



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KECERDASAN SPIRITUAL PADA KEPUASAN
KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Universitas Negeri Semarang**

oleh

Siti Masitoh

7311411018

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**


2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : *Kamis*

Tanggal : *30 Agustus 2018*

Mengetahui,
Ketua Panitia Manajemen

Rini Setyo Witiastuti, SE., M.M
NIP. 197610072006042002

Pembimbing,



Dr. Ketut Sudarma, M.M

NIP. 195211152018021325

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang pada :

Hari : *Senin*

Tanggal : *10 September 2018*

Penguji I

Dra. Palupiningdyah, M.Si

NIP. 195208042017092258

Penguji II

Nury Ariani W, S.E, M.Sc

NIP. 198501082009122004

Penguji III

Dr. Ketut Sudarma, M.M

NIP. 195211152018021325

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Flety Yanto MBA., PhD.

NIP. 196307181987021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Masitoh
NIM : 7311411018
Tempat Tanggal Lahir : Purbalingga, 25 Desember 1992
Alamat : Desa Pengadegan Rt.04 Rw.17 Kecamatan
Pengadegan, Kabupaten Purbalingga

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan jiplakan dari karya orang lain baik sebagian ataupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini di kutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, September 2018

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
Siti Masitoh
NIM. 7311411018

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada
Kemudahan “ (Q.S. Alam Nasyrâh :6)

“Jadilah seseorang yang bukan hanya
cerdas secara intelektualnya saja tetapi
juga cerdas secara emosional dan spritual “

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah,
kupersembahkan karya ini kepada :

1. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu
memberikan perhatian, doa, semangat
dan dukungan.
2. Almamater saya, Universitas Negeri
Semarang.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah dan lindungan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pada Kepuasan Kerja Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Mediasi)**” Penulisan menyadari skripsi ini tidak lepas dari segala kendala jika tanpa bimbingan, dorongan, saran, arahan dan bantuan dari berbagai pihak terkait, sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M. Hum. selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan studi strata satu di Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Heri Yanto MBA., PhD. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi.
3. Rini Setyo Witiastuti, SE.M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ijin observasi dan penelitian.
4. Dr. Ketut Sudarma, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.

5. Dr. S. Martono, M. Si. selaku dosen wali yang selama ini telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
6. Bapak ibu dosen Jurusan Manajemen yang dengan sabar dan ikhlas memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
7. Pihak Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang yang telah memberikan ijin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner.
8. Kedua orang tua (Bapak dan Ibu), Kakek dan Nenek dan adik-adikku yang tiada hentinya mendoakan kebaikan dan kelulusan penulis serta selalu memberikan semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi.
9. Teman-teman yang selalu mendoakan dan mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Semarang, September 2018


Siti Mastoh

NIM. 7311411018

SARI

Masitoh, Siti. 2018. “ Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepuasan Kerja Melalui Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening (Mediasi)”. Skripsi. Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing. Dr. Ketut Sudarma, M.M.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan, Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan yang dilakukan dan hasil yang diperoleh dari pekerjaan tersebut, dimana tingkat kepuasan setiap orang berbeda- beda karena hal tersebut merupakan persepsi masing- masing individu. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan secara langsung dan secara tidak langsung yang dimediasi oleh kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di Kantor Sekretaris Daerah Kabupaten Semarang yang berjumlah 119 karyawan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 92 karyawan yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif presentase, analisis regresi berganda secara parsial dan analisis jalur menggunakan SPSS for Windows versi 16.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan ($0.022 < 0.05$), ada pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan ($0.000 < 0.05$), ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja ($0.000 < 0.05$), ada pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja ($0.001 < 0.05$), ada pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja ($0.000 < 0.05$). Kinerja karyawan memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja ($0.405 > 0.326$), kinerja karyawan memediasi hubungan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja ($0.504 > 0.333$) sehingga $H_1, H_2, H_3, H_4, H_5, H_6$ dan H_7 diterima.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kinerja karyawan mampu memediasi hubungan kecerdasan emosional dan kecerdasan spriritual terhadap kepuasan kerja. Saran dari penelitian ini yaitu hendaknya perusahaan mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mengingat pentingnya kedua variabel tersebut dalam mempengaruhi tingkat kinerja serta kepuasan kerja karyawan.

ABSTRACT

Masitoh, Siti. 2018. "The Influence of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Job Satisfaction Through Employee Performance as Intervening Variable (Mediation)". Essay. Department of Human Resource Management, Faculty of Economics, State University of Semarang. Advisor. Dr. Ketut Sudarma, M.M.

Keywords: Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, Employee Performance, Job Satisfaction.

Job satisfaction is a positive feeling about the work done and the results obtained from the job, where the level of satisfaction of each person is different because it is the perception of each individual. The purpose of this study is to know the effect of emotional intelligence, spiritual intelligence and employee performance on employee job satisfaction directly and indirectly mediated by employee performance.

The population in this study were employees in the Regional Secretary Office of Semarang Regency which amounted to 119 employees. The number of samples used in this study is 92 employees obtained by using the slovin formula. Method of collecting data by using questioner. Data analysis using descriptive analysis percentage, partial regression analysis partially and path analysis using SPSS for Windows version 16.

Based on the result of research indicate that there is direct influence of emotional intelligence to employees performance ($0.022 < 0.05$), there is direct influence of spiritual intelligence on employee performance ($0.000 < 0.05$), there is direct influence of emotional intelligence to job satisfaction ($0.000 < 0.05$), there is direct influence spiritual intelligence to job satisfaction ($0.001 < 0.05$), there is a direct influence of employee performance on job satisfaction ($0.000 < 0.05$). Performance of employees mediates the relationship of emotional intelligence to job satisfaction ($0.405 > 0.326$), employee performance mediates the relationship of spiritual intelligence to job satisfaction ($0.504 > 0.333$) so that H1, H2, H3, H4, H5, H6 and H7 are accepted.

This study concluded that partially emotional intelligence and spiritual intelligence have a positive and significant effect on employee performance, and have positive and significant effect on job satisfaction. Employee performance has a positive and significant effect on job satisfaction. Employee performance is able to mediate the relationship of emotional intelligence and spiritual intelligence to job satisfaction. Suggestion from this research that company should conduct training to improve emotional intelligence and spiritual intelligence considering the importance of both variables in influencing level of performance and employee job satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
SARI	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II Landasan Teori	15
2.1. Kecerdasan Emosional	15
2.1.1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	15
2.1.2. Dimensi Kecerdasan Emosional	18
2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	21
2.2. Kecerdasan Spiritual	22
2.2.1. Pengertian Kecerdasan Spiritual	22
2.2.2. Prinsip- Prinsip Kecerdasan Spiritual	23
2.2.3. Indikator Kecerdasan Spiritual.....	24
2.3. Kepuasan Kerja	25
2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	25
2.3.2. Kategori Kepuasan Kerja	27

2.3.3. Mengukur Kepuasan Kerja	30
2.3.4. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	31
2.3.5. Variabel- Variabel Kepuasan Kerja	32
2.3.6. Indikator Kepuasan Kerja	33
2.4. Kinerja Karyawan	34
2.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan	34
2.4.2. Dimensi Kinerja Karyawan.....	36
2.4.3. Factor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	37
2.4.4. Metode Penilaian Kinerja	38
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	40
2.6. Penelitian Terdahulu.....	44
2.7. Kerangka Pemikiran	48
2.8. Hipotesis	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1. Populasi	52
3.2. Sample	53
3.3. Variabel Penelitian	56
3.4. Sumber Data	58
3.5. Metode Pengumpulan Data	59
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.6.1. Uji Validitas	61
3.6.2. Uji Reliabilitas	65
3.7. Metode Analisis Data	66
3.7.1. Metode Analisis Deskriptif	66
3.7.2. Uji Asumsi Klasik.....	68
3.7.3. Analisis Jalur.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1. Hasil Penelitian.....	76
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	76
4.1.2. Profil Responden.....	77
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	80

4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	91
4.1.4.1. Uji Normalitas	91
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas	93
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas	94
4.1.5. Pengujian Hipotesis	95
4.1.5.1. Uji Parametrik Individual (Uji-t)	95
4.1.5.2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	99
4.2. Pembahasan	107
4.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan	107
4.2.2. Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan	109
4.2.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja	111
4.2.4. Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kepuasan Kerja	113
4.2.5. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja	115
4.2.6. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja melalui Kinerja Karyawan	116
4.2.7. Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kepuasan Kerja melalui Kinerja Karyawan	117
BAB V PENUTUP.....	119
5.1. Simpulan	119
5.3. Saran.....	121

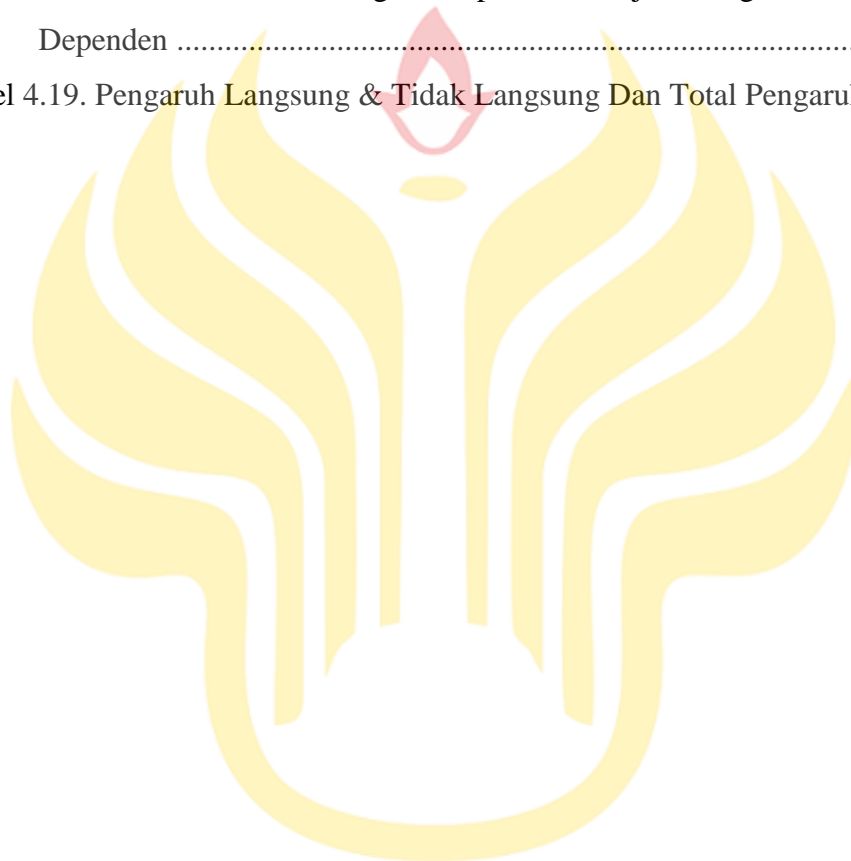
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>Research Gap</i> Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja.....	3
Tabel 1.2. <i>Research Gap</i> Kecerdasan Spiritual Dan Kepuasan Kerja	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1. Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Bagian.....	52
Tabel 3.2. Sampel Penelitian.....	55
Tabel 3.3. Indeks Skala Likert	60
Tabel 3.4. Uji Validitas Kecerdasan Emosional	62
Tabel 3.5. Uji Validitas Kecerdasan Spiritual.....	63
Tabel 3.6. Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	64
Tabel 3.7. Uji Validitas Kepuasan Kerja	64
Tabel 3.8. Uji Reliabilitas Instrumen	66
Tabel 3.9. Kriteria Nilai Interval	68
Tabel 4.1. Deskripsi Umur Responden	78
Tabel 4.2. Deskripsi Pendidikan Responden.....	78
Tabel 4.3. Deskripsi Masa Kerja Responden	79
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Kecerdasan Emosional.....	82
Tabel 4.5. Distribusi Angka Indeks Kecerdasan Emosional.....	83
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Kecerdasan Spiritual.....	84
Tabel 4.7. Distribusi Angka Indeks Kecerdasan Spiritual	85
Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Kinerja Karyawan.....	86
Tabel 4.9. Distribusi Angka Indeks Kinerja Karyawan	87
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Kerja.....	89
Tabel 4.11. Distribusi Angka Indeks Kepuasan Kerja.....	90
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogrov- Smirnov (K-S).....	92
Tabel 4.13. Uji Multikolinieritas.....	93
Tabel 4.14. Uji Glejser	94
Tabel 4.15. Hasil Uji Parsial Variabel Kecerdasan Emosional & Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan	96

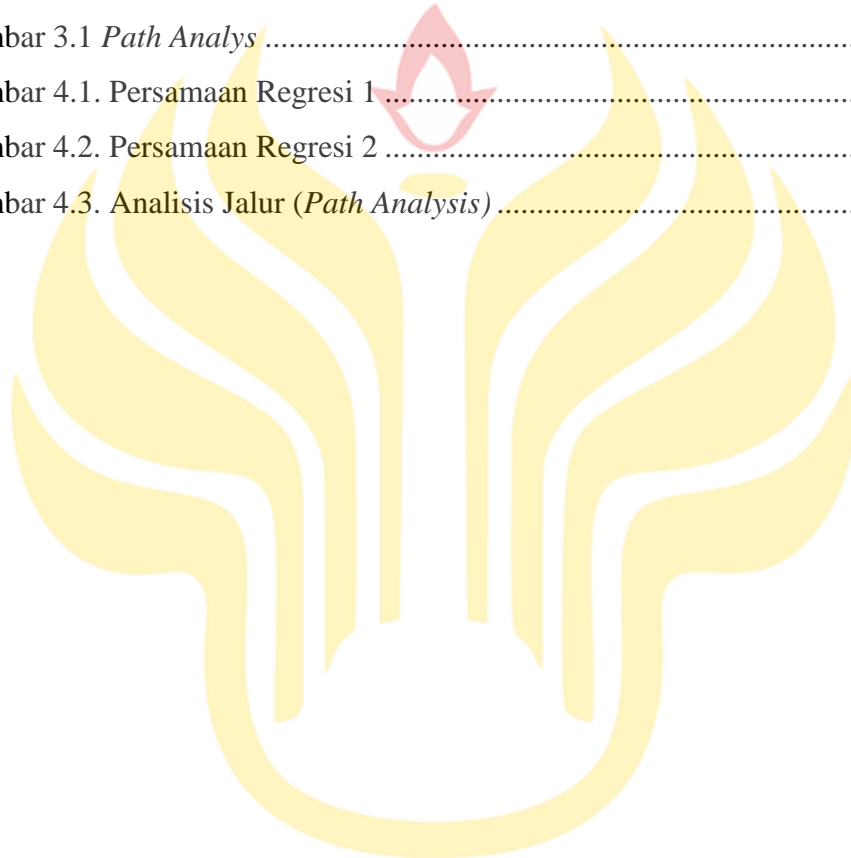
Tabel 4.16. Hasil Uji Parsial Variabel Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual & Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Kerja	97
Tabel 4.17. Analisis Jalur dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Dependen.....	101
Tabel 4.18. Analisis Jalur dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Dependen	102
Tabel 4.19. Pengaruh Langsung & Tidak Langsung Dan Total Pengaruh	105



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR GAMBAR

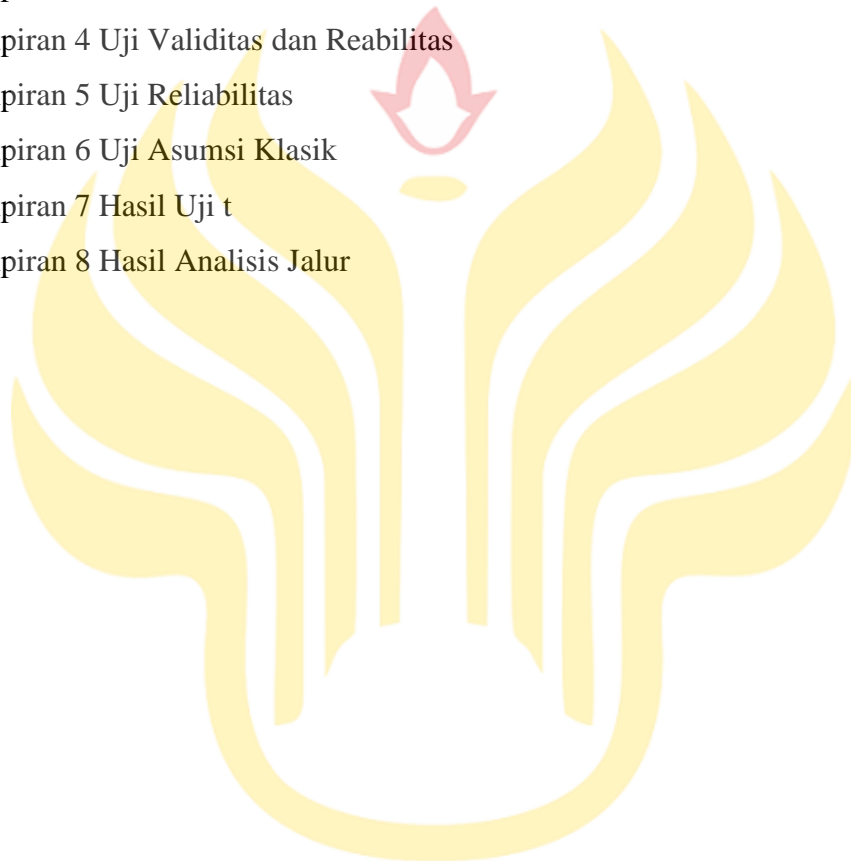
Gambar 2.1. <i>Affective Even Theory</i>	16
Gambar 2.2. Dimensi Kecerdasan Emosional	18
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	49
Gambar 3.1 <i>Path Analys</i>	74
Gambar 4.1. Persamaan Regresi 1	102
Gambar 4.2. Persamaan Regresi 2	103
Gambar 4.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	106



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan ijin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji t
- Lampiran 8 Hasil Analisis Jalur



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Mangkunegara (2001) mengatakan karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas agar kegiatan bisnis dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas juga sangat dibutuhkan karena kemampuan yang mereka miliki akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja mereka.

Kemampuan atau *ability* menunjukkan kapasitas individu untuk mewujudkan berbagai tugas dalam pekerjaan merupakan penilaian terhadap apa yang dapat dilakukan oleh seseorang sekarang ini. Kemampuan menyeluruh individu pada dasarnya dibentuk oleh dua kelompok faktor penting : *intellectual* dan *physical abilities* (Robbins dalam Wibowo, 2014:93). Kemampuan seseorang juga ditentukan oleh kecerdasan yang dimilikinya. Menurut Hawari dalam Lisda (2012) terdapat beberapa kecerdasan pada diri manusia, diantaranya: kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan kreativitas, dan kecerdasan spiritual.

Goleman (2003) menyebutkan pengaruh IQ hanyalah sebesar 20% saja, sedangkan 80% dipengaruhi oleh faktor lain termasuk di dalamnya adalah kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ). Hasil penelitian tersebut

menyebabkan kecerdasan emosional menjadi topik yang saat ini di bicarakan banyak orang dan menjadi perdebatan. Goleman (2003) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Sedangkan menurut Salovey and Mayer (1990) kecerdasan emosional diartikan sebagai suatu kemampuan yang menunjukkan bagaimana seseorang secara efektif mampu berhadapan dengan emosi baik dari dalam dirinya maupun dari orang lain. Menurut Prati (2003) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Jadi kecerdasan emosi dapat diartikan tingkat kecemerlangan seseorang dalam menggunakan perasaannya untuk merespon keadaan perasaan dari diri sendiri maupun dalam menghadapi lingkungannya.

Hasil penelitian Carmeli (2003:17) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Jadi individu yang cerdas emosinya cenderung menampilkan keseluruhan kepuasan yang lebih tinggi di tempat kerja. Dan ketika manajer senior memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mereka cenderung untuk mengembangkan komitmen afektif yang tinggi kepada organisasi tempat mereka bekerja. Di sisi lain, hubungan antara kecerdasan emosional dan komitmen kontinyu tidak signifikan.

Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, Sapta (2013:50) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual (SI) dan kecerdasan emosional (EI) mempengaruhi komitmen organisasi (KO) dan kepuasan kerja (KK) langsung. Golmen (2003) juga mengemukakan bahwa kemampuan terbesar yang mempengaruhi kesuksesan seseorang dalam bekerja adalah empati, disiplin diri dan inisiatif yang dikenal dengan nama kecerdasan emosional. Walaupun sebgaiian besar penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja, ada penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berhubungan secara signifikan dengan kepuasan kerja seseorang.

Temuan penelitian yang dilakukan oleh Mandip (2012:41) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional anggota fakultas dan kepuasan kerja mereka. Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur dan Margono (2013:635) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya, berapapun nilai kecerdasan emosional tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Tabel 1.1.

Research Gap

Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

			Hasil Penelitian
	<i>The Relationship Between Emotional Intelligence and Work</i>	Abraham Carmeli (2003)	Kecerdasan emosional berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Jadi individu yang cerdas emosinya cenderung

	<i>Attitudes, Behavior and Outcomes.</i>		menampilkan keseluruhan kepuasan yang lebih tinggi di tempat kerja.
	<i>Affect of ESQ Training (Training of Emotional Intellegence and Spiritual Intelligence) to Organizational Commitmen and Job Satisfaction.</i>	Adjie Sapta, dkk (2013)	Kecerdasan spiritual (SI) dan kecerdasan emosional (EI) mempengaruhi komitmen organisasi (KO) dan kepuasan kerja (KK) langsung.
	<i>Emotional Intelligence as a Forecaster of Job Satisfaction Amongst The Faculty of Proffesional Institutes of Central Indian City, Indore.</i>	Gill Mandip, dkk (2012)	Tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional anggota fakultas dan kepuasan kerja mereka.
	Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)	Ida Nur Hidayati, Margono S., Solimun (2013)	Tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan. Artinya, berapapun nilai kecerdasan emosional tidak akan berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan.

Selain adanya riset gap di atas, juga terdapat fenomena gap dimana organisasi juga telah melakukan kegiatan- kegiatan untuk memotivasi karyawan akan tetapi kepuasan karyawan dalam hal pekerjaan itu sendiri masih belum terpenuhi. Melakukan pekerjaan yang sama secara berulang- ulang memang

membuat seorang karyawan lebih ahli dalam pekerjaan tersebut tetapi hal tersebut juga dapat memicu kebosanan. Pekerjaan yang dilakukan tidak menantang dan menarik lagi padahal hal yang menarik individu terhadap pekerjaannya merupakan sumber dari kepuasan.

Salah satu bentuk kecerdasan lain yang saat ini tengah populer adalah kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Zohar dan Marshall dalam Ginanjar (2005:46) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau *value*, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.

Kecerdasan spiritual adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Nur (2013:636) dari hasil analisisnya menunjukkan bahwa pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja bertanda positif, di mana kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Jika semakin tinggi kecerdasan spiritual, maka akan mengakibatkan semakin tinggipula kepuasan kerja. Demikian pula sebaliknya, jika semakin rendah kecerdasan spiritual maka akan mengakibatkan semakin rendah pula kepuasan kerja karyawan.

Temuan tersebut senada dengan yang dikemukakan Sani dan Eka (2012:703) hasil pengujian data penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan

spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kedua hasil penelitian tersebut sedikit berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ali, dkk (2012:70) dimana dari hasil penelitian mereka menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan ditemukan antara kecerdasan spiritual dan kepuasan kerja. Namun, dalam konteks karyawan Iran, meskipun tingkat tinggi kecerdasan spiritual, sebagian besar indeks kepuasan kerja belum terpenuhi. Jadi tingginya tingkat kecerdasan spiritual belum menghasilkan tingkat tinggi kepuasan kerja.

Hal tersebut didukung oleh penelitian Yahyazaden dan Fatemeh (2012:302) temuan penelitian mereka menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan spiritual guru dan kepuasan kerja mereka. Hubungan yang signifikan ditemukan antara kecerdasan spiritual guru dan lima faktor kepuasan kerja: (sifat pekerjaan itu sendiri, sikap terhadap supervisor, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan untuk promosi, kondisi kerja di lingkungan sekarang), tetapi tidak ada hubungan yang signifikan dengan salah satu faktor (gaji dan tunjangan) kepuasan kerja.

Tabel 1.2.
Research Gap

Kecerdasan Spiritual terhadap Kepuasan Kerja

			Hasil Penelitian
	Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual	Ida Nur Hayati, Margono S., Solimun	Pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja bertanda positif, di mana kecerdasan spiritual

	<p>Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan</p> <p>(Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat)</p>		<p>berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.</p>
	<p>Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer</p> <p>(Studi di Bank Syari'ah Kota Malang)</p>	<p>Achmad Sani Supriyono dan Eka Afnan T. (2012)</p>	<p>Hasil pengujian data penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja</p>
	<p><i>A Study of The Relationship Between Employees' Spiritual Intelligence and Job Satisfaction : a Survey in Iran's Banking Industry</i></p>	<p>Abbas Ali Ratsgar, dkk (2012)</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam konteks karyawan Iran, meskipun tingkat tinggi kecerdasan spiritual, sebagian besar indeks kepuasan kerja belum terpenuhi. Jadi tingginya tingkat kecerdasan spiritual belum menghasilkan tingkat tinggi kepuasan kerja.</p>
	<p><i>What Is the Relationship between Spiritual Intelligence and Job Satisfaction among MA and BA Teachers.</i></p>	<p>Soleiman Yahyazadeh-Jeloudar dan Fatemeh Lotfi-Goodarzi (2012)</p>	<p>Hubungan yang signifikan ditemukan antara kecerdasan spiritual guru dan lima faktor kepuasan kerja: (sifat pekerjaan itu sendiri, sikap terhadap</p>

			supervisor, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan untuk promosi, kondisi kerja di lingkungan sekarang), tetapi tidak ada hubungan yang signifikan dengan salah satu faktor (gaji dan tunjangan) kepuasan kerja.
--	--	--	---

Karyawan memiliki pengetahuan yang sangat baik tentang elemen – elemen utama yang sangat dibutuhkan dalam kesuksesan, mereka miliki kesadaran tinggi dan mampu menghadapi penderitaan akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan mereka semua miliki kesempatan untuk promosi.

Hal lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kinerja karyawan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Menurut Sudarmanto (2009:7) konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentu akan merasa puas dan bangga terhadap pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dengan hasil pekerjaannya akan menunjukkan sikap kerja yang baik dan akan semakin sedikit keluhan yang dirasakan.

Berdasarkan uraian mengenai permasalahan tersebut di atas maka peneliti ingin melihat bagaimana pengaruh kecerdasan emosidan dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai variabel intervening. Obyek yang akan dijadikan tempat penelitian adalah di Kantor Sekretariat Daerah

Kabupaten Semarang yang beralamat di Jalan Diponegoro No. 14 Ungaran. Sekretariat Daerah merupakan unsur staf yang membantu tugas Bupati dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah. Sekretaris Daerah dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati.

Visi Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang adalah terwujudnya Kabupaten Semarang yang mandiri, tertib, dan sejahtera. Mandiri untuk mengembangkan kemampuan dan kekuatan sendiri. Tertib yaitu dengan mewujudkan perilaku aparatur pemerintah dan masyarakat yang selalu berpegang pada aturan dan norma-norma yang berlaku dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dan meningkatkan kesejahteraan baik karyawan maupun masyarakat dengan terpenuhinya hak-hak dasar baik di bidang kesehatan, pendidikan maupun ekonomi. Untuk mewujudkan visi tersebut maka perlu adanya kecerdasan, tidak hanya secara intelektual tetapi juga dibutuhkan kecerdasan emosional. Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosional baik, dia akan mampu menempatkan dirinya secara baik pula dalam segala situasi dan kondisi.

Hal tersebut karena orang yang memiliki kecerdasan secara emosional akan dapat memahami perasaan dirinya sendiri dan juga perasaan orang lain yang ada di sekelilingnya. Memahami perasaan diri sendiri penting bagi seorang karyawan karena dengan demikian karyawan dapat menguasai dan mengontrol dirinya sendiri sehingga dapat bertindak dan mengambil keputusan dengan tenang dan bijak. Seorang karyawan yang dapat memahami dan mengetahui perasaan orang lain, karyawan tersebut akan mampu mempengaruhi dan bertindak sesuai dengan

apa yang diharapkan orang tersebut sehingga hubungan yang terjalin diantara mereka akan menyenangkan dan harmonis.

Hubungan yang harmonis antara rekan sekerja maupun antara karyawan dengan atasan akan memberikan rasa nyaman bagi karyawan dalam bekerja sehingga kinerja dan kepuasan kerjanya meningkat. Hal tersebut sejalan dengan Sarwono (2009) yang dalam artikelnya mengatakan bahwa banyak pakar mulai meneliti tentang faktor emosi, yang menghasilkan temuan bahwa emosi memang sangat berpengaruh pada kinerja. Seseorang yang sedang emosional, tidak akan bisa berpikir dengan baik, betapapun tingginya IQ mereka. Karyawan dengan EQ yang baik mempunyai kemampuan pribadi dan sosial seperti empati, disiplin diri, dan inisiatif sehingga akan menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan karyawan dengan EQ yang lebih rendah.

Jadi kecerdasan secara emosional sangat dibutuhkan bagi para karyawan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang karena mereka tidak hanya dituntut untuk dapat memahami perasaan diri sendiri tetapi juga orang lain yang dalam hal ini adalah rekan sekerja mereka dalam satu bagian atau divisi, rekan kerja dari bagian atau divisi lain, atasan dan juga masyarakat. Perlunya memahami apa yang dirasakan dan diharapkan oleh masyarakat karena Sekretariat Daerah mempunyai tugas pokok membantu bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan Dinas Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satpol PP dan lembaga lain. Dimana kebijakan- kebijakan tersebut nanti pada akhirnya akan berdampak terhadap masyarakat. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik diharapkan kepuasan kerja dari para karyawan akan meningkat.

Kecerdasan spiritual juga sangat dibutuhkan oleh para karyawan di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang karena mereka merupakan para aparatur daerah yang mewakili masyarakat. Mereka bukan hanya bekerja untuk mendapatkan kesejahteraan bagi diri sendiri tetapi juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah Kabupaten Semarang. Hal tersebut dapat tercapai apabila para karyawan benar-benar bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Rasa tanggung jawab yang besar akan dimiliki oleh seseorang apabila mereka memiliki kecerdasan spiritual karena mereka memaknai setiap perilaku mereka termasuk dalam hal bekerja merupakan sebuah ibadah yang dipertanggung jawabkan kepada Tuhan.

Rasa tanggungjawab yang tinggi akan membuat karyawan bekerja dengan sungguh-sungguh dan mematuhi semua norma atau aturan yang berlaku dalam organisasi. Karyawan yang bekerja dengan sungguh-sungguh dan sesuai norma yang berlaku pasti akan menghasilkan pekerjaan yang baik dan tingkat kedisiplinan yang tinggi. Kecerdasan spiritual juga dianggap sebagai kecerdasan yang akan mempengaruhi kecerdasan lain. Zohar dan Marshall dalam Ginanjar (2005:46) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara efektif.

1.2. Perumusan Masalah

Karyawan jelas merupakan faktor penting dalam keberhasilan organisasi karena merekalah yang akan berperan dalam kelangsungan hidup organisasi. Saat ini masih banyak individu yang memandang bahwa kecerdasan intelektual yang

dimiliki oleh seorang karyawan merupakan faktor yang paling penting dalam menentukan keberhasilan orang tersebut dalam bekerja padahal dari beberapa penelitian yang terus dilakukan menemukan bahwa keberhasilan seseorang menyelesaikan pekerjaannya tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya saja melainkan juga oleh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang dimiliki. Bahkan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual memiliki tingkat yang lebih tinggi dalam menentukan keberhasilan seseorang. Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yang dapat disusun yaitu sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh langsung kecerdasan emosional pada kinerja karyawan?
2. Adakah pengaruh langsung kecerdasan spiritual pada kinerja karyawan?
3. Adakah pengaruh langsung kecerdasan emosional pada kepuasan kerja?
4. Adakah pengaruh langsung kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja?
5. Adakah pengaruh langsung kinerja karyawan pada kepuasan kerja?
6. Adakah pengaruh kecerdasan emosional pada kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai variabel *intervening*?
7. Adakah pengaruh kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menguji pengaruh langsung antara kecerdasan emosional pada kinerja karyawan.
2. Menguji pengaruh langsung antara kecerdasan spiritual pada kinerja karyawan.
3. Menguji pengaruh langsung antara kecerdasan emosional pada kepuasan kerja.
4. Menguji pengaruh langsung antara kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja.
5. Menguji pengaruh langsung antara kinerja karyawan pada kepuasan kerja.
6. Menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai *variable intervening*.
7. Menguji pengaruh kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai variabel *intervening*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat dari penelitian yang dilakukan ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah berkaitan dengan disiplin ilmu yang telah diterima selama mengikuti proses pembelajaran di bangku kuliah, khususnya di bidang sumber daya manusia yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan kajian ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan.

- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber acuan dalam penelitian yang akan datang terkait dengan kinerja karyawan maupun kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perusahaan atau Instansi

Apabila penelitian ini terbukti, maka diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk perusahaan atau instansi terkait pentingnya manfaat kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dalam meningkatkan kinerja serta kepuasan kerja karyawan. Sehingga perusahaan atau instansi dapat mengambil langkah selanjutnya atau menciptakan kebijakan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual para karyawan.

- b. Bagi Karyawan

Apabila penelitian ini terbukti, maka diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi karyawan agar dapat mengelola emosi dalam diri mereka sendiri maupun orang lain sehingga tercipta suasana kerja yang nyaman dan harmonis dimana kondisi tersebut akan meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kecerdasan Emosional

2.1.1. Pengertian Kecerdasan Emosi

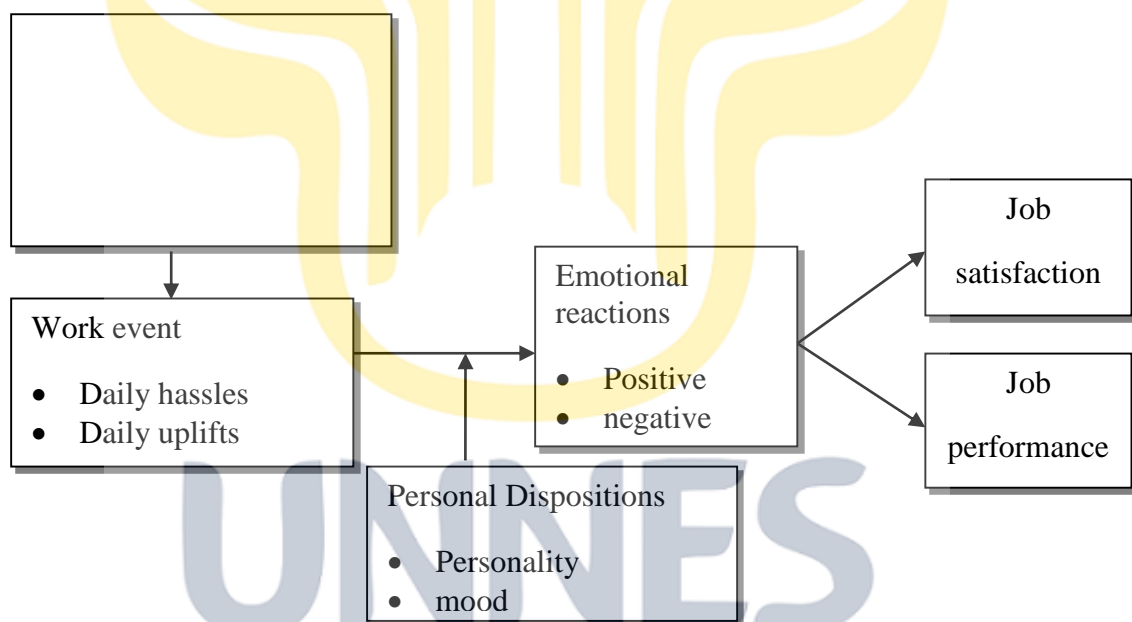
Menurut McShane dan Von Glinco dalam Wibowo (2013:76) emosi merupakan peristiwa pengalaman fisiologis, perilaku dan psikologis terhadap suatu objek, orang atau kejadian yang menciptakan keadaan kesiapan. Adapun Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2013:76) memberikan pengertian emosi sebagai reaksi yang kompleks, terpola, organismik pada bagaimana kita berpikir dan melakukan usaha dalam jangka panjang untuk bertahan dan tumbuh subur serta mencapai apa yang kita harapkan untuk diri kita. Emosi dapat mempunyai dua bentuk, yaitu *felt emotions* dan *displayed emotions*.

Felt emotions adalah emosi aktual individual. Sedangkan *displayed emotions* adalah emosi yang secara organisasional diperlukan dan dipertimbangkan sesuai dalam pekerjaan tertentu. Sebagai contoh adalah seorang manajer yang efektif belajar menjadi *serious* ketika memberi evaluasi negatif pada pekerja dan menutupi kemarahan ketika memberikan mereka promosi. Demikian pula orang penjualan yang tidak belajar tersenyum dan tampil bersahabat, tanpa memandang perasaan sebenarnya pada saat itu, pada umumnya tidak akan lama dalam pekerjaan penjualan (Robbins dalam Wibowo, 2013:77). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *felt emotions* merupakan emosi nyata yang dirasakan seseorang seperti rasa senang, sedih, takut, benci terhadap seseorang atau keadaan.

Felt emotions seseorang mungkin tidak diketahui oleh orang lainnya. Sedangkan *displayed emotions* merupakan emosi yang tampak atau ditunjukkan dipermukaan. Emosi dan *moods* merupakan bagian penting dalam kehidupan kerja. Bagaimana emosi dan *moods* memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja dijelaskan oleh *Affective Event Theory*. Teori ini menunjukkan bahwa pekerja bereaksi secara emosional pada sesuatu yang terjadi pada mereka di pekerjaan, dan reaksi ini termasuk kinerja dan kepuasan kerja mereka. *Affective Event Theory* dijelaskan oleh Robbins dan Judge dalam Wibowo (2013:84) seperti pada gambar di bawah ini :

Gambar 2.1.

Affective Event Theory



Sumber: Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Organizational behavior*, 2011.

Gambar tersebut menunjukkan bahwa emosi merespon pada kejadian dalam lingkungan kerja. Lingkungan kerja termasuk semua hal sekitar pekerjaan, variasi tugas dan tingkat otonomi, tuntutan pekerjaan, dan kebutuhan untuk menyatakan *emotional labor*. selanjutnya, lingkungan kerja menciptakan kejadian kerja yang memicu reaksi emosional positif atau negatif, di mana kepribadian dan *moods*

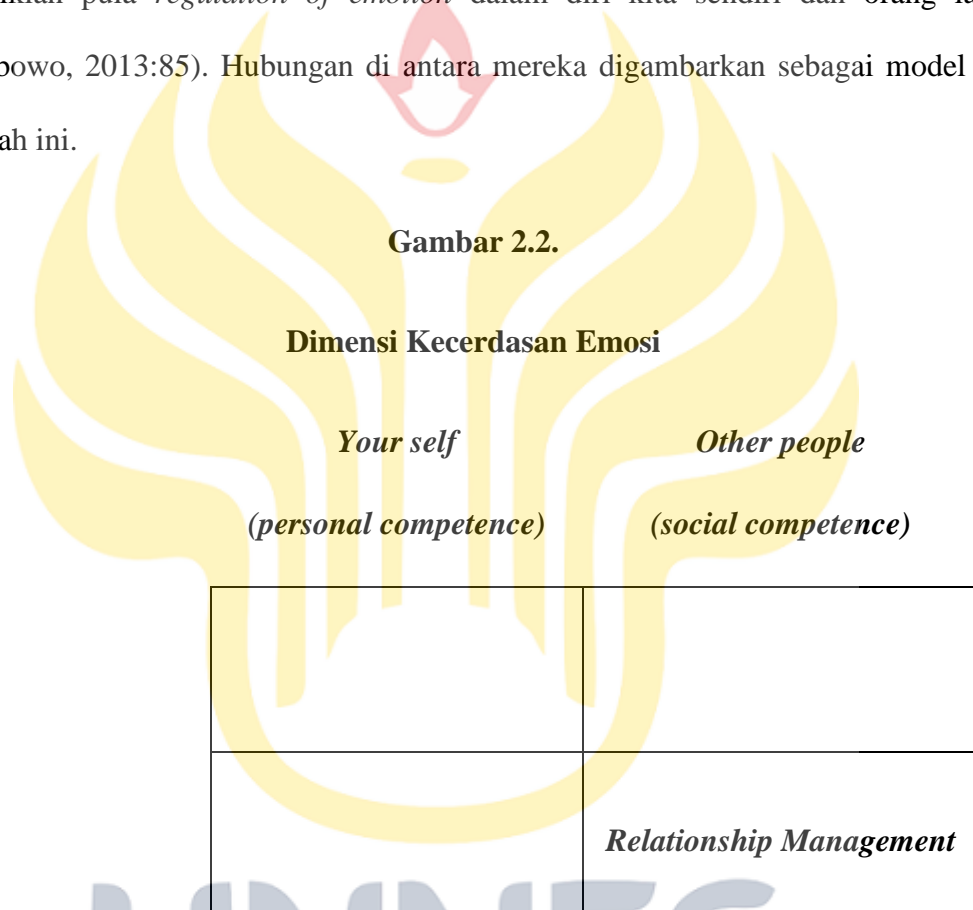
pekerja mempengaruhi untuk merespon dengan intensitas lebih besar atau lebih kecil. Orang yang mempunyai skor rendah pada stabilitas emosional lebih mungkin bereaksi kuat pada kejadian negatif. Dan respon emosional kita pada kejadian tertentu dapat berubah, tergantung pada *moods*.

Akhirnya, emosi memengaruhi sejumlah variabel kinerja dan kepuasan, seperti *organizational citizenship behavior*, komitmen organisasional, tingkat usaha, keinginan untuk keluar, dan penyimpanan di tempat kerja. Melihat pentingnya kondisi emosi seseorang dalam mempengaruhi tingkat kinerja dan kepuasan kerjanya, maka perlu adanya kecerdasan dalam mengelola emosi dalam diri setiap individu. 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 Goleman (2003) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kapasitas dalam mengenali perasaan-perasaan diri sendiri dan orang lain, dalam memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi-emosi dengan baik dalam diri kita sendiri maupun dalam hubungan-hubungan kita. Kreitner dan Kinicki dalam Wibowo (2013:87) memberikan pengertian kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengelola dirinya sendiri dan berinteraksi dengan orang lain dengan cara dewasa dan konstruktif.

2.1.2. Indikator Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional diorganisir dalam empat dimensi yang mencerminkan *recognition of emotion* dalam diri kita sendiri dan orang lain, demikian pula *regulation of emotion* dalam diri kita sendiri dan orang lain (Wibowo, 2013:85). Hubungan di antara mereka digambarkan sebagai model di bawah ini.



Sumber: Steven L. MacShane dan Mary Ann Von Glinow, *Organizational Behavior*, 2010.

Keempat dimensi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Self-awareness*.

Self-awareness adalah kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi kita sendiri. Kita lebih sensitif melemahkan respon emosional pada kejadian dan memahami pesan mereka. Orang yang memiliki *self-aware* lebih baik dapat

mendengarkan pada respon emosional mereka pada situasi spesifik dan menggunakan kesadaran ini sebagai informasi secara sadar.

2. *Self-management.*

Self-management adalah kemampuan mengelola emosi kita sendiri, sesuatu yang kita semua lakukan pada suatu tingkat tertentu. Kita menjaga gerak hati yang mengganggu dalam pengawasan. Kita mencoba untuk tidak merasa marah atau frustrasi apabila kejadian diarahkan terhadap kita. Kita berusaha merasa dan menyatakan kesenangan dan bahagia terhadap orang lain ketika kesempatan datang untuk menunjukkan emosional ini.

3. *Social-awareness.*

Social-awareness adalah kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Untuk sebagian besar, kemampuan ini ditunjukkan oleh empati, mempunyai pemahaman tentang dan sensitivitas pada perasaan, pikiran, dan situasi orang lain. Termasuk memahami situasi orang lain, mengalami emosi orang lain, dan mengetahui kebutuhannya bahkan meskipun tidak dinyatakan. *Social-awareness* meluas di luar empati termasuk menjadi peduli terhadap organisasi, seperti politik kantor dan memahami jaringan sosial.

4. *Relationship management.*

Relationship management menyangkut mengelola emosi orang lain. Hal ini termasuk menghibur orang lain yang merasa sedih, secara emosional memberikan inspirasi anggota tim untuk menyelesaikan proyek tepat waktu, membuat orang asing nyaman bekerja dengan kita, dan mengelola emosi

disfungsional, emosi negatif di antara staf yang menghadapi konflik dengan pelanggan atau pekrja lain.

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah menurut Golmen (2003) yaitu dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Self Awareness adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Pengaturan Diri (*Self Management*)

Self Management adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Motivasi (*Self Motivation*)

Self Motivation merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy/Social awareness*)

Empathy merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5. Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

Relationship Management adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

2.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Golmen (2000) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu yaitu:

1. Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosi dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosi yang terjadi pada masa anak-anak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari.

2. Lingkungan non-keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas bermain peran

sebagai seseorang di luardirinya dengan emosi yang menyertai keadaan oranglain.

2.2.Kecerdasan Spiritual

2.2.1. Pengertian Kecerdasan Spiritual.

Menurut Zohar dan Marshall dalam Ginanjar (2005:46) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi persoalan makna atau *value*, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain. Kecerdasan spiritual adalah landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional secara efektif.

Agustian dalam Lisda (2012:10) mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik, serta berprinsip hanya karena Allah. Bila *spiritualquotient* (SQ) telah berkembang dengan baik, makagambaran atau ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan spiritual (SQ) tinggi menurut Zohar dan Marshall dalam Nur, Margono dan Solimun (2013:632), yaitu :

1. Kemampuan bersikap fleksibel(adaptif secara spontan dan aktif)
2. Tingkat kesadarantinggi.
3. Kemampuan mengadaptasi dan memanfaatkan penderitaan.
4. Kemampuan menghadapi dan melampaui rasa sakit.

5. Kualitas hidu pyang diilhami oleh visi dan misi.
6. Keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu.
7. Kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal (berpendangan holisitik).
8. Kecenderungan nyata untuk bertanya "mengapa atau bagaimana jika" untuk mencari jawaban mendasar.
9. Pemimpin yang penuh pengabdian dan bertanggung jawab.

2.2.2. Prinsip- Prinsip Kecerdasan Spiritual.

Agustian (2006) mengemukakan prinsip- prinsip kecerdasan spiritual yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip Bintang

Prinsip bintang adalah prinsip yang berdasarkan iman kepada Allah SWT. Semua tindakan yang dilakukan hanya untuk Allah dan tidak mengharap pamrih dari orang lain dan melakukannya sendiri.

2. Prinsip Malaikat (Kepercayaan).

Prinsip malaikat adalah prinsip berdasarkan iman kepada Malaikat. Semua tugas dilakukan dengan disiplin dan baik sesuai dengan sifat malaikat yang dipercaya oleh Allah untuk menjalankan segala perintah Allah SWT.

3. Prinsip Kepemimpinan.

Prinsip kepemimpinan adalah prinsip berdasarkan iman kepada Rasullullah SAW. Seorang pemimpin harus memiliki prinsip yang teguh, agar mampu

menjadi pemimpin yang sejati. Seperti Rasulullah SAW adalah seorang pemimpin sejati yang dihormati oleh semua orang.

4. Prinsip Pembelajaran.

Prinsip pembelajaran adalah prinsip berdasarkan iman kepada kitab. Suka membaca dan belajar untuk menambah pengetahuan dan mencari kebenaran yang hakiki. Berpikir kritis terhadap segala hal dan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman dalam bertindak.

5. Prinsip Masa Depan.

Prinsip masa depan adalah prinsip yang berdasarkan iman kepada "hari akhir". Berorientasi terhadap tujuan, baik jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang, disertai keyakinan akan adanya "hari akhir" dimana setiap individu akan mendapat balasan terhadap setiap tindakan yang dilakukan.

6. Prinsip Keteraturan.

Prinsip keteraturan merupakan prinsip berdasarkan iman kepada "ketentuan Tuhan".

2.2.3. Indikator Kecerdasan Spiritual.

Sukidi (2002) mengemukakan tentang nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam kecerdasan spiritual yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini yaitu:

1. Mutlak Jujur. Kata kunci pertama untuk sukses didunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.

2. Keterbukaan. Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.
3. Pengetahuan diri. Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.
4. Fokus pada kontribusi. Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan member daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.
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, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

2.3. Kepuasan Kerja

2.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Robbins dan Judge dalam Wibowo (2013:131) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Sedangkan menurut Luthan dalam Sani (2012:696) kepuasan kerja adalah hasil persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui

hasil kerjanya. Robbins dalam Nur, Margono dan Solimun (2013:633) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah merujuk dari sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi, mengindikasikan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mengindikasikan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh Locke dalam Jelita (2014:87) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu, artinya kepuasan kerja merupakan persepsi individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan bagi dirinya. Dari berbagai pandangan tersebut kiranya dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan menyenangkan yang dirasakan seorang karyawan terhadap pekerjaannya, dimana tingkat kepuasan yang dirasakan setiap orang tidaklah sama. Hal tersebut sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Jika hasil pekerjaan sesuai dengan harapan dan tujuan, maka karyawan akan merasa puas.

Pekerja dengan kepuasan kerja yang tinggi akan mengalami perasaan positif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas tugas pokok. Sedangkan pekerja dengan kepuasan kerja rendah akan mengalami perasaan negatif ketika mereka berpikir tentang tugas mereka atau mengambil bagian dalam aktivitas pekerjaan mereka. Maka dari itu penting bagi pihak perusahaan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja karyawan di tempat mereka berkerja.

Sebab, karyawan yang bekerja dengan perasaan senang terhadap pekerjaannya akan menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan lebih efektif dan

efisien sehingga kinerjanya pun akan meningkat. Hasibuan (2010) kepuasan kerja adalah sikap emosi yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya.

2.3.2. Kategori Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja dapat mempunyai beberapa bentuk atau kategori. Colquitt, LePine, Wesson dalam Wibowo (2013:132) mengemukakan adanya beberapa kategori kepuasan kerja :

1. *Pay Satisfaction.*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman, dan cukup untuk pengeluaran normal dan kemewahan. *Pay satisfaction* didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima. Meskipun lebih banyak uang selalu lebih baik, kebanyakan pekerja mendasarkan keinginannya atas bayaran pada perhitungan secara berhati-hati dari tugas pekerjaannya dengan bayaran yang diberikan pada rekan sekerja yang sama.

2. *Promotion Satisfaction.*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberika, dilakukan dengan jujur, dan berdasar pada kemampuan. Tidak seperti halnya dengan bayaran, banyak pekerja mungkin tidak suka lebih sering promosi katena promosi

membawa lebih banyak tanggungjawab, dan meningkatkan jam kerja. Tetapi, banyak pekerja menghargai promosi karena memberikan peluang untuk pertumbuhan personal lebih besar, upah lebih baik, dan prestise lebih tinggi.

3. *Supervision Satisfaction.*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik, dan bukannya bersifat malas, mengganggu, dan menjaga jarak. Kebanyakan pekerja mengharapkan atasan membantu mereka mendapatkan apa yang mereka hargai. Hal ini tergantung apakah atasan memberikan penghargaan atas kinerja baik, membantu pekerja mendapatkan sumber daya yang diperlukan, dan melindungi pekerja dari kebingungan yang tidak perlu. Di samping itu, pekerja mengharapkan atasan yang disukai. Hal tersebut tergantung pada apakah atasan mempunyai kepribadian baik, demikian pula apakah mempunyai nilai-nilai dan keyakinan yang sama dengan pekerja.

4. *Coworker Satisfaction.*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggungjawab, membantu, menyenangkan dan menarik. Pekerja mengharapkan rekan sekerjanya membantu dalam pekerjaan. Di sisi lain, kita mengharapkan senang bekerja bersama mereka, karena menggunakan banyak waktu bersama rekan sekerja. Rekan sekerja yang menyenangkan dapat membuat hari kerja berjalan lebih cepat.

5. *Satisfaction whit the work itself.*

Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati, dan memanfaatkan keterampilan penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang-ulang dan tidak nyaman. Aspek ini memfokus pada apa yang sebenarnya dilakukan pekerja. Sedangkan empat aspek sebelumnya merupakan hasil dari pekerjaan (*pay* dan *promotion*) dan orang yang berada sekitar pekerjaan (*supervisors* dan *coworkers*)

6. *Altruims*.

Altruims merupakan sifat suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral. Sifat ini antara lain ditunjukkan oleh kesediaan orang untuk membantu rekan sekerja ketika sedang menghadapi banyak tugas.

7. *Status*.

Status menyangkut *prestise*, seperti mempunyai kekuasaan atas orang lain, atau merasa memiliki popularitas. Promosi jabatan di satu sisi menunjukkan peningkatan status, di sisi lainnya akan memberikan kepuasan karena prestasinya dihargai.

8. *Environment*.

Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan *quality of worklife* di tempat pekerjaan. Namun, terdapat pandangan bahwa nilai-nilai ini dianggap kurang penting karena tidak relevan dalam semua pekerjaan, tidak seperti bayaran, promosi, dan seterusnya.

2.3.3. Mengukur Kepuasan Kerja.

Persoalan yang sering dihadapi adalah bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan kerja. Komponen atau unsur apa saja yang dapat dipergunakan untuk mengukur kepuasan kerja. Colquitt, LePine, dan Wesson dalam Wibowo (2013:134) melihat adanya dua unsur yang terkandung dalam kepuasan kerja, yaitu : *value fulfillment* atau pemenuhan nilai dan *satisfaction with the work itself* atau kepuasan atas pekerjaan itu sendiri.

1. *Value Fulfillment*

Pada umumnya, pekerja merasa puas apabila pekerjaan mereka memberikan sesuatu yang mereka hargai. Sesuatu yang berharga atau mempunyai nilai adalah segala sesuatu yang secara sadar atau tidak sadar orang ingin mencari atau mendapatka. Kepuasan kerja akan terjadi apabila pekerja merasakan bahwa nilai yang mereka inginkan terpenuhi, diperoleh *value fulfillment*. Tetapi orang yang berbeda dapat menghargai hal yang berbeda dan bahwa nilai dapat berubah selama dalam kehidupan kerja. Teori yang bersangkutan dengan pemenuhan kebutuhan nilai tersebut dinamakan *value-percept theory*.

Untuk mengukur kepuasan kerja (*job satisfaction*) menurut *the value percept theory* adalah :

- 1) *Pay satisfaction.*
- 2) *Promotion satisfaction.*
- 3) *Supervisor satisfaction.*
- 4) *Cowarner satisfaction.*
- 5) *Satisfaction with the work it self.*

2. *Satisfaction with the work it self.*

Manajemen saintik memfokus pada meningkatkan efisiensi dari tugas pekerjaan dengan membuatnya lebih disederhanakan dan spesialisasi dan menggunakan *time and mition study* untuk merencanakan gerakan dan urutan tugas dengan hati-hati. Dengan langkah ini harapannya adalah akan meningkatkan produktivitas pekerja dan menurunkan luasnya keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, dan akhirnya memperbaiki profitabilitas organisasi. Namun, kecendrungan ini mempunyai batas optimumnya. Apabila telah melampaui batas optimum, pekerjaan yang disederhanakan lebih lanjut dan bersifat rutin cenderung kemudian menurunkan kepuasan kerja, sambil meningkatkan kemangkiran dan pergantian.

2.3.4. Fakot- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.

Menurut Mangkunegara (2005:120) terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu:

1. Faktor yang ada pada diri karyawan.

Contohnya seperti kecerdasan (*IQ*), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.

2. Faktor pekerjaan.

Contohnya seperti jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

2.3.5. Variabel- Variabel Kepuasan Kerja.

Menurut Mangkunegara (2001:117) kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel sebagai berikut:

1. *Turnover*.

Kepuasan kerja lebih tinggi dibandingkan dengan *turnover* pegawai yang rendah sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

2. Tingkat ketidakhadiran kerja (absen).

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis.

3. Umur.

Ada kecenderungan pegawai yang lebih tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang lebih tua berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerja sehingga apabila antara harapan dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan.

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

5. Ukuran organisasi pekerjaan.

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecilnya perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi dan partisipasi pegawai.

2.3.6. Indikator Kepuasan Kerja.

Indikator kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Smith & Kendall (1969) yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*)

Dimana suatu pekerjaan-pekerjaan dapat menyelesaikan tugas-tugas yang menarik bagi individu itu sendiri. Hal yang menarik individu terhadap pekerjaannya merupakan sumber utama kepuasan.

2. Gaji (*Pay*)

Gaji merupakan suatu balas jasa yang diterima karyawan dalam bentuk finansial atas pekerjaan yang telah mereka lakukan.

3. Kesempatan promosi (*Promotion opportunities*)

Kesempatan promosi merupakan peluang untuk mengalami peningkatan dalam hierarki. Kesempatan promosi tampaknya memiliki berbagai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki bentuk-bentuk yang berbeda, didampingi dengan imbalan-imbalan yang mendampingi.

4. Pengawasan (*Supervisor*)

Hal yang cukup mempengaruhi dari kepuasan kerja adalah kemampuan dari supervisi untuk menyediakan bantuan teknik dan dukungan. Hal tersebut dapat

berupa adanya pengawasan yang langsung dilakukan oleh seorang atasan terhadap bawahannya.

5. Hubungan dengan rekan kerja (*Co-worker*)

Hubungan dengan rekan kerja merupakan faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan kerja karena sebagai makhluk sosial, manusia pasti membutuhkan interaksi dengan individu lain. Tidak mungkin seorang individu kan selalu mengandalkan dirinya sendiri, karena setiap individu mempunyai batas kemampuannya masing-masing. Dengan terciptanya hubungan yang baik di antara rekan sekerja, maka rasa nyaman dan aman dalam bekerja akan tercipta sehingga kepuasan kerja dapat terwujud.

2.4. Kinerja Karyawan.

2.4.1. Pengertian Kinerja Karyawan.

Kinerja telah menjadi terminologi atau konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia. Selama ini masih sering terjadi perbedaan pemahaman mengenai konsep kinerja. Di satu sisi, ada pemahaman konsep kinerja yang lebih memfokuskan pada konteks organisasi, tetapi di sisi lain ada yang lebih memfokuskan pada konteks individu atau sumber daya manusia. Bahkan, pencampuradukan pemahaman sering terjadi. Menurut Sudarmanto (2009:7) konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali

menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu.

Sedangkan konsep kinerja menurut Wirawan (2009:5) merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai *performa*. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja menurut Sturman dalam Hendrawan (2006) adalah suatu konstruksi multidimensional yang sangat kompleks, dengan banyak perbedaan dalam arti tergantung pada siapa yang sedang mengevaluasi, bagaimana dievaluasi, dan aspek apa yang dievaluasi.

Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache dalam Sudarmanto (2009:7) mengemukakan ada 3 (tiga) level kinerja, yaitu:

1. Kinerja organisasi.

Merupakan pencapaian hasil (out-come) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.

2. Kinerja proses.

Merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rencana proses, dan manajemen proses.

3. Kinerja individu / pekerjaan.

Merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan.

Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

2.4.2. Dimensi Kinerja Karyawan

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Adapaun survei literatur mengenai dimensi atau indikator yang menjadi ukuran kinerja adalah sebagai berikut:

Dwiyanto dalam Sudarmanto (2009:16) mengatakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. Produktivitas : dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan : dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsitas : dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. **Responsibilitas** : menjelaskan / mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. **Akuntabilitas** : seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholders*.

2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.

Menurut Wirawan (2009:6) kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Faktor internal pegawai.**

Yaitu faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal, faktor internal pegawai ini menentukan kinerja pegawai. Jadi, dapat diasumsikan bahwa makin tinggi faktor-faktor internal tersebut, maka tinggi pula kinerja pegawai. Sebaliknya, makin rendah faktor-faktor tersebut makin rendah pula kinerjanya.

2. **Faktor lingkungan internal organisasi.**

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja pegawai.

3. Faktor lingkungan eksternal organisasi.

Adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan.

