

## Pengaruh Emosional Terhadap Kinerja Pegawai

Oleh: Yuniarti

### Abstract

*his research aims: this research done with purpose to describe: 1 employees description emotional secretariat city banjarbaru regions .2 ) description of the employee performance secretariat city banjarbaru regions . 3 ) influence emotionally against the employee performance secretariat city banjarbaru regions.*

*This research using correlational approach namely: give a description of the influence of emotional against the employee performance secretariat city banjarbaru regions . Samples of being respondent in this research is to use sampling techniques total where whole populations into the study sample which totaled 40 (forty ) person employees in secretariat city banjarbaru regions especially the common section 31 ~ And parts of community and social wealth 9 people.*

*The result showed that emotional: influential significantly on variables the employee performance . Of statistical testing can be seen that  $t$  count & gt;  $t$  a table ( 2.756 & gt; 2.035 ) of these calculations it can be seen that  $t$  count be outside the range -2.035 and 2.035 or significance smaller than 0.05.*

**Keywords:** :Emotional , Performance and employee

### LATAR BELAKANG

Instansi pemerintah pada umumnya menjalankan roda organisasinya berorientasi pada pelayanan terhadap publik. Dengan demikian tolak ukur produktivitas dan efektifitas organisasi adalah seberapa jauh masyarakat yang berurusan di satuan kerja terlayani dengan memuaskan. Memuaskan dalam arti sesuai harapan, tepat waktu, efektif dan efisien, biaya ringan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.

Pelayanan prima dan produktivitas organisasi pemerintah sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya. Pegawai harus memiliki kemampuan memahami bagaimana melakukan pekerjaan dan bekerja dalam upaya pencapaian hasil kerja yang telah ditentukan. Menyimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. (Wibowo 2011 : 7)

Struktur organisasi dan sistem manajemen pemerintahan telah mengalami perubahan, masalah yang ditemui adalah sentrasasi yang

berlebihan, ketidakluwesannya, komunikasi informasi yang tidak akurat serta tidak efisien. Melalui Pemerintah Daerah diharapkan pemerintah mampu memainkan peranan dalam membuka peluang memajukan daerah dengan melakukan indentifikasi potensi sumber-sumber pendapatannya dan mampu menetapkan belanja daerah secara ekonomis yang wajar, efisien dan efektif. Dalam mewujudkan hal tersebut kita memerlukan aparatur yang profesional, memiliki kualitas dan integritas kepribadian yang mengacu pada moralitas yang luhur. Aparatur yang profesional berarti tingkat keahlian dan keterampilannya cukup memadai, yaitu memiliki etos kerja dan disiplin kerja yang tinggi, sehingga pada akhirnya bermuara pada peningkatan kinerja pegawai yang optimal dan mampu memenuhi harapan dan keinginan masyarakat, yaitu terciptanya pemerintahan yang baik, bersih, jujur dan berwibawa atau good governance dan clean government.

Permasalahan mengenai kinerja adalah permasalahan yang akan selalu dihadapi oleh pihak-pihak manajemen organisasi, karena itu

manajemen perlu mengetahui factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai akan membuat manajemen organisasi dapat mengambil berbagai kebijakan yang diperlukan sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai agar sesuai dengan harapan organisasi.

Keluhan masyarakat terhadap layanan dan kinerja instansi pemerintah, mulai dari birokrasi yang berbelit, lambannya layanan, bahkan ada yang tidak terlayani. Problem ini terjadi karena berbagai hal antara lain kesadaran sebagai pelayan publik belum maksimal seperti, masuk kantor terlambat, dan bolos kerja.

Di instansi-instansi pemerintah sering ditemui kasus-kasus penyimpangan kerja yang dilakukan oleh pegawai lambatnya kerja pegawai, masuk kantor terlambat, bolos kerja, Kejenuhan, stres, bosan malas dan ketidakmampuan dalam mengendalikan diri, atau secara singkat dipengaruhi oleh kecerdasan emosi pegawai.

Sehubungan dengan itu kinerja dalam sebuah organisasi perlu dilakukan manajemen yang bisa disebut dengan manajemen kinerja. Manajemen kinerja merupakan gaya manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi (Wibowo: 2011 : 9).

