

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam pelaksanaan organisasi. Perannya begitu penting hingga suatu organisasi tidak akan pernah luput dan tidak akan berjalan jika sumber daya manusia tidak dimiliki oleh suatu organisasi perusahaan.

Pengertian manajemen sumber daya manusia diungkapkan oleh (**Mangkunegara, 2016**) bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut (**Manulang, 2012**) Sumber daya manusia mengandung arti keseluruhan orang yang bekerja pada suatu organisasi. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang menitik beratkan perhatiannya kepada soal-soal pegawai atau sumber daya manusia, di dalam suatu organisasi.

2.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (**Mangkunegara, 2016**) terdapat enam fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut :

1. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari :
 - a. Perencanaan sumber daya manusia
 - b. Analisis Jabatan
 - c. Penarikan pegawai
 - d. Penempatan kerja
 - e. Orientasi kerja (*Job Orientation*)
2. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
 - a. pendidikan dan pelatihan (*training and development*)
 - b. Pengembangan (karier)
 - c. Penilaian prestasi kerja
3. Pemberian balas jasa mencakup :
 - a. Balas jasa langsung Terdiri dari :
 - a. Gaji atau upah
 - b. Intensif
 - b. Balas jasa tak langsung terdiri dari:
 - a. Keuntungan (*Benefit*)
 - b. pelayanan atau kesejahteraan (*services*)
4. Integrasi mencakup :
 - a. Kebutuhan karyawan
 - b. Motivasi kerja
 - c. Kepuasan kerja
 - d. Disiplin kerja
 - e. Partisipasi kerja
5. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup :
 - a. Komunikasi kerja
 - b. Kesehatan dan keselamatan kerja
 - c. Pengendalian konflik kerja
 - d. Konseling kerja
6. Pemisahan tenaga kerja mencakup :
 - a. Pemberhentian karyawan

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa fungsi-fungsi dari manajemen sumber daya manusia mencakup pengadaan tenaga kerja, pengembangan tenaga kerja, pemberian balas jasa, Integrasi, Pemeliharaan tenaga kerja, dan pemisahan tenaga kerja.

2.2 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional atau lebih dikenal sebagai *Emotional Quotient* (EQ) adalah kemampuan seorang individu untuk mengendalikan dirinya dari buah

pikirannya yang diaplikasikan dalam perbuatan dan tindakan meskipun demikian, tindakan yang dilakukan atas dasar kecerdasan emosional ini tidak dapat dipisahkan dari penalaran dan rasionalitas. Menurut **Goleman (2009:58)** mengatakan bahwa

“Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang yang didalamnya terdiri dari berbagai kemampuan untuk mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan kebutuhan atau dorongan impulsif, tidak membesar-besarkan kesenangan atau kesusahan, mampu mengatur *reactive needs*, menjaga agar bebas stress, tidak melumpuhkan kemampuan berpikir dan kemampuan untuk berempati pada orang lain, serta adanya prinsip berusaha sambil berdoa” .

Menurut **Robbins dan Judge (2013:57)** mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mendeteksi dan mengelola petunjuk ataupun informasi emosional yaitu menilai emosi diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, serta mengatur emosi seseorang secara teratur dalam model alur. Orang dengan kesadaran diri akan emosi yang dirasakan baik itu diri pribadi maupun emosi dari orang lain yang berada di lingkungannya dan mengetahui emosi apa yang sedang dikeluarkan oleh individu pribadi dan orang lain misalnya, marah, sedih, senang dll maka akan lebih efektif untuk melakukan suatu tindakan selama itu tidak melanggar norma yang ada.

Salovey dan Mayer (2013:77) menggunakan istilah kecerdasan emosional untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan kekuatan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan dan meraih tujuan. Selain itu, menurut **Salovey dan Mayer dalam (Galingging 2020)** menempatkan kecerdasan emosional dibagi lima wilayah utama, yaitu kemampuan mengenali emosi diri sendiri, mengelola dan mengekspresikan emosi

diri sendiri dengan tepat, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Menurut **Patton (2008:11)** kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah pengelolaan seorang individu atas emosinya mengenai diri pribadinya maupun emosi dari orang lain dan lingkungan sekitarnya. Hasil dari emosinya ini akan berpengaruh pada *output* apa yang akan dikeluarkan dan menjadi sebuah tindakan-tindakan dari individu tersebut.

2.2.1 Aspek Kecerdasan Emosional

Aspek – Aspek kecerdasan emosional dikatakan oleh **Cooper dan Sawaf (Casmimi 2013 : 21-22)** menyebutkan empat aspek kecerdasan emosional, diantaranya adalah :

- a. **Kesadaran Emosi (*Emotionl Literacy*)**
Kemampuan yang bertujuan untuk membangun rasa percaya diri pribadi melalui pengenalan emosi yang telah dialami dan kejujuran akan emosi yang dirasakan.
- b. **Kebugaran emosi (*Emotional Fitness*)**
Kemampuan yang memiliki tujuan untuk mempertegas antusiasme dan ketangguhan dalam menghadapi tantangan dan perubahan, yang terdiri dari kemampuan mempercayai orang lain, mengelola konflik, dan mengatasi suatu kekecewaan dengan cara yang paling membangun.
- c. **Kedalaman Emosi (*Emotional Depth*)**
Mencakup komitmen untuk menelaraskan hidup dan kerja dengan bakat unik yang dimiliki, berupa tanggung jawab yang tidak memaksakan otoritas.
- d. **Alkimia Emosi (*Emotionl Alchemy*)**
Mencakup keterampilan bersaing dengan peka terhadap solusi dan peluang untuk mengevaluasi yang telah terjadi sebelumnya, menghadapi masa kini, serta mempertahankan masa depan.

