

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dan kemajuan teknologi yang sangat pesat saat ini, harus diimbangi dengan kesiapan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam hal pelaksanaan sistem pelaksana dan penggerak suatu organisasi, yang juga menciptakan suatu sistem administrasi praktis dan dinamis. Lebih dari itu nilai strategis sumber daya manusia tidak saja sebagai pelaksana maupun pengambil suatu kebijakan dari setiap elemen kegiatan yang ada namun meliputi seluruh mata rantai kegiatan didalam organisasi atau institusi.

Era globalisasi atau kesejagatan menuntut institusi untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing dilingkungan institusi yang semakin ketat dan kompetitif. Keputusan tersebut menyangkut keputusan didalam semua bidang strategis maupun fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh institusi dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah pola atau model mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efesiensi dan efektifitas kerjanya.

Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu yang merupakan pusat kegiatan pemerintah di Kabupaten Rokan Hulu yang mengatur seluruh kegiatan-kegiatan diwilayah Kabupaten Rokan Hulu. Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah dengan tugas membantu kepala daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan,

kemasyarakatan, pembinaan administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat daerah Kabupaten Rokan Hulu. Tentunya untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut dibutuhkan suatu kecerdasan intelektual pada semua pegawai atau petugas pemerintahan daerah tersebut untuk mengatur seluruh kegiatan pemerintahan di Kabupaten Rokan Hulu agar semua tugas-tugas tersebut dapat berjalan dengan baik.

Tetapi seperti yang terlihat dilapangan seringkali kita mendengar dan melihat dimedia massa maupun secara langsung seringkali kali aksi demo yang dilakukan oleh masyarakat maupun mahasiswa yang melakukan demo dengan wujud sikap protes terhadap keputusan maupun kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Seharusnya pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus melayani dan menerima dengan baik keluhan maupun masukan dari masyarakat terkait masalah-masalah yang terjadi didalam masyarakat, tetapi itu tidak sepenuhnya terjadi. Seperti yang terlihat pada saat terjadi aksi demo yang dilakukan oleh mahasiswa maupun masyarakat dikantor Bupati Rokan Hulu seringkali Bupati, Sekda maupun pejabat yang ada dikantor Bupati Rokan Hulu sedang tidak berada dikantor, sedangkan pegawai yang ada di Kantor Bupati Rokan Hulu tersebut tidak ada yang sanggup untuk menghadapi dan mendengarkan apa yang ingin disampaikan oleh masyarakat maupun mahasiswa yang melakukan aksi demo tersebut.

Ini terlihat jelas kurangnya kecerdasan intelektual pada setiap pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu menghadapi dan berdialog dengan baik-

baik dan meredam aksi demo yang dilakukan oleh masyarakat maupun mahasiswa tersebut. Sehingga apa yang ingin disampaikan oleh masyarakat maupun mahasiswa dalam demo tersebut tidak ditanggapi dengan baik oleh pegawai yang ada didalam kantor bupati tersebut, yang mana hal ini akan menjadi penilaian yang buruk dari masyarakat maupun mahasiswa terhadap kinerja yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Kinerja karyawan tidak hanya bisa dilihat dari kemampuan kerja yang maksimal, tetapi juga memiliki kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan membina hubungan dengan rekan-rekan kerja yang lain. Kemampuan tersebut menurut pendapat Daniel goleman disebut dengan Kecerdasan Emosional (EQ). Goleman dalam Tridhonanto (2013) melalui penelitiannya menyebutkan bahwa sumbangan IQ dalam keberhasilan hidup dan pengembangan karier seseorang hanya mencapai 20%, sedangkan 80% justru dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ).

Dengan adanya memiliki kecerdasan emosional yang tinggi diharapkan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggungjawab, proaktif dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal tersebut sangat dibutuhkan didalam lingkungan kerja.

Dan terlihat berdasarkan observasi yang dilakukan, seluruh karyawan yang berada di Sekretariat daerah Kabupaten Rokan Hulu terdiri dari latar belakang yang berbeda-beda. Semua karyawan dituntut untuk berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Namun

ternyata terdapat diantara sesama karyawan yang ada di Sekterariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu beberapa yang tidak bisa berkomunikasi dan bekerjasama dengan baik dengan rekan kerjanya serta karyawan tersebut tidak bisa mengontrol emosinya dengan baik dan motivasi kerja yang dimiliki karyawan masih rendah, sehingga pekerjaan karyawan tersebut tidak dapat terselesaikan dengan baik.

Namun tidak hanya kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional yang tinggi yang dapat menjadikan karyawan pintar tetapi juga harus memiliki Kecerdasan Spiritual (SQ) yang baik. Dimana dalam dunia kerja juga membutuhkan kejujuran dan kesadaran yang tinggi akan tanggungjawab yang harus diselesaikan, karena apa yang kita kerjakan merupakan hal yang harus kita pertanggungjawabkan kepada sesama dan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Oleh sebab itu, kecerdasan spiritual mampu menyempurnakan kemampuan lain yaitu kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti terlihat kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu masih rendah, ini dapat dilihat dari absensi dari inspeksi mendadak (sidak) yang dilakukan oleh Bupati, Sekda maupun pejabat yang ada dikantor Bupati Rokan Hulu, yang mana hasil dari inspeksi mendadak (sidak) tersebut adalah banyak pegawai yang tidak jujur dalam sidak yang dilakukan tersebut yaitu seringkali jumlah pegawai yang hadir tidak sama dengan jumlah pegawai yang mengisi absensi pada saat terjadinya sidak tersebut. Disini terlihat pula kedisiplinan pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu masih rendah, walupun terlihat dari hasil absensi pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu

setiap harinya banyak yang hadir tetapi tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dan terlihat juga pada saat jam kerja masih ada pegawai yang berada dikantin yang mana ini terlihat jelas kecerdasan spiritual yang dimiliki pegawai tersebut masih rendah. Pegawai tersebut tidak menyadari bahwa semua yang kita lakukan akan diminta pertanggungjawaban kepada tuhan yang maha esa. Dikarenakan pegawai tersebut tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Dan sebetulnya pembinaan kerohanian untuk seluruh karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu sudah berjalan dengan baik tetapi pembinaan kerohanian tersebut belum menyentuh sepenuhnya kepada karyawan dikarenakan karyawan tersebut tidak bisa mengamalkan dengan baik apa yang didapatkan dalam pembinaan kerohanian tersebut dan masih banyak karyawan yang tidak mengikuti kegiatan tersebut dan lebih memilih mangkir diwarung/kantin. Untuk itu organisasi pemerintah perlu lebih tegas lagi dalam pelaksanaan pembinaan kerohanian ini, supaya hal ini dapat meningkatkan kecerdasan spiritual yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Kinerja karyawan merupakan permasalahan yang selalu dihadapi oleh sebuah organisasi baik pemerintahan maupun swasta, begitu juga dengan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu. Kesuksesan dan kinerja sebuah organisasi dapat kita lihat dari hasil kerja yang telah dilaksanakan oleh organisasi maupun karyawan itu sendiri. Oleh sebab itu sebuah organisasi harus bisa mengarahkan supaya setiap karyawannya dapat menghasilkan kerja yang baik karena baik buruknya hasil kerja yang dicapai oleh karyawan maupun organisasi

akan berpengaruh terhadap hasil kerja dan keberhasilan organisasi pemerintahan secara keseluruhan.

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu di beri alokasi anggaran yang tertuang dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran per tahunnya, dan anggaran tersebut dimanfaatkan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu dalam mengimplementasikan visi misi dan tujuan Organisasi Perangkat daerah tersebut yang mana out put dari penggunaan dana tersebut merupakan hasil kerja atau kinerja dari pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, untuk realisasi penggunaan anggaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Jumlah Alokasi Anggaran

NO	TAHUN	JUMLAH ALOKASI ANGGARAN	REALISASI ( SERAPAN )
1	2015	Rp. 22.297.193.166.00	80.88%
2	2016	Rp. 75.172.317.780.00	71.45%
3	2017	Rp. 56.066.027.623.01	83.80%
4	2018	Rp. 81.277.624.850.00	76.9%

Sumber : Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Dari keterangan tabel diatas dapat dianalisa bahwa serapan anggaran tahun pertahun yang dilaksanakan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu tidak maksimal karena kita lihat masih rendahnya persentase serapan anggaran yang dilaksanakan, dan terlihat juga dari data diatas terjadi naik turunnya realisasi anggaran tiap tahunnya pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu, yang

mana hal ini merupakan hasil kinerja organisasi yang dapat kita kategori sebagai kinerja yang kurang baik.

Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan, keberhasilan maupun kinerja seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual (IQ) saja tetapi keberhasilan, kesuksesan maupun kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). atas hal tersebut maka, kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ) maupun kecerdasan spiritual (SQ) yang dimiliki para karyawan harus digali dan ditumbuh kembangkan, sehingga diharapkan akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan beberapa permasalahan atau fokus masalah yang telah dijelaskan diatas, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh IQ, EQ dan SQ terhadap kinerja karyawan, maka penulis mengangkat permasalahan ini kedalam suatu penelitian yang berjudul : Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu ?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu ?
3. Apakah Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu ?
4. Apakah Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu.
3. Untuk menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu
4. Untuk menganalisis secara simultan pengaruh kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual terhadap kinerja karyawan Setda Kab. Rokan Hulu.

#### **1.4. Manfaat Penelitian.**

- 1) Bagi instansi Setda Kab. Rokan Hulu, menjadi paradigma baru dalam pembangunan sumber daya manusia (model intelektual, model emosional dan model spiritual).
- 2) Bagi karyawan, sebagai bahan pertimbangan supaya bisa bekerja lebih baik lagi kedepannya dengan meningkatkan kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual yang ada pada diri karyawan, khususnya karyawan Setda Kab. Rokan Hulu.
- 3) Bagi penulis, dapat menambah pengetahuan dan memahami sumber daya manusia khususnya dalam meningkatkan kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual dalam meningkatkan kinerja karyawan.
- 4) Bagi peneliti lain, dapat digunakan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian-penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini merupakan bab pertama dari penulisan proposal ini yang berisikan latar belakang masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian serta Sistematika penulisan.

### **BAB II : Landasan Teori, Kerangka Konseptual Dan Hipotesis**

Bab ini berisikan landasan pemikiran teoritik yang meliputi landasan teori, Kerangka konseptual yang menjadi dasar dalam penelitian ini dan memaparkan Hipotesis penelitian.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai Ruang lingkup penelitian, Populasi dan Sampel penelitian, Jenis dan Sumber data, Tehnik pengambilan data, Definisi operasional, Instrument penelitian, dan Tehnik Analisis data.

### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini terdiri dari gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, analisis data penelitian dan pembahasan.

### **BAB V : Penutup**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Pengertian Kinerja**

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktifitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktifitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Menurut Andersen dalam Sedarmanto (2015:7), paradigma kinerja secara aktual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisiensi atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi nonfisik.

Menurut Miner dalam Umam (2012:187) mengatakan bahwa kinerja sebagai perluasan dari bertemunya individu dan harapan tentang apa yang seharusnya dilakukan individu terkait dengan suatu peran, dan kinerja tersebut merupakan evaluasi terhadap berbagai kebiasaan dalam organisasi, yang membutuhkan standarisasi yang jelas.

Ratundo dan Sackett dalam Umam (2012:188) mendefinisikan bahwa kinerja merupakan semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi.

McCloy et.al. dalam Umam (2012:187) mengatakan bahwa kinerja juga bisa berarti perilaku-perilaku atau tindakan-tindakan yang relevan terhadap tercapainya tujuan organisasi.

Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache dalam Sedarmanto (2015:7) mengemukakan ada 3 tingkatan kinerja yaitu:

1. Kinerja organisasi adalah pencapaian hasil kerja yang terjadi didalam suatu organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi dan manajemen organisasi.
2. Kinerja proses adalah kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada tingkatan proses ini terkait dengan tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.
3. Kinerja individu atau pekerjaan adalah merupakan pencapaian hasil pada suatu pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dalam berbagai pendapat, pengertian kinerja sangat beragam. Tetapi ini dapat dikategorikan dalam dua garis besar yaitu :

1. Kinerja merupakan sebagai hasil.  
Bernardin dalam Sedarmanto (2015:8) berpendapat mengenai kinerja, kinerja didefinisikan sebagai catatan mengenai catatan hasil yang dilaksanakan dari suatu pekerjaan tertentu, selama rentang waktu tertentu pula. Dari pengertian diatas, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat dan perilaku.
2. Kinerja merupakan sebagai perilaku.  
Murphy dalam Sedarmanto (2015:8) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang sejalan dengan tujuan organisasi tempat orang bekerja. Kinerja ialah sesuatu yang secara actual seseorang kerjakan dan

dapat diobservasi. Dalam pengertian ini kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang sejalan dengan tujuan organisasi.

### **2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mathis dan Jockson dalam Umam (2012:189), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja, yaitu:

- a. Kemampuan.
- b. Motivasi.
- c. Dukungan yang diterima.
- d. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan.
- e. Hubungan mereka dengan organisasi.

Mangkunegara dalam Umam (2012:189), menyatakan faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain sebagai berikut:

- a. Faktor kemampuan. Secara psikologis, kemampuan (ability) karyawan terdiri atas kemampuan intelektual (IQ) dan kemampuan relita (pendidikan). Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
- b. Faktor motivasi. Faktor ini terbentuk dari sikap (attitude), seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai kearah pencapaian tujuan kerja.
- c. Sikap mental merupakan kondisi mental seseorang untuk berusaha untuk mencapai potensi kerja secara maksimal.

Menurut Gibson dalam Umam (2012:190) ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu:

- a. Faktor individu ialah kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seseorang.
- b. Faktor psikologis ialah persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- c. Faktor organisasi ialah struktur organisasi, disain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan.

### **2.1.3. Penilaian Kinerja**

Menurut Bernardin dan Russal dalam Umam (2012:190) penilaian kerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) pada organisasi tempat mereka bekerja.

Wahyudi dalam Umam (2012:191) penilaian kerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodik dan sistematis tentang prestasi kerja (jabatan) seorang karyawan.

Dan Simamora dalam Umam (2012:191) penilaian kerja diartikan sebagai proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan.

#### **2.1.4. Tujuan Penilaian Kerja**

Menurut Alwi dalam Umam (2012:191) secara teoritis, tujuan penilaian dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*, suatu yang bersifat *evaluation* harus menyelesaikan;

- a. Sebagai dasar pemberian kompensasi.
- b. Sebagai *staffing decision*.
- c. Sebagai dasar mengevaluasi system seleksi.

Adapun yang bersifat *development*, penilai harus menyelesaikan;

- a. Prestasi real yang dicapai individu.
- b. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat pekerjaan.
- c. Prestasi-prestasi yang dikembangkan.

#### **2.1.5. Manfaat Penilaian Kinerja**

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi, secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.
- b. Perbaikan kinerja.
- c. Kebutuhan latihan dan pengembangan.
- d. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja.
- e. Untuk kepentingan penelitian pegawai.
- f. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

### 2.1.6. Ukuran Penilaian Kerja

Terkait dengan ukuran dan standar kinerja, Devries dkk., dalam Sudarmanto (2015:10) mengemukakan bahwa untuk melakukan pengukuran kinerja ada 3 pendekatan yaitu:

1. Pendekatan *personality trait*, yaitu dengan mengukur kepemimpinan, inisiatif dan sikap.
2. Pendekatan perilaku, yaitu dengan mengukur umpan balik, kemampuan presentasi, dan respons terhadap komplein pelanggan.
3. Pendekatan hasil, ialah dengan mengukur kemampuan produksi, kemampuan menyelesaikan produk sesuai jadwal, dan peningkatan produksi maupun penjualan.

Menurut Grote dalam Sudarmanto (2015:11) dalam bukunya *the complete guide to performance appraisal* mengungkapkan bahwa dalam penilaian kinerja ada 3 pendekatan yaitu:

1. Penilaian kinerja berbasis pelaku.
2. Penilaian kinerja berbasis perilaku.
3. Penilaian kinerja berbasis hasil.

Sudarmanto (2015:11) Dari berbagai pendapat ahli tersebut, standar penilaian kinerja dapat dilakukan 4 penilaian yaitu:

1. Penilaian kinerja dikaitkan dengan analisis pekerjaan , uraian pekerjaan.
2. Penilaian kinerja dilakukan dengan mengukur sifat/karakter peribadi.
3. Penilaian kinerja dilakukan mengukur hasil dari pekerjaan yang dicapai.

4. Penilaian kinerja dilakukan dengan mengukur perilaku dalam mencapai hasil.

Kinerja karyawan yang rendah akan dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi. Berdasarkan teori-teori diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja memerlukan penilaian yang mempunyai banyak manfaat yang mana dipengaruhi oleh berbagai aspek yang dapat diukur dengan berpedoman pada standar tertentu yang berguna untuk mendapatkan hubungan timbal balik yang mana ini berguna untuk keperluan perbaikan organisasi secara khusus pada manajemen pengelolaan sumber daya manusia.

#### **2.1.7. Indikator Kinerja**

Menurut Robbins dalam Sudarmanto (2015:15) indikator-indikator kinerja ada lima yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersisa untuk aktivitas lain.

4. Efektifitas. Efektifitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Komitmen organisasi. Komitmen merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab terhadap kantor.

Menurut Bernadin dalam Sudarmanto (2015:12) ada enam indikator yaitu:

1. *Quality*.

*Quality* yaitu akurasi, ketelitian, tingkat dapat diterimanya suatu pekerjaan yang dilakukan.

2. *Quantity* .

*Quantity* adalah besarnya volume yang dihasilkan suatu pekerjaan ataupun merupakan volume kegiatan yang dihasilkan oleh organisasi.

3. *Timeliness*.

*Timeliness* adalah tingkat aktivitas diselesaikannya suatu pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan.

4. *Cost-effectiveness*.

*Cost-effectiveness* merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.

5. *Need for supervision*.

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan pada orang lain.

6. *Interpersonal impact* .