Pada sisi lain personel atau pegawai tidaklah seperti robot personel atau pegawai

adalah manusia yang tidak hanya berorientasi kepada upah atau imbalan yang diterima setiap pegawai/ personel sebagai manusia sangat membutuhkan harga diri dan perasaan bersatu dengan kelompok. Tanpa kepuasan-kepuasan demikian, banyak, banyak karyawan menjadi jenuh, menggerutu, terasing, dan ada kalanya destruktif. (Stan Kossen, 1993:236).

Dapat dijelaskan bahwa terjadinya problem kerja para pegawai lebih banyak dipengaruhi oleh keadaan emosi yang tidak stabil. Sebaliknya jika keadaan emosi stabil dan memiliki kecerdasan emosi maka akan mempengaruhi kinerja pegawai yang baik. Setiap individu memiliki keadaan emosi yang berbeda dalam menghadapi situasi dan suasana kerja. Dalam situasi dan suasana kerja yang sama masing-masing individu ada yang merasa senang, kecewa, semangat, jenuh, ikhlas, kesal, benci, marah, dan tersinggung. Hal tersebut akan mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Produktivitas kinerja individu sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengelola emosi secara cerdas.

Ary Ginanjar Agustian, 2001 : 66 menyebutkannya dengan kecerdasan emosi yang meliputi unsur suara hati, kesadaran diri, motivasi, etos kerja, keyakinan, integritas, komitmen, konsistensi, presistensi, kejujuran, daya tahan dan keterbukaan, ia semacam motivator dan ispirator utama bagi seseorang untuk mengarahkan seluruh potensi berpikir atau bernalar kognitif.

Dalam kehidupan ini kita sering beranggapan bahwa yang sangat penting dan menentukan dalam berbagai hal adalah kecerdasan otak, sedangkan kemampuan lain menjadi kurang penting. Setelah belakangan

ini muncul istilah kecerdasan emosional atau emotional intelligence yang diungkap oleh Daniel Goleman yang mengutip berbagai penelitian ternyata menemukan bahwa kecerdasan emosional mempunyai peran sangat penting untuk meraih kesuksesan. Emosional merupakan salah satu ciri yang dimiliki manusia, tanpa emosi seseorang akan menjadi seperti robot yang hanya mengandalkan logika saja, terutama dalam fungsinya sebagai makhluk sosial yang selalu berhubungan dengan orang lain, emosi sangat berperan penting. Dengan emosi hubungan manusia akan lebih bervariasi atau tidak monoton. Mengingat hal itu pengelolaan emosi menjadi sangat penting untuk menuju kecerdasan emosi.

Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain, tegar menghadapi frustrasi, sanggup mengatasi dorongan-dorongan primitive dan menunda kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain.

Seperti di daerah lain dilingkungan Pemerintah Kota Banjarbaru juga memiliki Pegawai yang hitrogen dengan berbagai latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin dan jabatan yang berbeda tentunya juga mempunyai problem dalam menjalankan tugasnya yang dipengaruhi oleh keadaan emosi para personel. Emosi sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan prilaku-prilaku yang positif dan negative, konsekuensi dari itu akan tercapai prestasi kerja yang

memuaskan atau sebaliknya prilaku menyimpang, seperti pegawai yang malas, jenuh, sentiment, murung atau stress, bekerja dengan terpaksa, tidak jujur, kecewa dan kesal. Semua itu juga terjadi pada pegawai di lingkungan sekretariat Pemerintah Kota Banjarbaru. Sehubungan dengan itu sangat urgen dilakukan penelitian dengan judul Pengaruh Emosional terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Banjarbaru Pada Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat.

## LANDASAN TEORI

### A. Konsep Manajemen Kinerja

#### 1. a. Pengertian manajemen kinerja

Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan hubungan dan memastikan komunikasi yang efektif. Manajemen kinerja memfokuskan pada apa yang diperlukan oleh organisasi, manajer, dan pekerja untuk berhasil. Manajemen kinerja adalah tentang bagaimana kinerja dikelola untuk memperoleh sukses.

Terdapat beberapa pandangan para pakar tentang manajemen kinerja. Bacal (1994:4) memandang manajemen kinerja sebagai proses komunikasi yang dilakukan secara terus-menerus dalam kemitraan antara karyawan dengan atasan langsungnya. Armstrong (2004:29) lebih melihat manajemen kinerja sebagai sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam suatu kerangka tujuan, standar, dan persyaratan-persyaratan yang disepakati.