Berdasarkan pemaparan aspek-aspek diatas, bahwasannya kecerdasan emosional mencakup beberapa pemahaman diri akan pribadinya. Pemahaman diri pribadi ini dikaitkan dengan kemampuan-kemampuan seorang individu untuk

lebih mengenal dirinya dan dapat mengontrol emosinya dalam melakukan suatu tindakan. Pemahaman akan diri pribadi akan berpengaruh pada kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

2.2.2 Faktor Kecerdasan emosional

Penelitian yang dilakukan oleh **Daus dan Glomb dalam King (2011)** telah diklaim bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan dalam kasus bagian pelayanan yang mana membutuhkan kecerdasan emosional level tinggi. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Maka dari itu, kecerdasan emsoional merupakan kecerdasan yang dapat dipengaruhi oleh faktor lingkungan. Menurut **Goleman (2015:267)** terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional.

- a. **Lingkungan keluarga**
Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa 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.
- b. **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 ditunjukkan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang meyertai keadaan orang lain.

Faktor kecerdasan emosional mempengaruhi kesuksesan seseorang, kecerdasan emosional ini dapat didapatkan dengan cara dipelajari dan bukan faktor mutlak dari bawaan sejak seseorang tersebut lahir. Seperti yang diungkapkan oleh Goleman dari hasil penelitiannya **Wibowo (2011:9) dalam (Wulandari 2020)** Mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ)

menyumbang sekitar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional.

Pendapat lain mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional pun diungkapkan oleh **Patton (2002)** membagi faktor-faktor kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu :

1. Keluarga

Keluarga adalah perekat yang menyatukan struktur dasar dunia kita agar satu. Kasih sayang dan dukungan kita temukan dalam keluarga dan merupakan alat untuk mendapatkan kekuatan dan menanamkan kecerdasan emosional.

2. Hubungan – hubungan pribadi

Hubungan-hubungan pribadi (interpersonal) terhadap seseorang dalam sehari-hari yang memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat menimbulkan kematangan emosional pada seseorang dalam bersikap dan bertindak.

3. Hubungan dengan teman kelompok

Dalam membangun citra diri sosial diperlukan adanya hubungan dengan teman sekelompok. Saling menghargai, memberikan dukungan dan umpan balik diantara sesama, hal ini dapat mempengaruhi dalam pola pembentukan emosi seseorang.

4. Lingkungan

Keadaan lingkungan individu dimana mereka tinggal dan bergaul ditengah-tengah masyarakat yang mempunyai nilai-nilai atau norma-norma tersendiri dalam berinteraksi sehingga mempengaruhi pola kehidupan seseorang.

5. Hubungan dengan teman sebaya

Pergaulan individu dengan teman sebaya yang saling mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak dapat membentuk kehidupan emosi tersendiri.

2.2.3 Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional

Berikut adalah penjelasan masing-masing dimensi kecerdasan emosional yang diidentifikasi oleh Mayer, Salovey, & Caruso serta Ciarochi, dkk.

(dalam Arsita & Fajrianthi, 2017)

a. Perception of emotion

Didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri dan orang lain, berdasarkan situasi dan ekspresi yang tampak (memaknai emosi sesuai dengan yang telah disepakati di masyarakat, contoh: ekspresi muram berarti sedang sedih). Selain itu, dalam dimensi ini juga termasuk

kemampuan untuk menyadari kondisi tubuh yang berkaitan dengan kondisi emosi.

b. *Managing emotion in the self*

Didefinisikan sebagai kapasitas seseorang untuk menerapkan strategi dalam memperbaiki kondisi emosinya, seperti mengatasi emosi sedih atau keadaan yang tidak disukai. Dimensi ini juga berisi kemampuan seseorang dalam mengatur emosinya agar mereka mampu menyesuaikan diri dengan situasi atau meraih tujuan tertentu.

c. *Managing other's emotion*

Dimensi ini terkait dengan kemampuan seseorang dalam memahami kondisi emosi orang lain. Selain itu, juga memahami hubungan sebab akibat dari emosi yang berbeda-beda, agar dapat membedakan berbagai emosi orang lain. Disini juga dijelaskan mengenai kemampuan untuk menyenangkan orang lain, seperti menyembunyikan emosi negatif agar tidak menyakiti perasaan orang lain, atau membantu orang lain agar merasa lebih baik saat mereka sedang terpuruk.

d. *Utilizing emotion*

Dimensi keempat ini terkait dengan bagaimana individu mampu memanfaatkan efek dari emosinya, misalnya pada saat mood atau suasana hatinya sedang baik atau positif, maka individu dapat memanfaatkannya untuk berpikir kreatif.

2.2.4 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2009:58) mengemukakan lima aspek indikator kecerdasan

emosional, diantaranya yaitu :

a. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.

b. Pengaturan diri (*Self Management*)

Kemampuan untuk menghibur diri sendiri melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam keterampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

c. Motivasi Diri (*Self Motivation*)

Kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati. Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berpikir positif dan optimis.

d. Empati (*Emphaty*)

Kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial

tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.

e. **Keterampilan Sosial (*Social Skill*)**

Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi keterampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Selain itu, dalam judul buku lain Goleman mengatakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh seorang individu **Goleman (2015:270)** terdapat empat indikator mengenai kecerdasan emosional, yaitu :

a. **Kesadaran Diri**

Menyadari apa yang sedang dirasakan dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, serta memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. **Pengaturan Diri**

Mampu menangani emosi sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapai suatu sasaran, serta mampu mengatasi tekanan emosi.

c. **Motivasi**

Menggunakan hasrat terdalam untuk mendorong diri dan menuntun diri untuk mencapai sasaran, membantu dalam mengambil inisiatif dalam bertindak dan untuk bertahan menghadapi kegagalan.

d. **Empati**

Mampu merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan banyak orang dengan latar belakang yang berbeda.

