

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Di zaman informasi dan globalisasi seperti saat ini, menunjukkan betapa cepatnya perubahan yang terjadi karena cipta dan karya dari manusia, untuk menjalani hidupnya secara lebih baik. Setiap orang tak terkecuali akan memainkan peranan penting dalam membantu dan juga mengelola kelompok, organisasi atau masyarakat untuk mencapai tujuan mereka. Seseorang karyawan dituntut bekerja seprofesional mungkin, dikarenakan tugas-tugas yang semakin kompleks dan menantang. Banyak sekali permasalahan-permasalahan yang muncul di kantor atau perusahaan baik berkaitan dengan tugas maupun berhubungan dengan teman sekantor juga pihak yang diberikan layanan.

Dalam suatu penelitian dijelaskan bahwa suatu lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja karyawan yang paling produktif. Atasan dan bawahan membentuk persepsi dan harapan mereka sendiri yang sering berbeda dan perbedaan-perbedaan ini yang akhirnya berpengaruh pada tingkat kinerja.

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai & Basri, 2004). Fungsi kinerja bagi keefektifan serta kualitas

dalam bekerja sebagai karyawan sangat berpengaruh terhadap proses penyelesaian masalah serta kepuasan konsumen. Hubungannya kinerja dengan kecerdasan EQ, IQ, dan SQ sangat memberikan kontribusi atau pengaruh untuk kesuksesan serta kelancaran dalam bekerja sehingga akan mendapatkan hasil kinerja yang memuaskan.

Goleman (1999) mengatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain. Sedangkan menurut (Cooper dan Sawaf, 1998) kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Lain lagi menurut Salovey dan Mayer yang di kutip Goleman (1999) bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan sendiri dan orang lain kemudian menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Pada penemuan yang lain para ahli mengartikan bahwa EQ (*Emotional Quotient*), yakni suatu kemampuan berempati, bela rasa, dan memahami diri dan perasaan orang lain, dan motivasi untuk maju. EQ merupakan persyaratan dasar untuk menggunakan IQ secara efektif. Dengan demikian, IQ bukan satu-satunya kecerdasan yang menentukan keberhasilan seseorang dan IQ bersifat tetap selama orang tersebut masih hidup, sebagaimana selama ini diyakini banyak orang.

Dengan kecerdasan emosional akan sangat bermanfaat bagi seorang karyawan di tempat kerjanya, karena di tempat kerja tidak mungkin lepas dengan pertemuan dengan orang lain, termasuk rekan kerja dan juga mahasiswa. Oleh karena itu dengan memiliki kecerdasan emosional ini maka seorang karyawan dapat mengenali emosi diri sendiri dan peka terhadap perasaan rekan kerja dan juga berkaitan dengan menata emosi, berempati, belarasa, memotivasi diri.

Tulisan Sukardi yang dikutip Baharina (2002) menyatakan ada beberapa pengertian IQ atau *Intelligence Quotient*, antara lain: yang disampaikan Wechsler bahwa intelegensi adalah kemampuan bertindak dengan menetapkan suatu tujuan, untuk berfikir secara rasional dan untuk berhubungan dengan lingkungan sekitarnya secara memuaskan. Selama bertahun-tahun, orang beranggapan bahwa keberhasilan seseorang ditentukan oleh kecerdasan intelektual (*intellectual Quotient*), sering disebut IQ. Kecerdasan ini merupakan kemampuan untuk memecahkan masalah secara logis dan akademis. Para ahli meyakini IQ sebagai ukuran terbaik atas kecerdasan dan potensial seseorang dalam meraih sukses. Menurut teori ini, semakin tinggi IQ seseorang, semakin tinggi pula kecerdasannya. Sebaliknya, orang yang gagal dalam hidupnya dianggap memiliki IQ yang kurang baik (baca: rendah), sehingga tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan tepat. Oleh karena itu kecerdasan IQ ini sangat membantu sekali bagi karyawan untuk menyelesaikan tugas-tugas serta permasalahan yang ada di kantor, terutama yang berkaitan dengan hal-hal yang bisa diselesaikan dengan

logika atau akal dan juga untuk menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan angka.