Ini berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap suatu pekerjaan.

Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2015:16) mengemukakan terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

1. Produktifitas ialah dengan mengukur tingkat efesiensi, efektivitas pelayanan dan tingkat pelayanan publik dalam mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan ialah dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Respositas ialah dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan.
4. Responsibilitas ialah menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
5. Akuntabilitas ialah seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

### **2.1.8. Pengertian Kecerdasan Intelektual (IQ)**

Kecerdasan Intelektual (Intelligence Quotient) adalah kemampuan seseorang beradaptasi dengan lingkungan dengan menggunakan akal sehat sehingga dalam hal ini berhubungan dengan pemahaman seseorang (Tridhonanto, 2013:4).

Menurut Galton dalam Marsuki (2014:10) bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan kognitif yang dimiliki organisme untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik.

Menurut Raven dalam Marsuki (2014:11) bahwa kecerdasan intelektual adalah sebagai kapasitas umum individu yang nampak dalam kemampuan individu untuk menghadapi tuntutan kehidupan secara rasional.

Menurut Wechsler dalam Marsuki (2014:11) bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan global yang dimiliki oleh individu agar bisa bertindak secara terarah dan berfikir secara bermakna serta bisa berinteraksi dengan lingkungan secara efisien.

Menurut Behling dalam Marsuki (2014:12) bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang didalamnya mencakup belajar dan pemecahan masalah dengan menggunakan kata-kata dan symbol.

Menurut Ramayulis dalam Afendi (2016:71) bahwa kecerdasan intelektual adalah kecerdasan yang menuntut pemberdayaan otak, hati, jasmani dan pengaktifan manusia untuk berinteraksi secara fungsional dengan orang lain.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2013:94) bahwa kecerdasan intelektual adalah kapasitas untuk melakukan aktifitas mental.

Menurut Goleman dalam Wispandono (2018:219) bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan kognitif yang dimiliki seseorang untuk menyesuaikan diri secara efektif pada lingkungan yang kompleks dan selalu berubah serta dipengaruhi oleh faktor genetik.

Menurut Stern dalam Wispandono (2018:219) bahwa kecerdasan intelektual adalah kemampuan untuk mengetahui problem serta kondisi baru, kemampuan berfikir abstrak, kemampuan bekerja, kemampuan menguasai tingkah laku insting, serta kemampuan menerima hubungan yang kompleks.

#### **2.1.9. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Intelektual (IQ)**

Menurut Purwanto dalam Sulistiya (2016:27), kecerdasan intelektual manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

a. Pembawaan

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

b. Kematangan

Setiap organ didalam tubuh manusia mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Setiap organ (fisik maupun psikis) dapat dikatakan telah matang jika telah mencapai kesanggupan menjalankan fungsinya masing-masing. Kematangan berhubungan erat dengan umur.

c. Pembentukan

Merupakan segala keadaan diluar diri seseorang yang mempengaruhi perkembangan intelegensi.

d. Minat dan pembawaan khas

Minat mengarahkan perbuatan kepada suatu tujuan dan merupakan dorongan dari bagi kegiatan itu. Yang menarik minat seseorang mendorongnya untuk berbuat lebih giat dan lebih baik.

e. Kebebasan

Kebebasan berarti bahwa manusia dapat memilih metode-metode yang tertentu dalam memecahkan masalah-masalah.

Semua faktor yang tersebut diatas saling berhubungan. Untuk menentukan intelegensi seseorang, kita tidak dapat hanya berpedoman kepada salah satu faktor yang tersebut diatas. Intelegensi adalah faktor total. Seluruh pribadi turut serta menentukan dalam perbuatan intelegensi seseorang.

#### **2.1.10. Indikator Kecerdasan Intelektual (IQ)**

Menurut Wiramihardja dalam Marsuki (2014:12) bahwa indikator kecerdasan intelektual dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Kemampuan figur. Kemampuan figur yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk.
2. Kemampuan verbal. Kemampuan verbal yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa.

3. Kemampuan nimerik. Pemahaman dan nalar dibidang numerik atau yang berkaitan dengan angka.

Robbins dalam Wibowo (2013:95) mengemukakan kemampuan intelektual terdiri dari tujuh indikator, yaitu:

1. Kecerdasan numeric adalah kemampuan untuk berhitung dengan cepat dan tepat.
2. Pemahaman verbal adalah kemampuan memahami apa yang dibaca atau didengar serta hubungan kata satu dengan yang lainnya.
3. Kecepatan konseptual adalah kemampuan untuk mengidentifikasi beberapa kemiripan dan perbedaan visual dengan cepat dan tepat.
4. Penalaran deduktif adalah kemampuan untuk menggunakan logika dan menilai beberapa implikasi dari argumen.
5. Penalaran induktif adalah kemampuan untuk mengidentifikasi akibat logis dalam suatu masalah dan pemecahannya.
6. Visualisai spasial adalah kemampuan untuk membayangkan bagaimana suatu objek akan nampak seandainya posisi dalam ruangan berubah.
7. Ingatan adalah kemampuan untuk menahan dan mengenang kembali masa lalu.

Sedangkan menurut Mustafa dan Miller dalam Marsuki (2014:13) mengemukakan indikator intellegensi yaitu :

1. Kemampuan verbal, yaitu kemampuan untuk memahami hubungan kata, kosa kata dan menerima dengan cepat kata-kata tertentu.

2. Kemampuan matematik, yaitu kemampuan yang diperlukan untuk dapat melakukan manipulasi matematika meliputi pemahaman konsep dan pengetahuan procedural.
3. Dan kemampuan ruang, yaitu kemampuan mempersepsi, mengingat, menyimpan, mengkreasi, mengubah dan mengkomunikasikan bangun ruang.

#### **2.1.11. Pengertian Kecerdasan Emosional (EQ)**

Menurut McShane dan Von Glinow dalam Wibowo (2013:85) kecerdasan emosional adalah sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan alasan dengan emosi, dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2013:86) menyatakan bahwa kecerdasan emosional menunjukkan campuran keterampilan nonkognitif, kapabilitas dan kompetensi yang memengaruhi kemampuan orang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Menurut Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2013:87) memberikan pengertian bahwa kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengelola dirinya sendiri dan berinteraksi dengan orang lain dengan cara dewasa dan konstruktif.