Armstrong dan Baron (1998:7) sebelumnya berpandangan bahwa manajemen kinerja adalah pendekatan strategis dan terpadu untuk menyampaikan sukses berkelanjutan pada organisasi dengan memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja didalamnya dan dengan mengembangkan kapabilitas tim dan kontributor individu. Mereka juga mengutip pendapat Fletcher yang menyatakan manajemen kinerja sebagai berkaitan dengan pendekatan menciptakan visi bersama tentang maksud dan tujuan organisasi, membantu karyawan memahami, dan mengenal bagiannya dalam memberikan kontribusi, dan dalam melakukannya, mengelola, dan meningkatkan kinerja baik individu maupun organisasi.

Schwartz (1999:vii) memandang manajemen kinerja sebagai gaya manajemen yang dasarnya adalah komunikasi terbuka antara manajer dan karyawan maupun sebaliknya dari karyawan kepada manajer.

Costello (1994:3) menyatakan bahwa manajemen kinerja merupakan dasar dan kekuatan pendorong yang berada dibelakang semua keputusan organisasi, usaha kerja, dan alokasi sumber daya.

Dengan memperhatikan pandangan para pakar di atas dapat dirumuskan bahwa pada dasarnya manajemen kinerja merupakan gaya

manajemen dalam mengelola sumber daya yang berorientasi pada kinerja yang melakukan proses komunikasi secara terbuka dan berkelanjutan dengan menciptakan visi bersama dan pendekatan strategis serta terpadu sebagai kekuatan pendorong untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen kinerja memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga manajer, dan individu. Manfaat manajemen kinerja bagi organisasi adalah dalam menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu, memperbaiki kinerja, memotivasi pekerja, meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti, memperbaiki proses pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, mengusahakan basis perencanaan karier, membantu menahan pekerja terampil untuk tidak pindah, mendukung inisiatif kualitas total dan pelayanan pelanggan, dan mendukung program perubahan budaya.

Manfaat manajemen kinerja bagi manejer antara lain berupa: mengusahakan klarifikasi kinerja dan harapan perilaku, menawarkan peluang menggunakan waktu secara berkualitas, memperbaiki kinerja tim dan individual, mengusahakan penghargaan nonfinansial pada staf, mengusahakan dasar untuk membantu pekerja yang kinerjanya rendah, digunakan untuk mengembangkan individu, mendukung kepemimpinan, proses motivasi dan pengembangan

tim, mengusahakan kerangka kinerja untuk meninjau kembali kinerja dan tingkat kompetensi.

Sementara itu, manfaat manajemen kinerja bagi individu antara lain dalam bentuk : memperjelas peran dan tujuan, mendorong dan mendukung untuk tampil baik, membantu mengembangkan kemampuan dan kinerja, peluang menggunakan waktu secara berkualitas, dasar objektivitas dan kejujuran untuk mengukur kinerja, memformulasi tujuan dan rencana perbaikan cara bekerja dikelola dan dijalankan.

Manajemen kinerja bekerja atas prinsip dasar yang dapat dijadikan acuan bersama agar dapat mencapai hasil yang diharapkan. Prinsip dasar manajemen kinerja menjadi pondasi yang kuat bagi kinerja organisasi untuk mencapai tujuan. Sebagai prinsip dasar dalam manajemen kinerja adalah bersifat strategis, merumuskan tujuan, menyusun perencanaan, mendapatkan umpan balik, melakukan pengukuran, melakukan perbaikan kinerja, sifatnya berkelanjutan, menciptakan budaya, melakukan pengembangan, berdasarkan pada kejujuran, memberikan pelayanan, menjalankan tanggung jawab, dirasakan seperti bermain, adanya rasa kasihan, terdapat consensus dan kerja sama serta terjadi komunikasi dua arah.

### **b. Ciri-ciri Manajemen kinerja Tinggi**

1. Jelas sasaran kerja dan ditetapkan bersama.
2. Informasi dibagi secara luas, setiap orang berkomunikasi secara terbuka dan jujur.
3. Menerapkan konsep manajemen SDM berbasis kompetensi.
4. Evaluasi kinerja bersifat partisipatif.
5. Menilai prestasi dan perilaku secara komprehensif.
6. Penilaian yang obyektif.
7. Proses bimbingan yang berkelanjutan.
8. Kinerja dikaitkan dengan imbalan.