2.3 Pengertian Perilaku Organisasi

Manusia dengan organisasi merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan akan terus berinteraksi. Perilaku organisasi merupakan kumpulan dari karakter dan perilaku-perilaku individu dalam sebuah kelompok organisasi. Semua tindakan-tindakan dari karyawan saat bekerja, dan tindakan-tindakan tersebut terus berulang dilakukan maka akan membentuk sebuah perilaku yang akan berdampak pula pada perilaku organisasi. Menurut **Yunus dan Nawawi (2013:5)** mengatakan bahwa

“Perilaku organisasi adalah studi yang menyangkut aspek-aspek tingkah laku manusia dalam organisasi. Secara praktis tujuan penelaahan perilaku organisasi adalah untuk mengarahkan perilaku manusia dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Siapa pun yang merumuskan pengertian perilaku organisasi titik tolak pemikirannya selalu dimulai dari perilaku manusia. “

Menurut **Robbins dan Judge dalam Wijaya (2017:1)** mengatakan bahwa perilaku organisasi adalah suatu bidang studi yang menginvestigasi dalam organisasi, dengan maksud menerapkan pengetahuan untuk memperbaiki efektivitas organisasi.

2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Organisasi

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak luput dari proses-proses yang berhasil dilakukan oleh para anggota kelompok organisasi dan terdapat faktor-faktor yang mendukung dari keberhasilannya sebuah organisasi dalam mencapai tujuan. Seperti yang dikatakan oleh (**Asni Gani 2020:36**) terdapat tiga faktor efektivitas dan efisiensi organisasi terkait dengan orang-orangnya adalah sebagai berikut :

1. **Pengurangan Kemangkiran.**
Kemangkiran adalah tindakan tidak masuk kerja tanpa alasan. Tingkat kemangkiran yang tinggi dapat berdampak langsung pada efektivitas dan efisiensi organisasi.
2. **Penurunan *Turnover*.**
Turnover atau tingkat perputaran karyawan, yaitu karyawan yang masuk ke dalam organisasi dan keluar karena pengunduran diri secara permanen dari organisasi.
3. **Peningkatan Kepuasan Kerja**
Kepuasan kerja adalah perbedaan antara banyaknya yang mereka yakini harus mereka terima dan yang sesungguhnya mereka terima. Karyawan dikatakan merasa puas bila perbedaan bernilai positif secara perhitungan matematis.

2.3.2 Dimensi Perilaku Organisasi

Perilaku organisasi merupakan ilmu yang berkaitan dengan individu, kelompok orang, dan struktur pada perilaku organisasi. Saling keterkaitan ini tidak dapat dipisahkan dari sebuah organisasi. (**Asni Gani 2020:36**) mengatakan

bahwa terdapat tiga dimensi dalam perilaku organisasi yang dapat mempengaruhi efektivitas perilaku organisasi yaitu :

1. **Dimensi Konsep**
Perilaku organisasi memiliki tiga dimensi konsep, yaitu antropologi, budaya dan seluruh elemen sosial yang mempengaruhi berdirinya ilmu pengetahuan yang saling berkaitan.
2. **Dimensi Sistem**
Dimensi ini mencakup bagaimana proses manajemen yang dilakukan untuk melaksanakan suatu kegiatan secara efektif dan efisien yang dikemas dengan pendekatan-pendekatan matematis atau logika.
3. **Dimensi Manusia**
Dimensi ini adalah faktor penentu dalam organisasi yang tercermin dari ilmu psikologi. Karena adanya organisasi disebabkan oleh adanya manusia.

Dari apa yang telah dipaparkan, perilaku organisasi ini mencakup beberapa faktor dan dimensi-dimensi yang didalamnya mencakup multidisiplin ilmu yang didalamnya terdapat unsur perilaku manusia, budaya, sosial, dan sistem.

2.4 Pengertian Perilaku Individu

Perilaku dan sifat yang dimiliki oleh manusia pasti berbeda-beda. Manusia yang dilahirkan dimuka bumi ini telah dianugerahi oleh Tuhan dengan kemampuan dan sifat yang telah mendarah daging pada kepribadiannya. Dikarenakan kemampuan yang manusia miliki berbeda-beda maka hasil dari kinerja maupun tingkat kepuasan karyawan akan berbeda pula. Kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu dapat diasah dan dikembangkan melalui pembelajaran dari pengalaman individu tersebut dan hasil dari pembelajaran merupakan bukti dari perkembangan perilaku manusia. Perilaku karyawan dapat terbentuk dari berbagai macam faktor, faktor-faktor ini akan membentuk tindakan yang akan mempengaruhi kinerja dari karyawan tersebut. Seperti yang dikatakan oleh **Thoha (2000) dalam (Wijaya 2017)** Manusia merupakan salah satu dimensi

dalam organisasi yang amat penting, merupakan salah satu faktor dan pendukung organisasi. Oleh karena itu untuk memahami perilaku organisasi sebaiknya diketahui terlebih dahulu individu-individu sebagai pendukung organisasi tersebut. **Mulyadi (2015:231)** Perilaku Individu adalah segala tindakan yang dilakukan dalam pekerjaan maupun di luar pekerjaan manusia. Perilaku individu dalam organisasi adalah bentuk interaksi antara karakteristik organisasi.

Menurut **Wijaya (2017:3)** Perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara *person* atau individu dengan lingkungannya. Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Ini semua merupakan karakteristik yang dipunya individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya manakala ia akan memasuki sesuatu lingkungan baru, yakni organisasi atau lainnya.

Sedangkan dasar perilaku dan perbedaan perilaku individu menurut **Asni Gani (2020:41)** Setiap individu tercipta dengan keunikan masing-masing. Jika dipandang dari sisi perilaku maka dalam organisasi perbedaan perilaku individu merupakan hal penting untuk dipelajari. Perbedaan individu di dalam organisasi antara lain:

1. **Perbedaan dalam menghadapi resiko.** Ada individu-individu yang berani atau suka mengambil resiko dan ada individu yang tidak berani mengambil resiko.
2. **Perbedaan dalam hal kedisiplinan diri.** Ada individu yang membutuhkan pengawasan yang ketat dan ada individu yang tidak membutuhkan pengawasan ketat agar produktif dalam bekerja.
3. **Perbedaan dalam kemampuan beradaptasi.** Ada individu yang cenderung mudah untuk menyesuaikan diri dan berubah untuk menjadi lebih baik dan ada yang sulit untuk menyesuaikan diri dan sulit berubah.