Menurut Slovey dan Mayer dalam Umam (2012:287) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain. Ia akan mampu membedakan dua

hal tersebut, kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya.

Menurut Goleman dalam Tridhonanto (2013:4) bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa.

Menurut Cooper dan Sawaf dalam Tridhonanto (2013:4) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.

Menurut Devies dalam Darmadi (2017:148) bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan dirinya sendiri dan orang lain, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berfikir serta perilaku seseorang.

Menurut Prati dalam Wispandono (2018: bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi.

Adapun menurut Suroso dalam Darmadi (2017:148) mengatakan, bahwa kecerdasan emosional adalah sebagai serangkaian kecakapan untuk memahami bahwa pengendalian emosi dapat melapangkan jalan untuk memecahkan persoalan yang dihadapi.

### **2.1.12. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Darmadi (2017:156) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Faktor internal adalah faktor yang timbul dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang. Otak emosional dipengaruhi oleh amygdala, neokorteks, sistem limbic, lobus prefrontal, dan hal-hal yang berada pada otak emosional.
2. Faktor eksternal adalah faktor yang datang dari luar individu dan mempengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perseorangan, secara kelompok, antara individu dipengaruhi kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

Menurut Agustian dalam Darmadi (2017:156) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu individu dalam mengelola dan mengendalikan emosi seseorang dan mengontrol situasi emosi sehingga mengarah pada perilaku secara sempurna.
2. Faktor pelatihan emosi, kegiatan berulang akan menciptakan kebiasaan sehari-hari dan kebiasaan ini akan berujung pada pengalaman menuju pembentukan nilai. Respons emosional apabila diulang-ulang pun akan menjadi kebiasaan. Kontrol diri tidak datang tanpa latihan.

3. Faktor pendidikan, unsur pengajaran, pendidikan bisa menjadi salah satu alat pembelajaran pribadi untuk mengembangkan kecerdasan emosional. Orang diperkenalkan untuk mengelola emosi melalui berbagai bentuk emosi dan pendidikan. Pendidikan terjadi tidak hanya disekolah, tapi juga dikeluarga maupun masyarakat.

### **2.1.13. Indikator Kecerdasan Emosional (EQ)**

Menurut Goleman dalam Uno dan Kuadrat (2014:15) membagi kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen berupa kompetensi emosional (pengenalan diri, pengendalian diri dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi social (empati dan keterampilan social). Lima komponen kecerdasan emosional tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Pengenalan diri**

Pengenalan diri adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan digunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat. Unsur-unsur kesadaran diri, yaitu kesadaran emosi, penilaian diri, dan percaya diri.

2. **Pengendalian diri**

Pengendalian diri adalah kemampuan menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi. Unsur-unsur pengendalian diri,

yaitu kendali diri, sifat dapat dipercaya, kehati-hatian, adaptabilitas, dan inovasi.

### 3. Motivasi

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat agar setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik, serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Unsur-unsur motivasi, yaitu dorongan prestasi, komitmen, inisiatif, dan optimisme.

### 4. Empati

Empati adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Mampu memahami persepektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Unsur-unsur empati, yaitu memahami orang lain, mengembangkan orang lain, orientasi pelayanan, memanfaatkan keragaman, dan kesadaran politis.

### 5. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, dan bekerja sama dalam tim. Unsur-unsur keterampilan sosial, yaitu pengaruh, komunikasi, manajemen konflik, kepemimpinan, membangun hubungan, kolaborasi dan kooperasi, dan kemampuan tim.

Menurut Mcshane dan Von Glinow dalam Wibowo (2013:85) bahwa indikator kecerdasan emosional ada empat yaitu:

1. *Self-awareness*. *Self-awareness* adalah kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi kita sendiri.
2. *Self-management*. *Self-management* adalah kemampuan mengelola emosi kita sendiri, sesuatu yang kita semua lakukan pada suatu tingkat tertentu.
3. *Social-awareness*. *Social-awareness* adalah kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Untuk sebagian besar, kemampuan ini ditunjukkan oleh empati, yaitu mempunyai pemahaman tentang dan sensitivitas pada perasaan, pikiran, dan situasi orang lain.
4. *Relationship-management*. *Relationship-management* adalah menyangkut emosi orang lain.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2013:86) bahwa indikator kecerdasan emosional ada lima yaitu:

1. *Self-awareness*, yaitu menjadi peduli terhadap perasaan.
2. *Self-management*, yaitu kemampuan mengelola emosi dan gerak hati sendiri.
3. *Self-motivation*, yaitu kemampuan tetap melakukan dihadapan penurunan dan kegagalan.
4. *Empathy*, yaitu kemampuan merasakan bagaimana perasaan orang lain.
5. *Social skills*, yaitu kemampuan menangani emosi orang lain.

#### **2.1.14. Pengertian Kecerdasan Spiritual (SQ)**

Menurut Mitrafam dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:22) Kata spiritual memiliki akar kata spirit yang berarti roh. Kata ini berasal dari bahasa latin, *spiritus*, yang berarti napas. Roh bisa diartikan sebagai energi kehidupan, yang manusia dapat hidup, bernapas dan bergerak.

Menurut Dewantoro dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:22) Spiritual berarti pula segala sesuatu diluar fisik, termasuk pikiran, perasaan dan karakter yang dikenal dengan kodrat. Dengan demikian, kecerdasan spiritual berarti kemampuan seseorang untuk dapat mengenal dan memahami diri sepenuhnya sebagai makhluk spiritual maupun sebagai bagian dari alam semesta.

Menurut Painton dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:23) bahwa Kecerdasan spiritual ialah suatu kecerdasan untuk menghadapi persoalan serta menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna.

Menurut Rossiter dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:205) bahwa kecerdasan spiritual ialah suatu kearifan organik, kualitas pengetahuan bawaan, diri yang bijaksana yang berada dalam diri kita semua dan menghubungkan kita dengan pertanyaan tentang keberadaan kita.