### **c. Indikator Kinerja**

Indikator kinerja dipakai untuk aktifitas yang hanya dapat ditetapkan secara kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja juga menganjurkan sudut pandang prospektif (melihat ke belakang). Hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Terdapat tujuh indikator kinerja, dua diantaranya mempunyai peran yang sangat penting, yaitu tujuan dan motif. Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif. Tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan, kinerja tidak akan berjalan. Dengan demikian, tujuan dan motif menjadi indikator utama dari kinerja.

Namun kinerja memerlukan adanya dukungan sarana, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Kaitan di antara ketujuh indikator

tersebut digambarkan oleh Hersey, Blanchard, dan Johnson dengan penjelasan seperti berikut :

#### 1. Tujuan

Merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Pengertian tersebut mengandung makna bahwa tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan suatu keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah ke mana kinerja harus dilakukan.

#### 2. Standar

Mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan suatu tujuan dapat diselesaikan. Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak dapat diketahui kapan suatu tujuan tercapai.

#### 3. Umpan balik

Antara tujuan, standar, dan umpan balik bersifat saling terkait. Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar. Umpan balik terutama penting ketika kita mempertimbangkan "real goals" atau tujuan yang sebenarnya. Tujuan yang

dapat diterima oleh pekerja adalah tujuan yang bermakna dan berharga.

#### 4. Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses. Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk pencapaian tujuan.

#### 5. Kompetensi

Merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

#### 6. Motif

Memfasilitasi motivasi, karyawan dengan intensif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukan dan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan disentensif.

#### 7. Peluang

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Terdapat dua faktor yang menyumbangkan pada adanya kekurangan kesempatan untuk berprestasi, yaitu ketersediaan waktu dan kemampuan untuk memenuhi syarat.

## 2. Pengertian Emosional

Emosi berasal dari bahasa latin *motere* artinya “bergerak”. Emosi dapat didefinisikan “sebagai perasaan atau suatu keadaan yang kompleks dari organism seperti tergugahnya perasaan yang disertai dengan perubahan dalam organ tubuh yang sifatnya luas, biasanya ditandai dengan perasaan kuat yang mengarah ke suatu bentuk tingkah laku atau perilaku tertentu” (Sudarsono, 1997:66).

William James mendefinisikan emosi sebagai ”perubahan tubuh secara langsung mengikuti persepsi tentang fakta yang memberikan rangsangan, dan bahwa perasaan individu tentang perubahan tersebut pada saat terjadinya itulah emosi” (Leonard Berkowitz, 1995:129).

Audry H. & Ricard PR. (1984 :109) berpendapat bahwa “Emotions are complex states involving physiological reactions, situasional factors, cognitions, feelings, and behavior”. Emosi merupakan sesuatu yang kompleks tidak hanya melibatkan aspek fisik saja, lebih dari itu dalam proses terjadinya emosi juga dipengaruhi oleh keadaan situasional, tanggapan dalam memahami sesuatu, perasaan-perasaan dan tingkah laku.

Dari beberapa pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa emosi ialah perasaan yang dinamis yang berperan sangat dominan dalam mempengaruhi munculnya perilaku fisik dan psikis. Perilaku sebagai akibat dari gejala perasaan disebut juga dengan emosional.

Keadaan emosional ada yang sifatnya positif dan ada juga yang bersifat negative. Gejala perasaan positif misalnya

perasaan cinta, kasih sayang, empati, simpati dan lain-lain. Sedangkan gejala perasaan negatif misalnya berupa marah, benci, dendam, kecewa dan lain-lain. Sehubungan dengan itu setiap individu harus mempunyai kemampuan dalam mengendalikan gejala perasaan agar aktivitas emosional tidak berlebihan misalnya kalau marah tidak terlalu marah dan kalau gembira tidak terlalu gembira hingga lupa diri.

Emosi dalam kehidupan manusia tidak mungkin untuk dihilangkan, karena emosi sangat berperan dalam mengadakan hubungan sosial manusia, untuk itu diperlukan upaya-upaya untuk mengelola emosi dengan cerdas atau disebut juga dengan kecerdasan emosional. Daniel Goleman menyimpulkan bahwa “kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir dan berdoa (Daniel Goleman, 1996 : 9).

Selovey dan Mayer berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah “himpunan-himpunan dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan” (Lawrence E. Shapiro, 1997 : 8).