2.4.1 aPrinsip-Prinsip Dasar Yang Mempengaruhi Perilaku Individu

Perilaku individu dalam sebuah kelompok organisasi, tentunya berbicara tentang sifat-sifat dari kelompok orang-orang tersebut. Untuk memahami sifat-sifat manusia tersebut yaitu dengan mengetahui prinsip-prinsip dasar yang merupakan bagian dari pemahaman perilaku individu.

Menurut **Inayatuddiniyah, Iswadi, and Mahfudoh (2019)** dalam penelitiannya mengatakan bahwa terdapat tiga prinsip-prinsip dasar yang mempengaruhi perilaku individu, yaitu :

- 1. Manusia berbeda perilakunya karena kemampuannya tidak sama**
Pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas dan setiap manusia berbeda, perbedaan ini yang membedakan perilaku seseorang dengan orang lain.
- 2. Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda.**
Perilaku manusia pada dasarnya didorong oleh adanya kebutuhan. Kebutuhan yang dimaksud adalah berupa pernyataan dari diri seseorang yang dapat mendorong seseorang dalam melakukan sesuatu untuk dapat mencapainya.
- 3. Orang berpikir tentang masa depan, dan membuat pilihan tentang bagaimana bertindak.**
Melalui perilakunya manusia berusaha memenuhi kebutuhannya dalam benyak hal. Berangkat dari kebutuhan potensial ini seseorang kemudian melakukan serangkaian tindakan, manakala ia mempunyai kesempatan untuk menggapai masa depannya dengan membuat pilihan mengenai perilakunya.

Adapun perbedaan perilaku individu di dalam organisasi. Seperti yang dikatakan oleh **Asni Gani (2020:41)** menyatakan bahwa terdapat tiga perbedaan individu di dalam organisasi, yaitu :

- 1. Perbedaan dalam menghadapi resiko.** Ada individu-individu yang berani atau suka mengambil resiko dan ada individu yang tidak berani mengambil resiko.
- 2. Perbedaan dalam hal kedisiplinan diri.** Ada individu yang membutuhkan pengawasan yang ketat dan ada individu yang tidak membutuhkan pengawasan ketat agar produktif dalam bekerja
- 3. Perbedaan dalam kemampuan beradaptasi.** Ada individu yang cenderung mudah untuk menyesuaikan diri dan berubah untuk menjadi lebih baik dan ada yang sulit untuk menyesuaikan diri dan sulit berubah.

2.4.2 Penyebab Timbulnya Perilaku

Perilaku yang ditimbulkan oleh seseorang merupakan sebuah tindakan yang pasti memiliki awalan terjadinya perilaku tersebut atau perilaku ini ditimbulkan oleh beberapa penyebab. Penyebab yang muncul biasanya datang dari internal individu maupun eksternalnya. Menurut Widyanti terdapat tiga pendekatan dalam memahami perilaku dari individu yaitu pendekatan kognitif, pendekatan *reinforcement*, dan pendekatan psikoanalitis. Dalam bukunya yang berjudul perilaku organisasi Widyanti (2019 : 51) mengatakan bahwa terdapat tiga penyebab timbulnya perilaku dari masing-masing pendekatan tersebut. Yaitu :

1. Pendekatan Kognitif, Perilaku dikatakan timbul dari ketidakseimbangan atau ketidaksesuaian pada struktur kognitif, yang dapat dihasilkan dari persepsi tentang lingkungan.
2. Pendekatan *reinforcement*, menyatakan bahwa perilaku itu ditentukan oleh stimuli lingkungan baik sebelum terjadinya perilaku maupun sebagai hasil dari perilaku.
3. Pendekatan psikoanalitis, perilaku itu ditimbulkan oleh tegangan (*tensions*) yang dihasilkan oleh tidak tercapainya keinginan.

Selain dari tiga pendekatan yang menyebabkan timbulnya perilaku individu tersebut Widyanti (2019) mengatakan pula terdapat penekanan dan proses yang membentuk perilaku individu dalam organisasi terbentuk. Penekanan dan proses ini juga menggunakan tiga pendekatan yaitu kognitif, reinforcement, dan psikoanalitis. Widyanti (2019:52) :

1. Penekanan
 - a. Pendekatan kognitif menekankan mental internal seperti berpikir dan menimbang. Penafsiran individu tentang lingkungan dipertimbangkan lebih penting dari lingkungan itu sendiri.
 - b. Pendekatan penguatan (*reinforcement*) menekankan pada peranan lingkungan dalam perilaku manusia. Lingkungan dipandang sebagai suatu sumber stimuli yang dapat menghasilkan dan memperkuat respon perilaku.
 - c. Pendekatan psikoanalitis menekankan peranan sistem personalitas di dalam menentukan sesuatu perilaku. Lingkungan dipertimbangkan sepanjang hanya sebagai ego yang berinteraksi dengannya untuk memuaskan keinginan.

2. Proses
 - a. Pendekatan kognitif menyatakan bahwa kognisi (pengetahuan dan pengalaman) adalah proses mental, yang saling menyempurnakan dengan struktur kognisi yang ada dan akibat ketidak sesuaian (inconsistency) dalam struktur menghasilkan perilaku yang dapat mengurangi ketidak sesuaian tersebut.
 - b. Pendekatan reinforcement, lingkungan yang beraksi dalam diri individu mengundang respon yang ditentukan oleh sejarah. Sifat dari reaksi lingkungan pada respon tersebut menentukan kecenderungan perilaku masa mendatang
 - c. Pendekatan psikoanalitis, keinginan dan harapan dihasilkan dalam diri kemudian diproses oleh ego dibawah pengamatan Superego.