Menurut Covey dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:205) bahwa kecerdasan spiritual adalah suatu istilah yang digunakan untuk menunjukkan bahwa spiritual berkorelasi dengan IQ (Intelligence Quotient) dan EQ (Emotional Quotient), seperti EQ, SQ menjadi lebih utama dalam penyelidikan ilmiah dan diskusi filosofis-psikologis.

Menurut Selman dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:24) bahwa kecerdasan spritual dapat dipahami sebagai proses integrasi atau perpaduan antara otak kiri dan otak kanan. Yang artinya, kecerdasan spritual akan menjadikan seseorang yang analitik sekaligus kreatif, logic dan imajinatif, khusus dan umum, repetitif dan intuitif, terorganisir pada saat yang sama juga menjadi konseptual, senang pada hal yang bersifat umum dan sebagainya.

Menurut Griffiths dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:206) kecerdasan spritual adalah suatu dimensi kecerdasan utuh (integral) yang mendorong orang untuk mencapai potensi diri sepenuhnya.

Berdasarkan definisi yang telah diberikan diatas, yang dimaksud dengan kecerdasan spritual dalam tulisan ini adalah kapasitas hidup manusia yang bersumber dari hati yang dalam yang terilhami dalam bentuk kodrat untuk dikembangkan dan ditumbuhkan dalam mengatasi berbagai kesulitan hidup. Hal ini mencakup pertama, kesadaran terhadap hakikat dan eksistensi diri mendorong hadirnya pandangan luas terhadap dunia, melihat diri sendiri dan orang lain saling terkait, menyadari tanpa diajari (intuisi) bahwa bagaimanapun kosmos ini hidup dan bersinar, memiliki sesuatu yang cahaya subjektif, memiliki pemahaman tentang tujuan hidupnya, merasakan arah nasibnya dan melihat kemungkinan, seperti cita-cita suci dari hal-hal biasa.

#### **2.1.15. Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual (SQ)**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan spritual yaitu:

a. Faktor pembawaan (internal)

Yaitu suatu pembawaan sejak lahir. Yang mana sejak lahir manusia sudah diberikan akal dan kepercayaan terhadap suatu zat yang mempunyai kekuatan didunia ini.

b. Faktor external terdiri dari lingkungan keluarga, lingkungan kerja dan lingkungan masyarakat.

Zohar dan Marshall dalam Darmadi (2018:50) mengungkapkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual yaitu:

a. Sel saraf otak

Otak menjadi jembatan antara kehidupan bathin dan lahiriah kita. Ia mampu menjalankan semua ini karena bersifat kompleks, luwes adiptif dan mampu mengorganisasikan diri.

b. Titik tuhan (god spot)

Titik tuhan memainkan peran biologis yang menentukan dalam pengalaman spiritual. Namun demikian, titik tuhan bukan merupakan syarat mutlak dalam kecerdasan spiritual. Perlu adanya integrasi antara seluruh bagian otak, seluruh aspek dari dan seluruh segi kehidupan.

#### **2.1.16. Indikator Kecerdasan Spiritual (SQ)**

Menurut Sukidi dalam Asteria (2014:95) indikator kecerdasan spiritual mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Mutlak Jujur. Merupakan suatu perilaku yang mencerminkan adanya kesesuaian antara hati, perkataan dan perbuatan. Yang mana hasil dari hasil dari sikap kejujuran adalah dapat dipercaya orang lain.

2. Keterbukaan. Merupakan suatu dorongan untuk memberikan informasi pada siapapun yang berkaitan dengan pekerjaan. Yang menyangkut tentang konsep diri, gagasan dan kritisi.
3. Pengetahuan diri. Merupakan pengetahuan terhadap diri kita sendiri. Artinya seorang karyawan mengetahui tentang dirinya sendiri, apa yang sedang dilakukan dan permasalahan yang di hadapi.
4. Fokus pada kontribusi. Merupakan pemberian bantuan terhadap orang lain. Baik dalam bentuk tenaga, pemikiran, materi dan segala bentuk bantuan untuk mencapai tujuan bersama.
5. Spiritual non-dogmatis. Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran yang tinggi serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan.

Milliman dalam Imron (2018:42) telah membuat indikator sederhana pada spiritualitas pada tempat kerja. Indikator tersebut adalah:

1. Pekerjaan menciptakan kegembiraan pada orang lain.
2. Pekerjaan membangkitkan semangat.
3. Pekerjaan berkaitan dengan sesuatu hal yang dianggap penting dalam kehidupan.
4. Berusaha untuk tidak absen dalam pekerjaan.
5. Melihat keterkaitan antara pekerjaan dengan kebaikan sosial pada komunitas.
6. Pekerjaan memberi makna arti personal.

Menurut Zohar dan Marshall dalam Imron (2018:42) indikator kecerdasan spiritual mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Kemampuan bersifat fleksibel. Merupakan kemampuan seseorang dalam tempo cepat menyesuaikan diri dengan kondisi lingkungan sekitarnya.
2. Tingkat kesadaran yang dimiliki tinggi. Merupakan kemampuan untuk berfikir secara mandiri yang tidak hanya tergantung pada orang lain.
3. Kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan. Ini berarti bahwa seseorang bukan hanya tahan dalam merasakan penderitaan, akan tetapi juga berfikir kreatif sehingga menemukan langkah dalam menyelesaikan masalah secara strategis.
4. Kemampuan untuk menghadapi dan melampaui rasa sakit.
5. Kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai. Yaitu dengan menemukan visi dalam hidup yang dirumuskan melalui penetapan misi, serta bagaimana memasukkan nilai-nilai religious dan nilai-nilai social dalam visi yang ada.
6. Keengganan untuk mengalami kerugian yang tidak perlu.
7. Kemampuan untuk melihat keterkaitan berbagai hal.
8. Memiliki kecendrungan bertanya “mengapa/bagaimana jika” dalam rangka mencari jawaban yang mendasar.
9. Memiliki kemampuan untuk bekerja mandiri. Kemampuan individu yang memiliki kemudahan untuk bekerja melawan konvensi dan tidak tergantung pada orang lain.