Kecerdasan emosi meliputi unsur suara hati, kesadaran diri, motivasi, etos kerja, keyakinan, integritas, komitmen, konsistensi, prestistensi, kejujuran, daya tahan dan

keterbukaan. Ia semacam motivator dan inspirator utama bagi seseorang untuk mengarahkan seluruh potensi berpikir atau bernalar secara kognitif (Ary Ginanjar Agustian, 2001 :66).

Menurut Al Ghazali, orang yang cerdas secara emosional adalah orang yang hatinya dikuasai oleh sifat rahhaniyah, ialah suatu keadaan hati yang telah mampu menaklukan sifat-sifat saba'iyah (kebuasan), bahimiyah (kebinatangan) dan syaithaniyyah (godaan setan) (Mubin, 2005 : 82).

Secara singkat ciri orang yang cerdas secara emosional memiliki keluhuran budi pekerti atau memiliki akhlak yang terpuji, sehingga termanifestasi dalam kehidupan psikis yang sehat dan kehidupan sosial yang harmonis.

Dari beberapa pendapat tentang kecerdasan emosional, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu dalam mengelola emosinya, yang diwujudkan oleh kemampuan dalam merefleksi dan mengekspresikan perilaku emosional secara tepat dan benar, sehingga berakibat positif bagi kehidupan pribadi dan sosial individu yang bersangkutan.

Kecerdasan emosional dan spiritual atau Emotional Spiritual Quotient (ESQ) meskipun sering memiliki dua kata yang masing-masing memiliki makna tersendiri, akan tetapi sebenarnya kedua kecerdasan tersebut sulit atau bahkan tidak dapat dipisahkan. Untuk mencapai kecerdasan spiritual harus cerdas secara emosional akan terus bertahan dan bahkan meningkat jika kecerdasan spiritualnya tinggi.

Kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan jiwa, ia adalah kecerdasan yang dapat membantu kita menyembuhkan dan membangun diri kita secara utuh.

### **Indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Slovey (dalam Goleman, 1999: 58) terdapat lima indikator kecerdasan emosional, yaitu:

1. Mengenal emosi diri. Yaitu kesadaran diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
2. Mengelola emosi. Yaitu kemampuan menangani agar perasaan dapat terungkap dengan pas atau selaras hingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.
3. Memotivasi diri sendiri. Yaitu kemampuan untuk menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan.
4. Mengenal emosi orang lain. Kemampuan untuk mengenali orang disebut juga empati. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain keluar dari kesusahannya.
5. Membina hubungan. Adalah mampu mengenali emosi masing-masing individu dan mengendalikannya. Sebelum dapat mengendalikan emosi orang lain, seseorang harus mampu mengendalikan emosinya sendiri dan mampu berempati. Individu yang hebat dalam membina hubungan dengan orang lain akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja dan Emosional.**



Faktor yang mendorong kinerja adalah perilaku. Perilaku adalah tentang bagaimana anda bertindak (how you act), dan bukan tentang apa atau siapa anda (what you are or who you are). Perilaku adalah suatu cara di mana seseorang berindak atau melakukan. Karena dapat menentukan apa yang akan dilakukan dalam situasi, anda dapat menentukan kinerja anda. Kinerja tingkat tinggi adalah hasil dari melakukan sesuatu yang benar pada waktu yang tepat (Robiun Stuart-Kottze, 2006:3).

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kerja yang lebih baik. Agustian (2001) berdasarkan penelitian dan pengalamannya dalam memajukan perusahaan berpendapat bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik. Daniel Goleman, seorang psikolog ternama, dalam bukunya pernah mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya cognitive intelligencesaja yang dibutuhkan tetapi juga emotional intelligence (Goleman 2000). Secara khusus para pemimpin perusahaan membutuhkan EQ yang tinggi karena dalam lingkungan organisasi, berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin para pekerja.

Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi

juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosi dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Hal ini sesuai dengan diungkapkan oleh Meyer (2004): “kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal.” Salah satu aspek dalam kecerdasan emosi adalah motivasi. Salovey (dalam Goleman, 2000), seperti yang dijelaskan sebelumnya, memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang.

#### 4. Hubungan Emosional dengan Kinerja Personal

Faktor penting yang layak memperoleh prioritas bagi segenap karyawan adalah kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati, berempati, dan kemampuan bekerjasama.

Namun di sejumlah organisasi, apakah itu organisasi perusahaan, pemerintah, sosial politik, maupun pendidikan, kecerdasan emosional seringkali tidak memperoleh porsi yang wajar sebagai prediktor **kinerja**, bahkan cenderung diabaikan.

Masalah **kecerdasan** emosional dibiarkan begitu saja, tanpa pembinaan dan pengelolaan. Akibatnya banyak karyawan yang lemah kecerdasan emosionalnya.

Masalah **kecerdasan** emosional yang lemah tersebut ditandai antara lain dengan perilaku karyawan yang suka terlambat masuk kantor, pulang lebih awal, menggunakan jam kerja dan peralatan kantor untuk kepentingan pribadi, mudah marah ketika menghadapi masalah atau ditegur atasan, dan lain-lain perilaku yang sejenis.

## MODEL PENELITIAN

Pegawai atau personel adalah manusia yang memiliki aspek manusiawi yang bekerja tidak seperti robot atau hanya berorientasi pada upah tetapi juga ditentukan kecerdasan emosional. Bahkan emosi sesuatu yang sangat menentukan dalam kesuksesan seseorang dan organisasi dalam mencapai tujuan.

Kecerdasan emosi yang meliputi unsur suara hati, kesadaran diri, motivasi, etos kerja, keyakinan, integritas, komitmen, konsistensi, kejujuran, daya tahan dan keterbukaan, pengendalian diri akan dimanifestasikan pegawai dalam bekerja. Sehingga kecerdasan emosional sangat mempengaruhi kinerja para pegawai di sebuah instansi/organisasi.

Proses manajemen kinerja wajib memperhatikan aspek-aspek pengelolaan emosi pegawai. Sehingga pegawai mempunyai kemauan yang kuat untuk mengerahkan segala kemampuan psikomotorik dan psikisnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Kecerdasan emosi akan berpengaruh terhadap produktivitas dan efektivitas kinerja pegawai.

### Skema Model berpikir



## HIPOTESIS

Berdasarkan model berpikir tersebut di atas dapat dilakukan hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  = Ada pengaruh emosi terhadap kinerja

$H_a$  = Tidak ada pengaruh antara emosi dengan kinerja

## METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survey. Menurut Singarimbun (2010) penelitian dengan metode survey dapat digunakan untuk penelitian antaralain : (1) penjajagan (eksploratif). (2) deskriptif, (3) penjelasan (eksplanatory atau confirmatory), yakni menjelaskan hubungan kausal dan menjelaskan pengujian hipotesis, (4) evaluasi, (5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, (6) penelitian operasional, dan (7) pengembangan indikator-indikator sosial. Selanjutnya menurut Singarimbun dan Effendi (2010) mengatakan bahwa bahan penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang di kumpulkan dan di nyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket/kuesioner, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan.

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan. Data kualitatif yang di angkakan misalnya terdapat dalam skala pengukuran. Suatu pernyataan/ pertanyaan yang memerlukan alternative jawaban di mana masing-masing: sangat setuju diberi angka 5, setuju 4, cukup setuju 3, kurangsetuju 2, dan tidaksetuju 1 (Sugiyono, 2009: 7).

Penelitian kuantitatif mengambil jarak antara peneliti dengan objek yang diteliti. Penelitian kuantitatif menggunakan instrumen-

instrumen formal, standar dan bersifat mengukur (Sukmadinata, 2006:95). Sesuai permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah permasalahan asosiatif, yaitu suatu pertanyaan peneliti yang bersifat menghubungkan dua variabel atau lebih. Hubungan variabel dalam penelitian adalah hubungan kausal, yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Ada variabel independent (variabel yang berkontribusi) dan variabel dependent (menerima kontribusi). Variabel independent dalam penelitian ini kecerdasan emosi (X) dan variabel dependent adalah kinerja pegawai (Y).

**Populasi dan Sampel Penelitian.** Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang diteliti, populasi dalam penelitian ini seluruh Pegawai di Sekretariat Pemerintahan Kota Banjarbaru Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat. Adapun jumlah populasi ini adalah 40 orang.

Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik total sampling dimana seluruh populasi menjadi sampel penelitian yang berjumlah 40 orang pegawai di lingkungan Sekretariat Pemerintah Kota Banjarbaru yang terdiri dari : Bagian Umum 31 orang dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat 9 orang.

### ANALISIS DATA

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

#### a. Analisis Deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk

umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:172). Analisis ini digunakan untuk menggambarkan secara lebih mendalam tentang variabel-variabel yang akan diteliti yaitu kemampuan intelektual, disiplin kerja dan prestasi kerja.

#### b. Analisis Statistik Inferensial

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda (*Multiple Linear Regression*) perlu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi : uji normalitas, uji multikolinieritas, Uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Menguji pengaruh antara variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). digunakan Analisis Regresi Linier Berganda (*Multiple Linear Regression*) (Sugiyono, 2012:214).

Untuk pengujian hipotesis I, menggunakan uji t. Uji t adalah uji yang digunakan untuk mengetahui keeratan pengaruh antara variabel bebas (X) yang terdapat di dalam model dengan variabel terikat (Y), atau pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2012:214). Besarnya  $\alpha$  yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Adapun kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut :  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, apabila  $t_{hitung} < t_{parsial}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima.

Untuk pengujian hipotesis II, menggunakan uji F. Uji F digunakan untuk menguji keeratan pengaruh semua variabel independen (X) dan yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Y) (Sugiono, 2012:215).

### HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis bivariat untuk melihat ada tidaknya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai dari data yang diperoleh dan untuk melihat seberapa kuat hubungan diantara

kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah kecerdasan emosional dan yang menjadi variabel dependen adalah kinerja pegawai.

Tahap pertama dalam melakukan analisis regresi linier adalah melakukan analisis terhadap indikator yang terpilih menjadi bentuk faktor skor. Tahap yang kedua yaitu melakukan estimasi dari faktor skor yang

diperoleh dengan analisis single regression dengan bantuan SPSS versi 20. Hasil keluarannya berupa uji F dan tingkat signifikansi yang terdapat pada tabel.

Berdasarkan hasil olahan dari SPSS versi 20, besaran koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan variabilitas observasi dari variabel dependen yaitu kinerja pegawai yang dijelaskan oleh variabel independennya yaitu kecerdasan emosional. Koefisien determinasi yang bernilai nol tidak selalu berarti tidak ada pengaruh, tetapi hanya menunjukkan tidak adanya pengaruh linier. Analisa regresi dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Dari tabel model summary di atas terlihat bahwa nilai R sebesar 0.408 yang berarti memiliki hubungan korelasi yang cukup, sedangkan nilai R square ( $R^2$ ) 16,7% yang berarti bahwa 16,7% variabel kecerdasan emosional dapat dijelaskan oleh variabel kinerja pegawai atau kecerdasan emosional memberikan pengaruh sebesar 16,7% terhadap kinerja pada Sekretariat Kota Banjarbaru Pada Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.408 <sup>a</sup>	.167	.145	.23473

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.418	1	.418	7.595	.009 <sup>b</sup>
1 Residual	2.094	38	.055		
Total	2.512	39			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan emosional

Tabel ANOVA melihat berapa besarnya angka probabilitas atau signifikansi pada perhitungan ANOVA yang akan digunakan untuk kelayakan model regresi. Ketentuan angka probabilitas yang baik untuk digunakan sebagai model regresi Dari tabel di atas, dapat dilihat hasil

harus lebih kecil dari 0.05 atau  $\alpha = 5\%$  agar null hypothesis-nya dapat ditolak. Dari uji ANOVA di atas dapat diperoleh bahwa F hitung adalah sebesar 7.595 sedangkan pada F tabel pada tingkat signifikansi 0.05 dan  $df_1 = 1$  dan  $df_2 = 37$  adalah sebesar 4.10. Karena F hitung > dari F tabel maka terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Selain menggunakan nilai F, signifikansi pada ANOVA juga ditunjukkan oleh nilai sig. Tabel yang lebih kecil dari 0.05 yaitu dengan nilai 0.009 sehingga teruji bahwa antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai terdapat pengaruh yang signifikan.

Dari tabel di atas, dapat dilihat hasil perhitungan nilai t variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. Setelah t hitung didapatkan, dari tabel coefficient, dapat dilakukan uji koefisien regresi sederhana. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja pegawai. Signifikan berarti berpengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (digeneralisasikan).

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai
2. Ho : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.107	.424		7.328	.000		
emosional	.283	.103	.408	2.756	.009	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Ho diterima apabila  $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$
2. Ho ditolak jika  $-t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah  $\alpha = 5\%$  atau 0.05. tabel distribusi t kemudian dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau  $40 - 1 - 1 = 38$  (n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen) dan jika dilihat pada tabel sebesar 2.035.

Jika membandingkan nilai t hitung dengan t tabel maka diperoleh hasil bahwa t hitung > t tabel ( $2.756 > 2.035$ ) dari perhitungan tersebut maka dapat dilihat bahwa t hitung berada di luar kisaran -2.035 dan 2.035 atau signifikansi lebih kecil dari 0.05. Agar suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan maka nilai t hitung harus berada diluar kisaran 2.035 dan -2.035, sehingga dari data di atas dapat dilihat bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki t hitung sebesar 2.756 dan nilai signifikansi 0.009 sehingga t hitung > t tabel yang artinya kecerdasan emosional

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.

Kriteria pengujian dengan  $H_0$  diterima apabila  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  memperoleh hasil bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang diperoleh sebesar 2.756, sedangkan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 2.035 sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ . Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan bahwa kriteria pengujian pertama dengan  $H_0$  diterima adalah tidak memenuhi kriteria.

Kriteria pengujian dengan  $H_0$  ditolak apabila  $-t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  memperoleh hasil bahwa nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang diperoleh sebesar 2.756 sedangkan  $t_{\text{tabel}}$  2.035, sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ . Dengan demikian dapat diperoleh kesimpulan bahwa kriteria pengujian kedua dengan  $H_0$  ditolak adalah memenuhi kriteria.

## KESIMPULAN

1 Emosional pegawai pada Sekretariat Daerah kota Banjarbaru di Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat, adalah signifikan tercermin dalam prilakunya seperti suka bekerja keras, bersikap adil, tidak membuang-buang waktu selama bekerja, memiliki keinginan memberikan lebih dari sekedar yang disyaratkan, mau bekerja sama dan hormat terhadap rekan kerja, emosional pegawai Sekretariat Daerah kota Banjarbaru di Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat, adalah baik karena pegawai memiliki inisiatif dalam memecahkan masalah dan menentukan metode penyelesaian tugas, berani

mengambil resiko, melaksanakan tugas sesuai dengan visi dan misi organisasi, serta adanya memiliki kesetiaan yang tinggi terhadap organisasi, serta adanya sistem pengawasan yang tertata.

- 2 Kinerja pegawai Sekretariat Daerah kota Banjarbaru di Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat, adalah baik karena pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dan sesuai dengan waktu dan target yang ditentukan oleh organisasi, selain itu pegawai juga mampu bekerja sama dengan baik dan saling menghargai perbedaan pendapat dan memiliki ketepatan waktu.
- 3 Emosional sangat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja Sekretariat Daerah kota Banjarbaru di Bagian Umum dan Bagian Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji  $t$  dimana nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel emosional lebih besar daripada nilai  $t_{\text{tabel}}$ . Jika membandingkan nilai  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$  maka diperoleh hasil bahwa  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $2.756 > 2.035$ ) dari perhitungan tersebut maka dapat dilihat bahwa  $t_{\text{hitung}}$  berada di luar kisaran  $-2.035$  dan  $2.035$  atau signifikansi lebih kecil dari 0.05. Agar suatu variabel dapat dikatakan berpengaruh secara signifikan maka nilai  $t_{\text{hitung}}$  harus berada diluar kisaran  $2.035$  dan  $-2.035$ , sehingga dari data di atas dapat dilihat bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 2.756 dan nilai signifikansi 0.009 sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  yang artinya kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja pegawai.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afandiunmuh.blogspot.com/2013/10/makalah-manajemen-kinerjatentang.27html.
- AlfiatunAli www.slideshare.net/2010/Manajemen Kinerja.
- Ari Gunajar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Cet.IX, Arga, Jakarta 2001.
- Download.portalgaruda.org/article.php? article...val...by.D.Risma 2013
- Eprints.Undip.oc.id/15539/1/Fabiola.pdf. oleh R.A Trihandini 2005.
- Goleman, D, 2000, *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi daripada IQ*, Alih Bahasa: T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.  
Https://ml.scribd.com/doc/142471398/1998-3030-1.PB.2013
- Repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/.../cover.pd...by DA.Yanti 2011.
- Stan Kosen, *Aspek Manusiawi dalam Organisasi*, Erlangga Jakarta, 1983.
- Sugiyono, 2006. Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta; Jakarta 1998.
- T. Hani Handoko, *Manajemen*, Cetakan Ketujuh belas, BPFEE; Yogyakarta, 2001.
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Cet. 4, Rajawali, 2011.
- Winarno Surahmad, *Metode Penelitian Pendidikan*, Rajawali Grafindo; Jakarta1982