Kemudian pada akhir abad ke-20, para ahli menemukan lagi bentuk kecerdasan yang lain, yakni *Sepiritual Quotient*, disingkat SQ, yaitu potensi untuk menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks yang lebih luas dan kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan dan jalan hidup seseorang menjadi lebih bermakna. Sebab, pada dasarnya manusia adalah makhluk spiritual, yakni makhluk yang selalu bertanya tentang hal-hal yang mendasar. Misalnya, mengapa manusia dilahirkan, apa makna kehidupan, apakah ada kehidupan lain setelah kehidupan dunia ini dan sebagainya. Untuk menjawabnya diperlukan kecerdasan spiritual.

Menurut Zohar dan Marshal (2001) yang mengartikan SQ adalah kecerdasan yang bertumpu pada dalam diri kita yang berhubungan dengan kearifan di luar ego atau jiwa sadar. Ini adalah kecerdasan yang kita gunakan bukan hanya untuk mengetahui nilai-nilai yang ada, melainkan juga untuk secara kreatif menemukan nilai-nilai baru. Lain lagi yang disampaikan Khalil Khawari yang dikutip Nggermanto (2002) bahwa SQ adalah bagian dari dimensi non material kita, ruh manusia. Inilah intan yang belum terasa yang kita semua memilikinya.

Selain itu, SQ juga sangat terkait dengan kesadaran seseorang sebagai makhluk hamba Allah, berikut tugas dan kewajiban yang harus diemban. Sebagai hamba Allah, manusia merasa terikat dengan Allah untuk senantiasa menjalankan perintah dan menjauhi larangan-Nya. Wujud kecerdasan

spiritual adalah dorongan untuk beramal shaleh, berpikiran positif terhadap Allah, dan mencari hikmah di balik setiap keputusan Allah.

Berkaitannya dengan kinerja, apabila seseorang memiliki kecerdasan SQ ini maka orang tersebut memahami dengan benar dengan pekerjaannya merupakan sebuah tanggung jawab dan pengabdian kepada Tuhan, karena dengan bekerja itu merupakan ibadah dan untuk mengangkat derajat serta martabat orang tersebut.

Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Emotional Quotient* (Kecerdasan Emosional), *Intellectual Quotient* (Kecerdasan Intelektual) dan *Spiritual Quotient* (Kecerdasan Spiritual) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini sangat menarik untuk dilakukan karena perkembangan ilmu yang semakin pesat, di mana karyawan dituntut memiliki peran yang sangat penting sebagai orang yang memberikan pelayanan, sehingga unsur terpenting dalam penilaian kinerja karyawan adalah kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani. Apabila ketiga kecerdasan tersebut dioptimalkan dengan baik maka seorang karyawan akan memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di tempat kerja sehingga dapat meminimalisir segala kesalahan dan konflik antar karyawan dan juga akan menjadikan suasana tempat kerja yang nyaman, dengan kenyamanan ini maka karyawan akan betah berada di tempat kerja. Berkaitan dengan hal tersebut maka kinerja karyawan dapat optimal.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti tertarik untuk menganalisa tentang pengaruh *emotional quotient*, *intellectual quotient* dan *sepiritual*

quotient yang melekat pada karyawan non edukatif (administrasi) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Karena untuk meningkatkan kinerja serta kesuksesan dalam bekerja tidak hanya menggunakan salah satu kecerdasan tetapi saling berhubungan.

Peneliti tertarik melakukan penelitian ini di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tentang pengaruh EQ, IQ, dan SQ terhadap kinerja karyawan masih jarang dilakukan. Karyawan administrasi berperan penting dalam operasional sehari-hari di UMY, serta sebagai pihak yang memberikan pelayanan, sehingga aspek EQ, IQ dan SQ sangat penting dalam menunjang keberhasilan karyawan menjalankan tugas-tugasnya.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Peningkatan kinerja para karyawan perlu dilakukan supaya lebih optimal dalam bekerja, di mana kinerja ditentukan juga oleh kemampuan mengelola diri dalam mengontrol emosi dan kemampuan berhubungan dengan orang lain atau biasa disebut *Emotional Quotient* (kecerdasan emosi). *Intellectual Quotient* atau IQ menggambarkan kapasitas seseorang untuk melakukan kegiatan mental seperti berpikir, mencari penjelasan, dan memecahkan masalah secara logis. *Spiritual Quotient* (kecerdasan spiritual) disingkat SQ, yaitu potensi untuk menempatkan perilaku dan hidup dalam konteks yang lebih luas dan kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan dan jalan hidup seseorang menjadi lebih bermakna. Sebab, pada dasarnya manusia adalah makhluk spiritual (makhluk religius), yakni makhluk yang selalu bertanya tentang hal-hal yang mendasar.

Pengaruh kecerdasan EQ, IQ dan SQ terhadap kinerja karyawan. Pertama pengaruh EQ terhadap kinerja karyawan, karena seorang karyawan pasti tidak akan terlepas dengan berhubungan dengan orang lain dan di tempat kerja pasti akan membutuhkan orang lain. Apabila seorang karyawan memiliki kecerdasan emosional ini maka karyawan tersebut akan mempunyai sikap empati terhadap orang lain, bisa mengelola emosi dengan baik, memberikan motivasi terhadap diri sendiri dan juga rekan kerja, berkomitmen oleh karena itu dengan kecerdasan emosional ini seorang karyawan akan meminimalisir konflik serta ketidaknyamanan di tempat kerja yang di karenakan mungkin susah beradaptasi di lingkungan kerja apabila semua ini dapat diminimalisirkan sehingga karyawan tersebut akan merasa nyaman dan betah di lingkungan kerja, sehingga akan membantu kinerja karyawan tersebut.

Kemudian pengaruh IQ atau kecerdasan Intelektual terhadap kinerja adalah seorang karyawan dengan memiliki kecerdasan ini, maka akan memudahkan karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik terutama pekerjaan yang membutuhkan daya pikir, matematis, serta logika. Karyawan yang memiliki IQ yang tinggi maka karyawan tersebut juga akan sangat mudah memahami semua pekerjaannya dan memiliki ingatan yang kuat sehingga apa yang diperintah atasannya akan terekam selalu dan tidak mudah lupa, apabila seorang karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik sehingga kinerja akan meningkat.

SQ atau *spiritual Quotient* juga memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Karena apabila karyawan tersebut memiliki kecerdasan ini maka karyawan tersebut akan memahami bahwa dalam bekerja itu merupakan pengabdian kepada Tuhan sekaligus sebagai salah satu ibadah, sehingga seorang karyawan tersebut akan bersungguh-sungguh dalam bekerja sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Kemudian dengan kecerdasan SQ ini seorang karyawan akan mengetahui apa tujuan hidup ini yaitu pengabdian dan bekerja itu adalah ibadah. Hal tersebut akan dapat muncul bila seseorang dapat memaknai setiap pekerjaannya dan dapat menyelaraskan antara emosi, perasaan dan otak. Kecerdasan spiritual mengajarkan orang untuk mengekspresikan dan memberi makna pada setiap tindakannya, sehingga bila ingin menampilkan kinerja yang baik maka dibutuhkan kecerdasan spiritual.

Berdasarkan pemaparan di atas maka pertanyaan penelitian yang akan diajukan untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah *Emotional Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah *Intelectual Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah *Sepiritual Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?
4. Apakah *Emotionan Quotient, Intelectual Quotient, dan Spiritual Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Apakah *Emotional Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2. Apakah *Intelectual Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
3. Apakah *Spiritual Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
4. Apakah *Emotional Quotient, Intelectual Quotient, dan Spiritual Quotient* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

a. Manfaat Penelitian

1. Manfaat di bidang Teori
Menambah referensi tentang pengaruh faktor dari ketiga kecerdasan (EQ, IQ, dan SQ) terhadap kinerja karyawan.
2. Manfaat di bidang praktik
Pentingnya pimpinan untuk memberikan pelatihan yang berkaitan dengan ketiga kecerdasan (EQ, IQ, dan SQ) diatas guna mengembangkan serta mendayagunakan ketiga kecerdasan tersebut dalam meningkatkan kinerja karyawan.
3. Manfaat bagi peneliti
Memberikan pencerahan dan pengetahuan bahwa pentingnya ketiga kecerdasan (EQ, IQ, dan SQ) dalam meningkatkan kinerja karyawan.