### 2.2.17. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

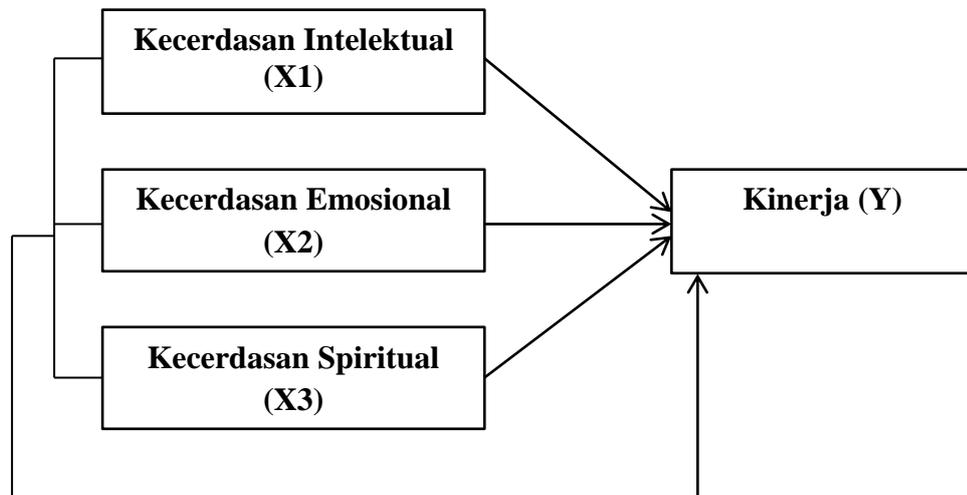
- a. Mengacu pada penelitian Yeni Sugena Putri (2016) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Persero Area Klaten” hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah adalah yang pertama pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja dengan uji t yaitu hasil yang diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3.230 > 1.996$ ) dengan taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan. Yang kedua pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja dengan uji t yaitu hasil yang diperoleh  $t_{hitung}$  ( $4.362$ )  $> t_{tabel}$  ( $1,996$ ) dengan taraf signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja.
- b. Penelitian Adjma, Djumarno Dan Nasikin (2014) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Jakarta Selatan” hasil penelitian ini menunjukkan yang pertama nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kecerdasan intelektual = 7,887. Untuk  $df = n-2 = 70-2 = 68$  dengan signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 dan uji dua sisi diperoleh  $t_{tabel} = 2,292$ .  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,887 > 2,292$ ), maka  $H_a$  diterima artinya kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Yang kedua dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kecerdasan emosional = 6,777. Ini dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Yang ketiga dilihat bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel

kecerdasan spiritual = 9,419. Unruk  $df = 68$  dengan signifikansi = 0,05 dan uji dua sisi di peroleh  $t_{\text{tabel}} = 2,292$ . Maka disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

- c. Penelitian Kadek Agus Santika Putra dan Made Yenni Latrine (2016) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, komitmen organisasi Terhadap Kinerja Auditor” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yang pertama dapat dilihat nilai  $t$  hitung 4,307 dengan sig 0,00 yang berarti  $H_0$  ditolak atau variabel kecerdasan intelektual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja auditor. Yang kedua dapat dilihat nilai  $t$  hitung sebesar 8,354 dengan sig 0,00 yang berarti  $H_0$  ditolak atau variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja auditor. Yang ketiga dapat dilihat nilai  $t$  hitung sebesar 7,357 dengan sig 0,00 yang berarti  $H_0$  ditolak atau variabel kecerdasan spiritual berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja auditor.

## **2.2. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual pada proposal penelitian ini adalah Kecerdasan Intelektual, Emosional dan Spiritual berpengaruh simultan terhadap Kinerja Karyawan, Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Kerangka konseptual proposal penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1. Kerangka konseptual.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

### 2.3. Hipotesis

Ada empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu :

- H1 : Kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H3 : Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H4 : Ketiga variabel kecerdasan tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini ialah penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif ialah suatu metode pendekatan untuk mengkaji objek penelitian dengan berupaya menjelaskan keterkaitan antara variabel penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik, berupa : angka-angka. Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

#### **3.2. Populasi Dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi berasal dari bahasa inggris, yaitu “population” yang berarti jumlah penduduk. Populasi penelitian merupakan keseluruhan dari objek penelitian seperti tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya (Bungin dalam Syofian, 2013: 99).

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

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh para karyawan instansi setda kab.rokan hulu dengan jumlah populasi sebanyak 234 orang.

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Sampel ialah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi yang dipakai atau digunakan dalam suatu populasi. Adapun tehnik yang

digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dalam penelitian ini adalah tehnik Slovin dalam Syofian (2013:61)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{234}{1+234(0,1)^2} = \frac{234}{1+2,34} = \frac{234}{3,34} = 70,05 = 70 \text{ orang}$$

Keterangan :

N = Jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = batas kesalahan yang ditoleransi (10%)

Berdasarkan rumus diatas maka diperoleh sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang yang dipilih dengan metode sample random sampling, sampling random yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak, artinya setiap anggota populasi atau unit dalam poplasi mendapat kesempatan yang sama untuk dipilih. Dalam hal ini yang menjadi sampel adalah karyawan Setda Kab.Rokan Hulu.

### **3.3. Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

1. Data kualitatif, ialah data yang berupa pendapat (pernyataan) sehingga tidak berupa angka, tetapi berupa kata-kata atau kalimat. Data kualitatif diperoleh dari berbagai tehnik pengumpulan data, seperti wawancara, analisis dokumen, diskusi atau observasi lapangan.
2. Data kuantitatif, ialah data yang berupa angka. Data kuantitatif ini menggunakan dengan tehnik perhitungan statistik.

### **3.3.2. Sumber Data**

#### **1. Data primer**

Data primer ialah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat ojek penelitian dilakukan, yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa hasil dari penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada karyawan Setda Kab.Rokan Hulu.

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder dari penelitian ini yaitu data pendukung dari data primer, misalnya dalam bentuk dokumen-dokumen resmi, buku referensi, internet, serta diperoleh dari pihak lain bersifat saling melengkapi data primer, bahan-bahan kepustakaan yang terkait dengan judul penelitian.

### **3.4. Teknik Pengambilan Data**

Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan langsung ialah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan atau dilokasi penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

#### **2. Kuesioner (angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142).

### 3.5. Definisi Operasional

Tabel 3.1. Definisi Operasional, Indikator

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kinerja (Y)	Kinerja adalah semua tindakan atau perilaku yang dikontrol oleh individu dan memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan-tujuan dari organisasi. Sumber : Ratundo dan Sackett dalam Umam (2012:188)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas</li> <li>• Kuantitas</li> <li>• Ketepatan waktu</li> <li>• Efektifitas</li> <li>• Komitmen</li> </ul> Sumber : Robbins dalam Sudarmanto (2015:15)
Kecerdasan Intelektual (X1)	Kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang didalamnya mencakup belajar dan pemecahan masalah dengan menggunakan kata-kata dan symbol. Sumber : Behling dalam Marsuki (2014:12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan figur</li> <li>• Kemampuan verbal</li> <li>• Kemampuan numerik</li> </ul> Sumber : Wiramihardja dalam Marsuki (2014:12)
Kecerdasan Emosional (X2)	Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Sumber : Goleman dalam Tridhonanto (2013:4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan diri</li> <li>• Pengendalian diri</li> <li>• Motivasi</li> <li>• Empati</li> <li>• Keterampilan sosial</li> </ul> Sumber : Goleman dalam Uno dan Kuadrat (2014:15)
Kecerdasan Spiritual (X3)	Kecerdasan spiritual ialah suatu kecerdasan untuk menghadapi persoalan serta menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bernilai dan bermakna. Sumber : Painton dalam Yaumi dan Ibrahim (2013:23)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutlak Jujur.</li> <li>• Keterbukaan.</li> <li>• Pengetahuan diri.</li> <li>• Fokus pada kontribusi.</li> <li>• Spiritual non-dogmatis</li> </ul> Sumber : Sukidi dalam Asteria (2014:27)

### 3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat yang digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian, dapat berupa kuesioner, sehingga skala pengukuran instrument adalah menentukan satuan yang diperoleh.

#### 1. Skala Pengukuran

Penerapan skala ada bermacam-macam, sesuai dengan jenis data yang digunakan, misalnya skala likert, skala Guttman, skala semantic differentials, skala bogardus dan skala thurstone. Dan disini peneliti menggunakan skala likert.

Skala likert adalah skala yang bisa digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indicator dan dari indicator dijabarkan menjadi subindikator yang dapat diukur. Akhirnya subindikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Tabel 3.2 Skala likert

NO	Alternatif Jawaban	Bobot nilai
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

## **2. Uji Instrumen**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur pada sebuah penelitian. Uji digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka variabel tersebut tidak valid

### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program spss, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik alpha cronbach ( $\alpha$ ). suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha  $> 0,6$ .

### **3.7. Tehnik Analisis Data**

Setelah data-data terkumpul maka dilakukan suatu analisis data. Analisis data adalah suatu proses mengolah data dari penyebaran angket yang telah dilakukan. Dari analisis data akan didapatkan hasil yang nantinya dipakai untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan tehnik analisis kuantitatif.

Tehnik analisis yang dipakai dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi berganda. Tehnik ini dipakai untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Disini peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS dalam menganalisis data tersebut.

#### **1. Analisis Data Deskriptif**

Analisis Deskriptif adalah analisis data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:147).

Analisis deskriptif dilakukan dengan tehnik perhitungan tingkat capaian responden (TCR). Masing-masing kategori dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus TCR yaitu:

$$\text{TCR} = \frac{R_s}{N} \times 100\%$$

Dimana :

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Sudjana (2009:15), menyatakan bahwa kinerja kriteria tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.3. Tingkat Capaian Responden (TCR)

NO	Tingkat Capaian Responden (%)	Kriteria
1	90% - 100%	Sangat baik
2	80% - 89,99%	Baik
3	65% - 79,99%	Cukup baik
4	55% - 64,99%	Kurang baik
5	0% - 54,99%	Tidak baik

Sumber : Sugiyono (2017:98)

## 2. Analisis Kuantitatif Uji Asumsi Klasik

Selanjutnya untuk mengetahui bahwa model regresi yang diolah adalah sah (tidak terdapat penyimpangan), maka data tersebut akan diuji melalui uji asumsi klasik sebagai berikut :

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi terjadi secara normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif

dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2006).

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara beberapa atau semua variabel bebas. Untuk melakukan uji multikolonieritas dalam model regresi penelitian ini akan dilihat dari nilai tolerance dan variance inplantation factor (VIF). Tolerance mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan variabel bebas lainnya. Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ) dan menunjukkan multi kolenieritas yang tinggi. Nilai yang umum dipakai adalah nilai tolerance diatas 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan tidak terjadi multikolonieritas.

#### **c. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamata ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedasrisitas (Ghozali, 2013:139). Model regresi yang baik adalah yang homogenitas atau tidak terjadi heterokedastisitas . dalam pemelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas didalam regresi dapat dilakukan denganmelihat grafik *scatter plot*. Metode tersebut dilakukan degan cara melihat

grafik *scatter plot* antara ZPRED atau variabel dependen dengan dengan SRESID atau residualnya.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) analisis ini merupakan salah satu alat yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan dimasa yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel tak bebas (dependent) terhadap dua atau lebih variabel bebas (independent). Bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi Parsial

x<sub>1</sub>=Variabel Kecerdasan Intelektual

x<sub>2</sub>=Variabel Kecerdasan Emosional

x<sub>3</sub>=Variabel Kecerdasan Spiritual

#### **4. Uji hipotesis**

##### **a. Uji t**

Uji dikenal dengan istilah uji parsial, uji ini digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen (Kecerdasan Intelektual, Emosional Dan Spiritual) secara individual mempengaruhi variabel dependen (kinerja karyawan). Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikan 5%. Apabila t hitung > t tabel, maka hipotesis diterima.

##### **b. Uji F (Simultan)**

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen ( IQ, EQ dan SQ) yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Adapun kriterianya adalah sebagai berikut :

Apabila  $F_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Apabila  $F_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

##### **c. Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)**

Pengujian ini pada intinya bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Uji koefisien determinasi dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi