari tugas yang telah dilakukan. Karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini didukung dari hasil penelitian penelitian Emin Kahya (2017) yang menyatakan bahwa hasil dari penelitian ini yaitu karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja serta mempunyai hubungan yang searah. Penelitian dilakukan penelitian oleh Gozali Nurhamidah (2016), menyatakan hasil analisis pengolahan data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Zunaidah (2010) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian di atas dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat lebih memperhatikan karakteristik pekerjaan bagi karyawannya.

### **2.3.2 Pengaruh *Emotional Equotient* Terhadap Kinerja Karyawan**

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sumber daya manusia yang

dapat membawa organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan pencapaian kinerja individu. *Emotional equotient* 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 *emotional equotient* sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Ivan Vratskikh (2016) menyatakan *emotional equotient* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Didukung kembali oleh penelitian Qadar Baksh Baloch, dkk (2014) yang menyatakan bahwa hasil penelitian ada pengaruh yang positif dan signifikan *emotional equotient* terhadap kinerja. Selanjutnya penelitian dari Ali Al Kahtani (2013) menyatakan bahwa *emotional equotient* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

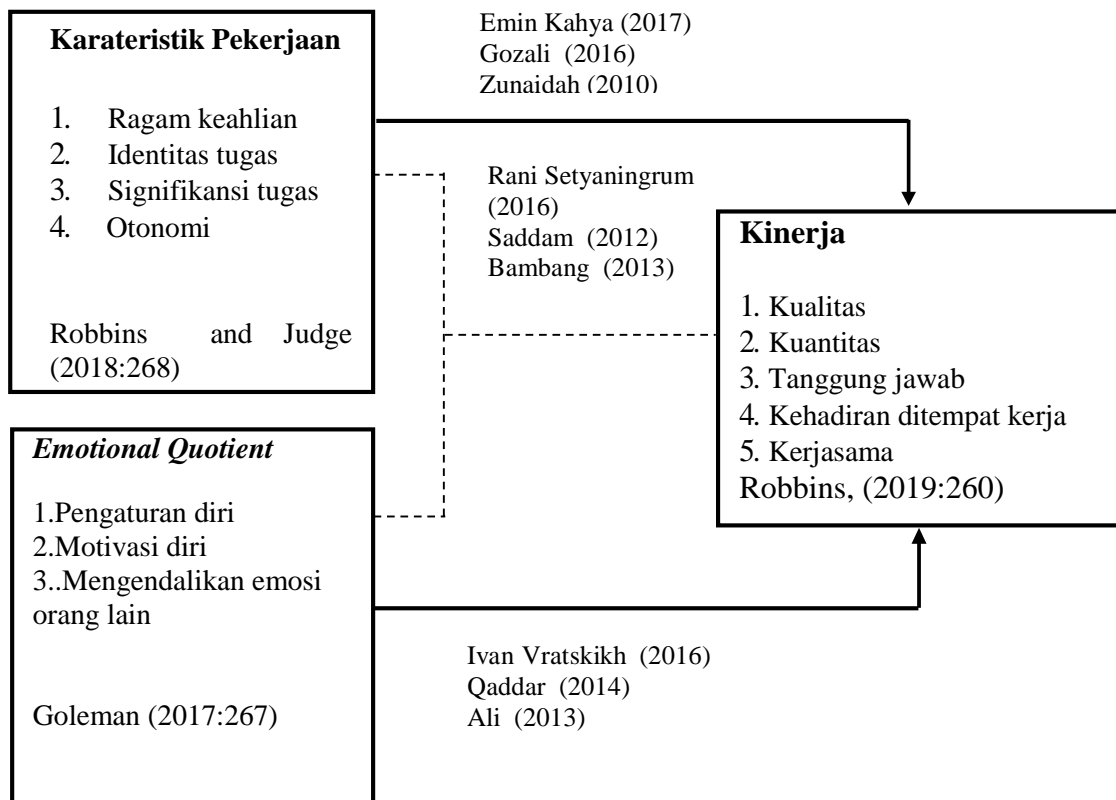
Berdasarkan penelitian di atas dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan *emotional equotient* terhadap karyawannya, untuk peningkatan kinerja karyawan.

### **2.3.3. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan *Emotional Equotient* Terhadap Kinerja Karyawan.**

Penelitian yang mendukung karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja karyawan, yaitu penelitian Rani Setyaningrum (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient*

berpengaruh secara bersama-sama dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Penelitian lain yang mendukung karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja karyawan adalah peneliti Saddam Amir (2012) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya penelitian Bambang (2013) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, maka penelitian mengenai karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. dapat ditunjukkan pada gambar paradigma penelitian seperti Gambar 2.1 sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**Paradigma Penelitian**

#### 2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini mengacu kepada empat aspek yang mendasar sesuai dengan judul penelitian yaitu karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* dan kinerja pegawai. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta kajian teori-teori yang ada dan berdasarkan kerangka berfikir yang tergambar diatas, hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



1. Hipotesis secara uji simultan.

Terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan

2. Hipotesis secara uji parsial.

a. Terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan

b. Terdapat pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan