

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kecerdasan Emosional

2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Suciati (2016:7) kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang mengelola perasaan dirinya supaya lebih baik serta kemampuan membina hubungan sosialnya. Seorang ahli, Goleman (2015:234) mengatakan bahwa kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merupakan kemampuan seseorang untuk dapat mengenali perasaan diri sendiri, dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional. Orang yang pertama kali yang menyatakan adanya kecerdasan lain selain akademik yang dapat mempengaruhi keberhasilan seseorang adalah Gardner. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif.

Ada beberapa macam emosi yang dikemukakan oleh Daniel Goleman (2016: 409) yaitu:

1. Amarah: beringas, mengamuk, benci, jengkel, kesal hati
2. Kesedihan: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, putus asa
3. Rasa takut: cemas, gugup, khawatir, was was, perasaan takut sekali, waspada, tidak tenang, ngeri
4. Kenikmatan: bahagia, gembira, riang, puas, senang, terhibur, bangga
5. Cinta; penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kemesraan, kasih
6. Terkejut; terkesiap, terkejut
7. Jengkel: hina, jijik, muak, mual, tidak suka
8. Malu: malu hati, kesal

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atau bertindak laku terhadap stimulus (perasaan), baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

2.1.2 Teori Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah sebuah kemampuan untuk “mendengarkan” bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi

mencapai tujuan dan juga diartikan sebagai suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri dan memenuhi tantangan manajemen relasi. Kemampuan ini pada dasarnya dimiliki oleh strategi, motivator, pelatih, negosiator dan semua pengembang sumber daya manusia, mereka juga mendengar kata-kata yang tak terucapkan, pesan yang tak terdengar, melalui wajah dan bahasa tubuh sehingga dapat menyampaikan berita yang memiliki arti penting.

Menurut Suciati (2016:3) terdapat 5 aspek utama teori kecerdasan emosional, yaitu:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*) yaitu kemampuan individu untuk menyadari dan memahami keseluruhan proses yang terjadi dalam dirinya, perasaannya, pikirannya, dan latar belakang tindakannya.
2. Kemampuan Mengelola Emosi (*managinng emotions*) yaitu kemampuan individu untuk mengelola dan menyeimbangkan emosi-emosi yang dialaminya baik yang berupa emosi positif maupun emosi negatif.
3. Optimisme (*motivating oneself*) yaitu kemampuan individu untuk memotivasi diri ketika berada dalam keadaan putus asa, dapat berpikir positif, dan menumbuhkan optimisme dalam hidupnya.

4. Empati (*empaty*) yaitu kemampuan individu untuk memahami perasaan, pikiran, dan tindakan orang lain berdasarkan sudut pandang orang tersebut.
5. Keterampilan Sosial (*Social Skill*) yaitu kemampuan individu untuk membangun hubungan secara efektif dengan orang lain, dan mampu mempertahankan hubungan sosial tersebut.

2.1.3 Faktor-faktor Pendukung Kecerdasan Emosional

Terbentuknya kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepintaran seorang pegawai, melainkan pada karakteristik pribadi. Thoha dan Taufikkurahman (2016:11) membagi faktor- faktor yang mempengaruhi dan mendukung tumbuhnya kecerdasan emosional, yaitu:

1. Hereditas

Hereditas atau yang biasa disebut sebagai pembawaan (keturunan), merupakan totalitas karakteristik individu yang diwariskan orang tua atau segala potensi baik fisik maupun psikis yang dimiliki individu sejak masa konsepsi sebagai pewarisan orang tua melalui gen.

2. Faktor keluarga

Keluarga memiliki peran penting dalam upaya pengembangan pribadi seseorang. Perawatan orang tua yang penuh kasih sayang dan pendidikan terhadap nilai-nilai

kehidupan, baik agama maupun sosial budaya yang diberikannya merupakan faktor yang kondusif untuk mempersiapkan anak menjadi pribadi dan anggota masyarakat yang sehat. Fungsi dasar keluarga adalah memberikan rasa memiliki, rasa aman kasih sayang dan mengembangkan hubungan yang baik di antara keluarga.