Selain itu, menurut Elizabeth B. Hurlock yang dikutip oleh Asni Gani

(2020:50) terdapat ciri ciri kepribadian yang sehat yaitu :

1. Mampu menilai diri sendiri tentang kelebihan dan kekurangannya secara fisik, pengetahuan, keterampilan.
2. Mampu menghadapi situasi atau kondisi kehidupan dan mau menerima secara wajar
3. Mampu menilai keberhasilan yang diperolehnya dan menghadapinya secara rasional, dan jika gagal tidak frustasi
4. Menerima tanggung jawab
5. Memiliki kemandirian
6. Dapat mengontrol emosi
7. Berorientasi tujuan dan dapat merumuskan tujuan berdasarkan pertimbangan yang matang
8. Berorientasi keluar, yaitu bersifat respek, empati terhadap orang lain, dan lain-lain.
9. Mau berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial
10. Memiliki filsafat hidup
11. Berbahagia.

Dari pemaparan diatas bahwasannya faktor terbesar pembentukan perilaku individu timbul dari lingkungan mereka. Terutama pada lingkungan kerja mereka, apakah dengan berbagai macam jenis lingkungan baik itu lingkungan yang menekan, lingkungan yang memotivasi, lingkungan yang membuat mereka merasa berkembang dapat memicu terbentuknya perilaku individu.

2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Individu

Perilaku individu pada sebuah organisasi dapat mencerminkan sifat dan karakter individu tersebut. Terdapat karakter karyawan yang jika mendapatkan

permasalahan kerja, mereka akan berpikir cepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan tidak membawa faktor eksternal lain kedalam permasalahan kantor. Begitu pula sebaliknya, terdapat karakter karyawan yang mengikut sertakan permasalahan eksternal organisasi seperti permasalahan pribadinya kedalam kinerjanya. Berbagai macam karakteristik pegawai ini jika terus menerus mereka lakukan akan menimbulkan sebuah perilaku yang berpengaruh besar pada pencapaian tujuan organisasi.

Yunus dan Nawawi (2013:29) Dalam hal pencapaian tujuan organisasi, prestasi individu memegang peranan penting. Sementara pencapaian prestasi itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain faktor individu dan faktor lingkungan.

1. Faktor Individu

Secara psikologis, individu normal memiliki integritas tinggi antara fungsi psikis dan fisik (rohani dan jasmani). Integritas tinggi tersebut akan melahirkan konsentrasi yang baik, sedangkan konsentrasi yang baik akan mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya untuk bekerja secara optimal dalam menjalankan tugasnya pada organisasi. Apabila seseorang berhasil menunjukkan kinerja yang baik dalam menunjang tercapainya tujuan organisasi, ia dapat dikatakan berprestasi. Dengan kata lain, konsentrasi seseorang dalam bekerja besar pengaruhnya terhadap keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi.

Konsentrasi individu akan dipengaruhi oleh IQ dan EQ. Pada umumnya, seseorang akan mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal dengan tingkat kecerdasan emosi yang baik. Misalnya tidak merasa bersalah secara berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong dan tidak minder, tidak cemas, memiliki pandangan dan pedoman hidup yang jelas berdasarkan ajaran agama yang dianutnya. Dengan demikian, faktor individu tersebut kebanyakan mencakup hal-hal yang bersifat kejiwaan dan keterampilan.

2. Faktor Lingkungan

Prestasi kerja individu dipengaruhi juga oleh lingkungan kerja dalam organisasi, antara lain dalam bentuk uraian jabatan yang jelas; otoritas yang memadai; target kerja yang menantang; pola komunikasi yang efektif; hubungan kerja yang harmonis; iklim kerja resfek dan dinamis; peluang karier memadai; dan fasilitas kerja yang cukup.

Bagi individu yang memiliki IQ dan EQ yang baik akan mampu berprestasi, bahkan lingkungan yang kurang baik merupakan tantangan baginya untuk merubah ke arah yang lebih baik.

Faktor – faktor pembentuk perilaku karyawan juga dikatakan oleh Siagian (2006:54) dalam Hakim (2018), yaitu :

1. **Faktor Genetik**
Yang dimaksud faktor genetik dalam hal ini adalah sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang bahkan merupakan “warisan” dari kedua orang tuanya. Misalkan tentang latar belakang kehidupan karyawan, seperti kecerdasan, sifat pemarah, penyabar dan lain-lain.
2. **Faktor Lingkungan**
Faktor lingkungan disini adalah situasi dan kondisi yang dihadapi seseorang pada masa muda didalam rumah dan dalam lingkungan yang lebih luas, termasuk sekolah dan lingkungan masyarakat dekat yang dijumpai sehari-hari.
3. **Faktor Pendidikan**
Pendidikan adalah usaha secara sadar dan sistematis dalam rangka mengalihkan pengetahuan dari seseorang kepada orang lain. Pendidikan dapat bersifat formal dan juga non-formal.
4. **Faktor Pengalaman**
Pengalaman seseorang sejak kecil turut membentuk perilaku dalam kehidupan organisasionalnya. Pengalaman dapat membentuk sifat apatis, keras kepala, tidak toleran, mudah putus asa, dan sebagainya.

2.4.4 Indikator Perilaku Individu

Adapun indikator perilaku individu menurut **Widyanti (2019:52)** adalah sebagai berikut :

1. **Karakteristik Biografis**
 - a. **Usia**
Makin tua usia seseorang, akan makin kecil untuk berhenti dari pekerjaan. Semakin tua usia karyawan, makin sedikit kesempatan pekerjaan alternative mereka. Disamping itu, pekerja yang lebih tua kecil kemungkinan akan berhenti karena masa kerja mereka yang lebih panjang cenderung memberikan kepada mereka tingkat upah yang lebih tinggi, liburan berupah yang lebih panjang, dan tunjangan pensiun yang lebih menarik.
 - b. **Jenis Kelamin**
Tidak ada perbedaan antara pria dan wanita yang konsisten dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analitis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar.
 - c. **Status Kawin**
Beberapa hasil penelitian menemukan bahwa karyawan yang menikah lebih sedikit absensinya, mengalami pergantian yang lebih rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan sekerjanya yang bujangan. Perkawinan memaksakan tanggung jawab yang meningkat yang dapat membuat suatu pekerjaan yang ajeg, lebih berharga dan penting. Karyawan yang tekun dan puas lebih besar kemungkinannya adalah karyawan yang menikah
 - d. **Banyaknya Tanggungan**
Banyaknya anak yang dimiliki seseorang mempunyai korelasi yang positif dengan absensi, terutama karyawan wanita. Selain

itu banyaknya tanggungan yang dimiliki karyawan berhubungan positif dengan kepuasan kerja, dan juga *labor turn over* dapat meningkat.