3. Faktor Lingkungan

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

Dari pendapat di atas, tumbuhnya kecerdasan emosional pada diri seseorang didukung oleh hereditas, keluarga dan lingkungan. Keluarga merupakan faktor pertama yang mengajarkan berbagai macam hal termasuk kecerdasan emosional. Lingkungan tempat tinggal seseorang dapat membentuk dan mempengaruhi pola kehidupan seseorang.

2.1.4 Faktor-faktor Penghambat Kecerdasan Emosional

Berikut adalah faktor yang dapat menghambat tumbuhnya kecerdasan emosional pada seseorang menurut beberapa ahli:

1. Tenggelam dalam permasalahan

Merupakan orang-orang yang seringkali merasa dikuasai oleh emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, seolah-olah

suasana hati mereka telah mengambil alih kekuasaan. Sehingga larut dalam perasaan-perasaan itu dan bukannya mencari perspektif baru. Akibatnya mereka kurang berupaya melepaskan diri dari suasana hati yang jelek, merasa tidak mempunyai kendali atas kehidupan emosional mereka sering kali mereka merasa kalah dan secara emosional lepas kendali.

2. Emosi negatif

Emosi negatif yang kuat membelokkan setiap perhatian agar selalu terujuk pada emosi itu sendiri, menghalang-halangi usaha yang berusaha memutuskan perhatian ke hal-hal lain. Sesungguhnya, salah satu pertanda bahwa perasaan telah keluar jalur dan mengarah menjadi penyakit adalah bila perasaan itu begitu kuatnya sehingga mengalahkan pikiran-pikiran lainnya, terus-menerus menyabotase upaya-upaya untuk memusatkan perhatian pada hal-hal lain yang sedang dihadapi. Gangguan emosional dapat mempengaruhi kehidupan mental. Murid-murid yang cemas, marah, atau depresi mengalami kesulitan belajar; orang-orang yang terjebak dalam keadaan ini juga menemui kesukaran menyerap informasi dengan efisien atau menanganinya dengan benar.

3. Hilang atau tidak adanya empati

Hilangnya empati sewaktu seseorang melakukan hal buruk atau kejahatan pada korbannya hampir senantiasa merupakan bagian dari siklus emosional yang mempercepat tindakan kejam mereka.

2.1.5 Indikator Kecerdasan Emosional

Terdapat 5 (lima) Indikator yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosional menurut Daniel Goleman (2016:411) yakni :

1. Mengenali emosi diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Kesadaran diri membuat kita lebih waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

2. Mengelola emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3. Memotivasi diri sendiri

Meraih Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

4. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

5. Membina hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar sesama. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Terkadang manusia sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

2.1.6 Cara Meningkatkan Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional sangat dibutuhkan oleh setiap individu. Untuk itu, perlu adanya pengembangan dan peningkatan dalam mengelola kecerdasan emosional yang lebih baik lagi. Kecerdasan emosional dapat ditingkatkan dengan cara

menyeimbangkan antara emosi yang ada dalam diri sendiri dengan emosi orang lain, sehingga seseorang mampu mengelola emosinya dengan benar. Menurut Thoha & Taufikurrahman (2016: 47) bahwa untuk menyeimbangkan emosi diri sendiri dengan orang lain ada 3 cara, sebagai berikut:

1. Mengenal emosi diri sendiri maupun orang lain
2. Mengelola emosi diri sendiri dan orang lain
3. Memotivasi diri sendiri dan orang lain

Selanjutnya, Surya (2013: 268) mencoba menjabarkan beberapa cara yang perlu diperhatikan oleh seseorang dalam meningkatkan kecerdasan emosional, sebagai berikut:

1. Keterampilan mengenali emosi diri sendiri

Keterampilan ini merupakan suatu kemampuan yang diperankan oleh diri sendiri untuk mengenali, peka, mampu mengidentifikasi emosi yang ada dalam diri sendiri. Keterampilan mengenali diri sendiri merupakan dasar (utama) dalam meningkatkan kecerdasan emosional yang lebih baik. Semakin baik mengenal diri sendiri, semakin baik juga mengenal emosi diri sendiri, maka semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki. Kemudian, dari pengenalan ini, maka seseorang akan mengalami “kesadaran diri” yang akan mengontrol emosi yang akan muncul di permukaan.

2. Keterampilan mengelola emosi

Keterampilan ini merupakan keterampilan lanjutan setelah kita seseorang mampu mengenal diri sendiri, termasuk emosi yang ada dalam diri. Keterampilan mengelola emosi ini akan menuntun seseorang untuk meluapkan emosi dengan tepat dan sesuai. Artinya, luapan emosi ini tidak menimbulkan prahara yang negatif. Hal ini selaras dengan pendapat Goleman dalam (Surya, 2013: 175) “Emosi berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita”.

3. Motivasi diri

Hal ini juga merupakan komponen yang sangat penting dalam meningkatkan kecerdasan emosional. Motivasi diri sendiri dengan hal-hal yang positif yang dapat membangun kepercayaan diri, keberanian, dan pikiran-pikiran positif lainnya.

Hal ini juga semakin dijabarkan dengan sangat baik oleh Devita Retno dalam (Widada dan Aruman, 2020: 58), menurutnya ada 16 cara untuk meningkatkan kecerdasan emosional, sebagai berikut:

- 1) Mengenali emosi yang dirasakan
- 2) Mengamati perubahan emosi diri sendiri
- 3) Mengelola emosi dalam bertindak mengatasi penyebab terlupakannya perasaan di permukaan.

- 4) Mengekspresikan emosi dengan dorongan yang positif, sehingga tidak terjadi hal yang tidak diinginkan akibat ekspresi emosi yang tidak terkontrol dengan baik.
- 5) Memotivasi diri sendiri dengan memiliki pikiran yang selalu positif, walaupun di keadaan yang begitu *down* sekalipun.
- 6) Mengenali emosi orang lain artinya lebih peka terhadap orang lain, sehingga dapat bergerak cepat dan tepat apabila ada kejadian yang ada.
- 7) Mengelola emosi orang lain, artinya mengerti posisi dan kondisi emosi seseorang dalam kejadian tertentu. Sehingga, kita mampu bertindak dengan tepat.
- 8) Membuka pikiran, artinya menerima saran dan masukan yang diberikan orang lain mengenai diri kita. Tentunya saran dan masukan ini jika ditanggapi secara responsive akan meningkatkan kecerdasan emosional seseorang.
- 9) Introspeksi diri, merupakan bagian lanjutan setelah kita menerima saran dan masukan dari orang lain. Evaluasi diri dan berusaha memperbaiki diri.
- 10) Menulis jurnal, artinya salah satu bentuk meluapkan emosi atau yang dirasakan dalam bentuk tulisan. Sehingga, memungkinkan seseorang untuk semakin mengenal diri sendiri.
- 11) Mengasah empati, artinya memahami orang lain dengan baik
- 12) Memahami tubuh anda, artinya kemampuan untuk peka terhadap reaksi tubuh sendiri dalam menyadari kejadian yang ada.

- 13) Belajar untuk berelasi dengan orang lain, artinya jika anda mampu menjalin hubungan yang baik dnegan orang lain, terlepas dari kekurangan dan kelebihanannya, maka kecerdasan emsoional akan semakin meningkat.
- 14) Belajar membuat keputusan, tentunya atas pertimbangan yang matang, teliti dan cermat.
- 15) Memotivasi orang lain, artinya memberikan pengaruh yang baik dan positif kepada orang lain akan meningkatkan kecerdasan emosional seseorang.
- 16) Terus berlatih, artinya meningkatkan kecerdasan emosional bukan suatu hal yang mudah. Butuh pross yang lama dan berulang-ulang, sampai nanti akan menjadi kebiasaan.

Berdasarkan beberapa cara yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka kita dapat melihat bahwa kecerdasan emosional dapat ditingkatkan dengan menyeimbangkan antara emosi diri sendiri dengan emosi orang lain. Jadi, kecerdasan emsoional ini tidak hanya berbicara tentang diri sendiri, melainkan kepekaan seseorang terhadap orang lain juga sangat berpengaruh.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Sebuah perusahaan baik dalam skala kecil atau besar, tentunya memiliki asset (harta) yang merupakan *power* dari sebuah perusahaan. Salah satu aset berharga dalam sebuah organisasi perusahaan dan dalam keberlanjutan kemajuan dari sebuah perusahaan yaitu aspek sumber daya manusia yang memadai, berkemampuan, berketerampilan, bertanggungjawab adalah

karyawan. Keberhasilan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan tentunya dilihat dari kinerja para karyawannya dalam mengemban dan menjalankan tugas dan tanggungjawabnya.

“Kinerja (*performance*) adalah tingkat prestasi atau hasil nyata seseorang yang dihitung secara periodik baik kualitas maupun kuantitas berdasarkan sasaran dan criteria yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai hasil kewenangan dan tanggungjawab sebuah pekerjaan dalam sebuah organisasi perusahaan” (Sinaga, et al., 2020: 4). Hal ini juga selaras dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Hamdiah, Haryono, & Fathoni, (2016: 5) bahwa kinerja karyawan merupakan perbandingan antara hasil kerja dengan target atau standar yang telah ditentukan oleh perusahaan, artinya kinerja ini berfokus pada pencapaian (kinerja) dari karyawan). Dari kinerja yang ada, maka karyawan dapat melihat dan merefleksikan potensi diri dan ketercapaian tugas, kualitas serta kemampuan karyawan dalam memenuhi target atau pun kualifikasi yang ditentukan, sehingga pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja dari masing-masing karyawan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang dipaparkan oleh para ahli di atas, maka kinerja karyawan merupakan sebuah prestasi atau pencapaian karyawan dalam bentuk hasil nyata kerja dari perbandingan hasil kerja dan target yang ditentukan. Sehingga, dari kinerja ini, karyawan dapat melihat kualitas dirinya dan perusahaan

dapat melihat kualitas pekerjaan dari seseorang sebagai bagian dari kesuksesan sebuah organisasi perusahaan.

2.2.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Baik atau buruknya dan menurun atau meningkatnya kinerja karyawan tidak terlepas dari beberapa aspek yang memengaruhinya. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal menurut Nimran dan Amirullah dalam Wanasaputra & Dewi, (2017: 497) yaitu:

1. Faktor internal, faktor yang berasal dalam diri seseorang (personal). Faktor internal yang dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dari seseorang (karyawan) yaitu memiliki kemauan yang tinggi untuk bekerja, kemudian dari kemauan ini membutuhkan usaha yang besar untuk menghasilkan kinerja yang berkualitas dan mencapai standar penilaian yang ditentukan oleh pihak manajemen. Begitu juga sebaliknya, apabila dalam diri tidak memiliki kemauan dan tidak ada usaha, maka kinerja yang dihasilkan pasti buruk dan tidak mencapai standar yang ditentukan.
2. Faktor eksternal (*environment*), yaitu faktor lingkungan kerja itu sendiri. Kinerja karyawan akan meningkat (lebih baik) dipengaruhi dari tingkat kesukaran dari pekerjaan yang dikerjakan, bantuan dari rekan kerja, dan juga dipengaruhi oleh

pimpinan yang baik dan loyal kepada karyawan, sehingga karyawan tidak merasa tertekan dan menikmati pekerjaannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dalam melihat kinerja karyawan baik atau buruknya, kinerja mengalami peningkatan atau pun penurunan dipengaruhi oleh beberapa faktor internal yaitu kemampuan kerja karyawan (*ability*) dan kinerja dari karyawan, serta faktor eksternal yaitu hubungan kerja dan kepuasan kerja dari karyawan terhadap pekerjaannya.

2.2.3. Cara Meningkatkan Kinerja Karyawan

Setiap perusahaan pasti sering melakukan banyak cara untuk meningkatkan performa kinerja karyawannya, yang bertujuan untuk meningkatkan produktifitas kerja perusahaan tersebut, karena Sebuah perusahaan dapat menjadi berkembang dan maju tentunya tidak hanya dikarenakan faktor permodalan dan strategi bisnis yang kuat saja, melainkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang hebat. Dalam hal ini SDM memiliki artian para karyawan atau pekerja. Menurut Goleman, (2017) dalam meningkatkan kinerja karyawan, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pertama, para eksekutif butuh pemahaman yang lebih baik atas dinamika persaingan bisnis agar mereka dapat mengarahkan energi mereka untuk menemukan solusi yang nyata atas isu-isu yang juga nyata tampak. Misalnya, pembangunan infrastruktur pendidikan. Karena, keberhasilan ekonomi dan persaingan bisnis di masa mendatang bergantung pada kualitas sumber daya manusia.

- 2) Perusahaan bertanggungjawab dalam mempersiapkan karyawan dengan pelatihan dan bimbingan. Tentunya, dibiayai oleh perusahaan itu sendiri. Sehingga, karyawan belajar ilmu dan pengetahuan serta inovasi baru yang dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka.
- 3) Investasi Sumber daya manusia (SDM), dengan cara menginvestasikan dana kepada karyawan melalui pelatihan, pengembangan atau pun biaya insentif sebagai penghargaan dan peningkatan kinerja karyawan.

Hal ini didukung oleh Miftahuddin, Rahman, & Setiawan (2018: 3) yang menjelaskan cara sinergi *foundation* yang merupakan lembaga milik publik dalam melakukan pengembangan sumber daya manusia (kinerja) antara lain:

- Pelatihan
- Pendidikan, dan
- Pengembangan karir

2.2.4. Indikator Kinerja Karyawan

Ada lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Robbins dalam (Yulianto, 2020:9), indikator tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas, yaitu kualitas kerja karyawan diukur melalui persepsi karyawan terhadap kualitas/ kesempurnaan yang menggambarkan keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (uang, tenaga, teknologi, bahan baku).
5. Kemandirian, merupakan kemampuan karyawan dalam menjalankan fungsi kerjanya.

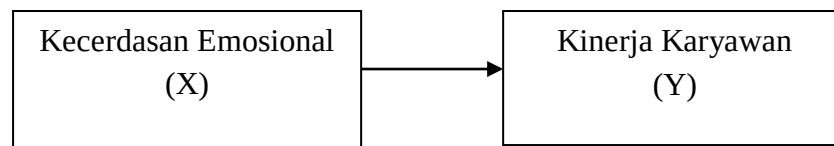
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu

NO	NAMA DAN JUDUL	VARIABLE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	METODE
1	Muhamad Toyib Daulay(2009) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas karyawan PTSinar sejahtera mandiri Medan	Variabel bebas (X): 1.Kecerdasan Emosional (X) Variabel terikat (Y) : 1.Prodktivitas Karyawan (Y)	Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan <i>Emosional</i> terhadap Produktivitas karyawan pada PT. Sinar Inti Bekah Sejahtera Medan.	• Menggunakan pendekatan kuantitatif • Analisis regresi
2	Lisda rahmasari (2012) Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan	Variabel bebas (X) : 1.Kecerdasan Intelektual (X1) 2.Kecerdasan Emosi (X2) 3.Kecerdasan Spiritual (X3) Variabel terikat (Y) : 1.Kinerja Karyawan (Y)	kecerdasan intelektual, kecerdasan emosidan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	• Menggunakan pendekatan kuantitatif • Structural Equation Modelling

3	Musta'asifah (2013) Pengaruh	Variabel bebas (X) : 1.Kecerdasan emosional (X)	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang	• Menggunaka n pendekatan kuantitatif • Analisis
---	------------------------------------	--	--	---

2.4 Kerangka Pemikiran

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka peneliti perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan penulis, 2022.

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap setiap permasalahan yang terjadi, dimana masih perlu dibuktikan kebenarannya. Kebenaran hipotesis ini tergantung pada permasalahan yang akan dibahas pada uraian selanjutnya.

Hipotesis juga merupakan dugaan yang mungkin benar atau juga mungkin salah. Dia mungkin ditolak jika salah satu palsu dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkannya. Penolakan dan penerimaan hipotesis dengan begitu sangat tergantung pada hasil-hasil peyelidikan terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Ninja Express.

Ho : Tidak ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Ninja Express.