- e. Masa kerja
Masa kerja berhubungan negatif dengan pergantian karyawan, karena senioritas berkaitan secara negative dengan kemangkiran. Masa kerja pada suatu pekerjaan sebelumnya dari seorang karyawan merupakan suatu peramal yang ampuh dari kemungkinan karyawan keluar di masa yang akan datang.
2. Kemampuan
 - a. Kemampuan fisik
Kemampuan fisik merupakan kemampuan yang terlihat dalam fisik seseorang seperti stamina, kecekatan tangan, kekuatan tungkai, atau bakat-bakat lainnya yang dapat dikenali dari fisik seseorang.
 - b. Kemampuan intelektual
Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Kecerdasan umum dan kemampuan verbal diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan berhasil. Tujuan dimensi yang sering dijadikan acuan dalam kemampuan mental adalah kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecepatan perceptual, penalaran induktif, visualisasi ruang, dan kecepatan mengingat.
3. Kepribadian
Dalam Gordon Allport kepribadian adalah organisasi di dalam masing-masing dari sistem-sistem psikofisik yang menentukan penyesuaian unit terhadap lingkungannya. Kepribadian sebagai jumlah total dari cara-cara dalam mana seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang-orang lain. Kepribadian seorang dewasa umumnya dibentuk oleh faktor keturunan, maupun lingkungan, yang dimoderasi oleh situasi dan kondisi.
4. Proses belajar
Belajar adalah apa yang kita lakukan ketika kita bersekolah. Proses belajar telah berlangsung jika seorang individu berperilaku, bereaksi, menanggapi sebagai hasil pengalaman dalam suatu cara yang berbeda dari cara perilaku sebelumnya.
5. Persepsi
Persepsi adalah suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Perilaku seseorang didasarkan pada persepsi mereka mengenai apa realitas itu, bukan mengenai realitas itu sendiri.
6. Nilai
Nilai menyatakan keyakinan-keyakinan dasar bahwa suatu modus (cara) perilaku atau keadaan akhir dari eksistensi yang khas disukai secara pribadi atau sosial daripada keadaan akhir eksistensi yang berlawanan atau kebalikannya. Nilai mengandung suatu unsur pertimbangan yang mengemban gagasan-gagasan individu mengenai apa yang benar, apa yang baik dan apa yang diinginkannya. Dalam nilai terdapat atribut isi dan intensitas. Terdapat enam tipe nilai yaitu : 1) teoritis, 2) Ekonomis, 3) Estetis, 4) Sosial, 5) Politis, dan 6) Religius.
7. Sikap
Sikap adalah pernyataan evaluatif, baik yang menguntungkan atau yang tidak menguntungkan, mengenai objek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan mengenai sesuatu. Komponen perilaku dari suatu sikap merujuk ke suatu maksud untuk berperilaku dalam suatu cara tertentu terhadap

seseorang atau sesuatu. Sikap merupakan komponen dari tiga unsur yaitu pengertian, keharusan dan perilaku. Sumber sikap diperoleh dari orangtua, guru dan anggota kelompok rekan sekerja.

8. **Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja merujuk kepada sikap umum seseorang individu terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan dengan tingkat kepuasan kerja menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan itu sendiri. Karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan adalah kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan sekerja yang mendukung.

Pendapat mengenai indikator perilaku individu pula dikemukakan oleh

Inayatuddiniyah, Iswadi, and Mahfudoh (2019) dalam jurnalnya yaitu :

a. **Karakteristik Biografis Individu**

Karakteristik biografis individu adalah karakteristik personal yang terdiri dari umur, jenis kelamin, jumlah tanggungan dan status perkawinan.

b. **Kemampuan**

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu dalam melaksanakan aktivitas yang dilakukan. Seperti kemampuan intelektual dan kemampuan fisik

c. **Pembelajaran**

Pembelajaran merupakan suatu perubahan perilaku yang relatif permanen yang terjadi setiap saat karena pengalaman atau pelatihan. Pembelajaran diartikan sebagai suatu perubahan perilaku yang relatif permanen yang terjadi setiap saat dan merupakan perubahan yang relatif konstan dalam tingkah laku yang terjadi karena pendidikan atau pelatihan.

d. **Kepribadian**

Kepribadian seseorang dipengaruhi oleh hasil dari keturunan dan lingkungan. Diantara faktor yang memberi tekanan pada pembentukan kepribadian adalah kebudayaan dimana kita dibesarkan, pengkondisian awal, keluarga, teman, kelompok sosial dan pengaruh-pengaruh lain yang kita alami. Selain itu situasi juga mempengaruhi dampak keturunan dan lingkungan pada kepribadian individu.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan salah satu acuan dari peneliti untuk dijadikan sebagai penelitian dan penelitian dapat memperkaya teori-teori penguat dari penelitian ini. Dari penelitian yang terdahulu peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang berupa jurnal maupun skripsi penelitian.

Tabel 2 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fadila Miranda (Skripsi) 2021	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap <i>organizational citizenship behavior (OCB)</i> pada karyawan milenial di PT.X	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap <i>organizational citizenship (OCB)</i> pada karyawan milenial di PT.X. Semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional karyawan maka akan semakin tinggi tingkat <i>organization citizenship behavior (OCB)</i> - Penelitian yang dilakukan menghasilkan fakta yang menarik bahwasannya perempuan	- Menggunakan metode kuantitatif - Variabel bebas: Kecerdasan emosional	- Variabel terikat : <i>Organization al behavior (OCB)</i> Objek Penelitian

			memiliki perilaku menghindari konflik dan menjaga hubungan baik antar pegawai, serta memiliki keinginan yang tinggi untuk membantu orang disekitarnya dibandingkan dengan pegawai pria.		
2	Wulandari (Skripsi) 2020	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di kantor kecamatan Sape Kabupaten Bima	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. - Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh pegawai dalam rangka	Variabel bebas : Kecerdasan emosional	- Variabel terkait : Kinerja Pegawai - Objek penelitian

			mencapai kesuksesan baik dalam bidang karir maupun dalam kehidupan sosial		
3	Arfika Galinging (skripsi) 2020	Pengaruh kecerdasan emosional dan pengembangan SDM terhadap kinerja pegawai Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara	Kecerdasan emosional dan pengembangan SDM memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai - Dengan tingginya persentase kecerdasan emosional dan pengembangan sdm dapat mempengaruhi besarnya kinerja para pegawai karena mereka selain dapat mengontrol emosi yang mereka miliki dalam penyelesaian	Variabel bebas : Kecerdasan emosional	Terdapat 2 (dua) variabel bebas Kecerdasan Emosional (X1) dan Pengembangan SDM (X2)

			tugas, mereka juga mendapatkan pelatihan-pelatihan dari adanya pengembangan SDM tersebut yang berpengaruh besar bagi kinerja para pegawai.		
4.	Nadya Mahri, Bambang Widjajanta, Sumiyati (Jurnal) 2018	Pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap perilaku kewargaan organisasi pada badan kepegawaian daerah Provinsi Jawa Barat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kecerdasan emosional yang mendapatkan kategori paling tinggi yaitu keterampilan sosial dan kesadaran diri merupakan kategori dalam dimensi EQ yang paling rendah dan dimensi dari kepuasan kerja yang paling tinggi yaitu kategori	- Penelitian merupakan penelitian <i>cross sectional mehtod</i> - Menggunakan metode penelitian <i>explanatory survey</i> - Variabel bebas : Kecerdasan emosional	Terdapat 2 (dua) variabel bebas yaitu kecerdasan emosioanl (X1) dan Kepuasan Kerja(X2) Variabel Y nya berupa perilaku kewarganega raan organisasi.

			promosi namun kategori kepuasan kerja atas gaji pun merupakan kategori dimensi dalam kepuasan kerja yang sangat rendah dalam penelitian tersebut.		
5.	Yanti Kusumawati (Jurnal) 2015	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Pegawai Pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kota Tanjungpinang	Analisa penulis bahwasannya pegawai harus dapat mengendalikan emosinya untuk melakukan tindakan-tindakan yang positif terhadap suatu tujuan yang ingin dicapai. - Kecerdasan emosional memiliki peran dalam melihat perilaku kerja seorang pegawai.	- Persamaan variabel X yaitu Kecerdasan Emosional dan Variabel Y yaitu Perilaku pegawai/karyawan - Menggunakan metode penelitian kuantitatif	- Indikator yang digunakan dalam penelitian berbeda, yaitu: <i>effort, ability</i> , dan situasi lingkungan
6.	Justina, Miah Said,	Pengaruh Kecerdasan	- Analisanya bahwa dimensi	- Menggunakan metode	- Tidak adanya

	Lukman Setiawan (Jurnal) 2020	Emosional Terhadap Perilaku Karyawan Pada PT IKI (PERSERO) Makasar	dari kecerdasan emosional yang berpengaruh dominan terhadap perilaku pegawai adalah motivasi dan keterampilan sosial. Dimana motivasi dan keterampilan sosial ini membuat perngaruh yang signifikan terhadap perilaku pegawai dalam bekerja.	penelitian kuantitatif - Persamaan variabel bebas dan terikat yaitu dengan X sebagai kecerdasan emosional dan Y sebagai perilaku pegawai atau karyawan	indikator dari perilaku pegawai -
--	--	--	---	--	---

2.6 Kerangka Pemikiran

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang pada hakekatnya sama seperti manusia lain yang memiliki emosi, perasaan, motivasi, dll. Emosi yang dirasakan oleh setiap karyawan pasti berbeda-beda, tingkat emosi mereka dapat mempengaruhi bagaimana pelaksanaan kerja yang mereka lakukan. Emosi bukan hanya sekedar perasaan negatif saja melainkan perasaan positif yang manusia rasakan. Perasaan positif ini dapat berbentuk gairah dalam melakukan suatu pekerjaan dan gairah bekerja ini akan mempengaruhi bagaimana karyawan

tersebut dapat menyelesaikan tugas dan kewajibannya di dalam sebuah organisasi perusahaan.

Diketahui bahwa dalam pencapaian kesuksesan seseorang bukan hanya dari faktor kecerdasan intelektualnya (IQ) saja melainkan juga terdapat kecerdasan emosional (EQ) yang cukup berpengaruh besar dalam kesuksesan seseorang. Emosi yang setiap karyawan rasakan merupakan suatu indikator dari adanya kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor terpenting dalam diri seorang individu karyawan karena kecerdasan emosional ini dapat menjadi *output* yang baik bagi seorang karyawan dalam mencapai target-target kerja perusahaan maupun sebagai pembentuk diri yang lebih baik. Seperti bagaimana cara karyawan tersebut menangani masalah yang ada dengan *problem solving* yang dia miliki ataupun dengan kecerdasan emosionalnya ini memotivasi dirinya untuk dapat belajar lebih dan menjadikan dirinya sebagai salah satu contoh karyawan dengan jiwa kepemimpinan yang baik.

Adapun menurut **Salovey dan Mayer (2013:77)** menggunakan istilah kecerdasan emosional untuk menggambarkan sejumlah keterampilan yang berhubungan dengan keakuratan penilaian tentang emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan mengelola perasaan untuk memotivasi, merencanakan dan meraih tujuan.

2.6.1 Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2009:58) mengemukakan lima aspek kecerdasan emosional, diantaranya yaitu :

- 1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)**

Kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.

2. Pengaturan diri (*Self Management*)

Kemampuan untuk menghibur diri sendiri melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam keterampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

3. Motivasi Diri (*Self Motivation*)

Kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati. Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berpikir positif dan optimis.

4. Empati (*Emphaty*)

Kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.

5. Keterampilan Sosial (*Social Skill*)

Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi keterampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Kemudian setelah uraian kecerdasan emosional ini, selanjutnya terdapat uraian mengenai perilaku individu karyawan. Menurut **Wijaya (2017:3)** Perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi antara *person* atau individu dengan lingkungannya. Individu membawa ke dalam tatanan organisasi kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya.

2.6.2 Indikator Perilaku Individu Karyawan

Inayatuddiniyah, Iswadi, dan Mahfudoh (2019) dalam jurnalnya yang berjudul pengaruh perilaku individu terhadap kinerja

a. Karakteristik Biografis Individu

Karakteristik biografis individu adalah karakteristik personal yang terdiri dari umur, jenis kelamin, jumlah tanggungan dan status perkawinan.

b. Kemampuan

Kemampuan adalah kapasitas seorang individu dalam melaksanakan aktivitas yang dilakukan. Seperti kemampuan intelektual dan kemampuan fisik

c. Pembelajaran

Pembelajaran merupakan suatu perubahan perilaku yang relatif permanen yang terjadi setiap saat karena pengalaman atau pelatihan. Pembelajaran diartikan sebagai suatu perubahan perilaku yang relatif permanen yang terjadi setiap saat dan merupakan perubahan yang relatif konstan dalam tingkah laku yang terjadi karena pendidikan atau pelatihan.

d. Kepribadian

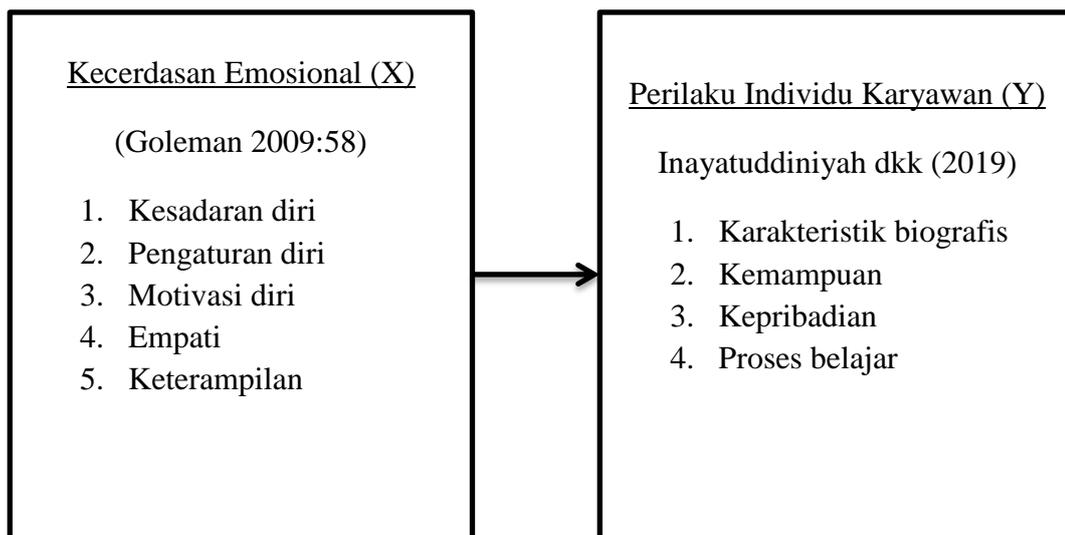
Kepribadian seseorang dipengaruhi oleh hasil dari keturunan dan lingkungan. Diantara faktor yang memberi tekanan pada pembentukan kepribadian adalah kebudayaan dimana kita dibesarkan, pengkondisian awal, keluarga, teman, kelompok sosial dan pengaruh-pengaruh lain yang kita alami. Selain itu situasi juga mempengaruhi dampak keturunan dan lingkungan pada kepribadian individu.

Setiap manusia di dunia ini memiliki kemampuan yang diberikan oleh Tuhan. Kemampuan manusia tersebut dapat sangat berdampak bagi kehidupan salah satu kemampuan yang diberikan oleh Tuhan adalah dengan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh setiap manusia. Menurut beberapa pakar ahli mengatakan bahwa kecerdasan emosional (EQ) ini merupakan kecerdasan yang dapat dikembangkan dan dipelajari, bukan kecerdasan mutlak yang diberikan oleh pencipta dan tidak dapat diubah seperti halnya kecerdasan intelektual (IQ). Manusia yang dianggap sebagai aset dari perusahaan haruslah memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi untuk membentuk karyawan yang profesional dibidangnya. Keprofesionalan dalam bekerja ini menunjukkan perilaku karyawan yang positif. Selain dari tingkat kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual yang baik, kecerdasan emosional juga berperan penting dalam pembentukan karakter dan perilaku karyawan. Dengan demikian, kecerdasan emosional dan perilaku individu/karyawan mempunyai hubungan yang erat kaitannya, karena

dengan adanya tingkat kecerdasan emosional yang tinggi maka, akan berpengaruh pada tindakan profesionalitas dari seorang karyawan dalam berperilaku kerja.

Gambar 2 1

Kerangka Pemikiran Teoritis



2.7 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengemukakan hipotesis penelitian **“Adanya Pengaruh Positif dan Signifikan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Perilaku Karyawan Pada PT.Soka Cipta Niaga”**

Melengkapi hipotesis maka peneliti mengemukakan hipotesis statistik sebagai berikut :

- a) $H_0 : r_s < 0$ Kecerdasan Emosional (X) : Perilaku Karyawan (Y) <, artinya tidak ada pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional terhadap Perilaku karyawan PT.Soka Cipta Niaga

- b) $H_1: r_s \geq 0$: Kecerdasan Emosional (X) : Perilaku Karyawan (Y) > 0 , artinya terdapat pengaruh positif, antara kecerdasan emosional terhadap perilaku karyawan PT.Soka Cipta Niaga
- c) Alpha (α) yaitu tingkat kebebasan validitas dengan derajat kepercayaan 95% dengan tingkat kekeliruan sebesar 5% atau $\alpha = 0,5$