2.4.4. Metode Penilaian Kinerja

Tersedia sejumlah metode atau format penilaian yang berbeda. Beberapa metode penilaian lebih berfokus pada perilaku karyawan, metode- metode lainnya lebih berorientasi pada hasil dan menekankan hasil dari perilaku karyawan. Dalam metode keperilakuan, karyawan dapat dievaluasi berdasarkan standar organisasional atau mereka dievaluasi relatif dengan karyawan- karyawan lainnya. Metode penilaian kinerja harus dipilih secara hati-hati karena metode yang digunakan kerap menjadi titik fokus keterlibatan antara penyelia dan karyawan. Perilaku penyelia dalam melakukan penilaian sangat ditentukan oleh metode yang digunakan. Metode penilaian kinerja secara umum menurut Robbins (2002:262) adalah sebagai berikut :

1. Esai Tertulis.

Metode yang paling mudah untuk menilai suatu kinerja adalah dengan menulis sebuah narasi yang menggambarkan kelebihan, kekurangan, prestasi waktu lampau, potensi dan saran-saran mengenai seseorang karyawan untuk perbaikan. Esai tertulis ini tidak membutuhkan bentuk format yang rumit atau

latihan. Tetapi hasil tulisan itu seringkali menggambarkan kemampuan penulisnya. Baik atau buruknya sebuah penilaian sama-sama ditentukan oleh keterampilan menulis si penilai dan tingkat aktual kinerja seorang pekerja.

2. Keadaan Kritis.

Metode keadaan kritis memfokuskan perhatian si penilai pada perilaku-perilaku yang merupakan kunci untuk membedakan antara sebuah pekerjaan efektif atau yang tidak efektif.

3. Grafik Skala Penilaian.

Di dalam metode ini, dicatat faktor-faktor kinerja, seperti kualitas dan kuantitas kerja, tingkat pengetahuan, kerja sama, loyalitas, kehadiran, kejujuran, dan inisiatif. Selanjutnya, si penilai memeriksa daftar tersebut dan menilai setiap faktor sesuai dengan skala peningkatan.

4. Skala Peningkatan Perilaku.

Skala ini mengkombinasikan elemen penting dari metode keadaan kritis dengan metode pendekatan grafik skala penilaian. Si penilai menilai para pekerja berdasarkan kepada hal-hal dalam rangkaian kesatuan, tetapi poin-poinnya merupakan contoh perilaku aktual di dalam pekerjaan, bukan sekadar deskripsi atau ciri-ciri umum.

5. Perbandingan Multipersonal.

Metode perbandingan multipersonal mengevaluasi satu kinerja individu dengan membandingkannya dengan individu atau individu-individu lainnya. Cara ini

bersifat relatif, bukan sebagai alat pengukur yang absolut. Tiga perbandingan yang sangat populer adalah peringkat urutan kelompok, peringkat individu, dan perbandingan berpasangan.

2.5. Hubungan Antar Variabel

2.5.1. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan.

Dalam konteks pekerjaan, menurut Paisal (2010:104) Kecerdasan Emosional (EQ) adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan atau juga pelanggan. Realitas menunjukkan, seringkali kita tidak mampu menangani masalah-masalah emosional ditempat kerja secara memuaskan. Bukan saja tidak mampu memahami perasaan sendiri, melainkan juga perasaan orang lain yang berinteraksi dengan kita. Akibatnya sering terjadi kesalahpahaman dan konflik antar pribadi.

Suatu penelitian yang pernah dilakukan oleh Boyatzis dan Chermis dalam Trihandini (2005:26) menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Agustian dalam Rika (2014:4) 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.

Agustian dalam Rika (2014:4) juga menyebutkan dalam bukunya bahwa banyak contoh disekitar kita, membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah di dunia pekerjaan. Seringkali justru yang berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil. Beberapa penelitian tersebut juga didukung dengan hasil penelitian oleh Trihandini (2005:79) yang dilakukan di Hotel Horison Semarang, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.5.2. Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan Kinerja Karyawan.

Kecerdasan spiritual merupakan perasaan yang berhubungan dengan diri sendiri, orang lain dan keadaan lingkungan secara keseluruhan. Pada saat seseorang melakukan pekerjaan dengan baik itu bukan semata-mata hasil dari kemampuan intelektual yang dimilikinya. Ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi hasil pekerjaan seorang karyawan, seperti bagaimana secara emosional seorang karyawan mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain dan juga dukungan dari lingkungannya. Hal tersebut akan dapat membuat seorang karyawan mengekspresikan seluruh kemampuan atau potensi yang dimilikinya. Selanjutnya, kinerja karyawan tersebut akan dapat meningkat karena karyawan dapat menyalurkan antara emosi, perasaan dan kemampuan intelektualnya.

Penelitian yang dilakukan Wiersma dalam Trihandini (2005:80) memberikan bukti tentang pengaruh kecerdasan spiritual dalam dunia kerja. Ia meneliti tentang bagaimana pengaruh spiritualitas dalam perilaku pengembangan

karir. Penelitian ini dilakukan selama tiga tahun dengan melakukan studi kualitatif terhadap 16 responden. Hasil penelitian yang dilakukannya ternyata menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi tujuan seseorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti. Hal ini mendorong dan memotivasi dirinya untuk lebih meningkatkan kinerja yang dimilikinya, sehingga dalam karir ia dapat berkembang lebih maju.

2.5.3. Hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

Menurut Luthan dalam Sani (2012:696) kepuasan kerja adalah hasil persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan seseorang memberikan segala sesuatu yang dipandang sebagai sesuatu yang penting melalui hasil kerjanya. Seseorang yang memiliki kecerdasan untuk mengendalikan emosionalnya dengan lebih terarah akan lebih mampu menguasai dirinya sendiri dan orang lain. Kemampuan tersebut sangat dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan agar karyawan tidak memcampuradukkan urusan pribadinya dengan pekerjaan. Dengan demikian urusan pekerjaan tidak akan terganggu, karena karyawan paham betul dengan apa yang dirasakannya sehingga karyawan tau apa yang seharusnya dilakukan. Kecerdasan emosi juga membuat karyawan mengerti apa yang sedang dirasakan oleh orang lain sehingga orang yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu bersikap dengan tepat sesuai dengan kondisi di sekitarnya.

Ketika karyawan dapat memahami apa yang dirasakan dan diinginkan oleh karyawan lain ataupun atasannya tentu hal tersebut akan menciptakan hubungan

yang baik di antara keduanya. Dengan hubungan yang baik tersebut akan memberikan suasana kerja yang nyaman. Dimana suasana kerja yang nyaman karena adanya hubungan yang baik dengan rekan sekerja dan kemampuan untuk mengatur perasaan diri sendiri secara emosioanal merupakan salah satu faktor yang akan mempengaruhi kepuasan seseorang dalam bekerja. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Muhammad Masroor Alam (2009) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kepuasan kerja dan kecerdasan emosional pada karyawan yang bukan tenaga pengajar di Universitas Perlis Malaysia.

2.5.4. Hubungan kecerdasan spiritual dengan kepuasan kerja.

Kecerdasan spiritual akan memberikan pengaruh terhadap perilaku seseorang dalam bekerja. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya dari Milliman, *et al.* dalam Nur, Margono dan Solimun (2013:636) yang menyatakan bahwa kecerdasan spiritual akan mempengaruhi sikap kerja. Sikap kerja ini ditunjukkan dengan indikatornya adalah kepuasan kerja, komitmen kepada organisasi, keterlibatan kerja dan penghargaan terhadap organisasi. Dengan kata lain semakin cerdas secara spiritual, maka karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya akan merasa puas. Hal ini disebabkan cerdas spiritual berarti telah memiliki tingkat kesadaran yang tinggi dan dalam bekerjapenuh dengan pengabdian dan tanggung jawab. Selain itu kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan misi yang murni mengakibatkan perasaan puas dalam setiap mengerjakan pekerjaan yang telah menjadi komitmennya.

2.5.5. Hubungan kinerja karyawan dengan kepuasan kerja.

Kinerja yang baik akan memberikan kepuasan pada diri karyawan karena dengan kinerja yang baik karyawan akan merasa bangga terhadap hasil pekerjaannya. Bukan hanya itu, dengan kinerja yang baik tentu perusahaan akan memberikan apresiasi yang lebih terhadap karyawan baik itu berupa materi seperti kenaikan gaji maupun kenaikan jabatan. Hal tersebut tentu akan memberikan rasa puasa pada diri karyawan atas hasil pencapaiannya. Bahkan dengan kinerja baik yang ditunjukkan karyawan akan memberikan rasa puas pula bagi perusahaan karena mereka mempekerjakan orang – orang yang berkompeten sehingga dapat mencapai tujuan pekerjaan. Robbins dalam Nur, Margono dan Solimun (2013: 636) bahwa seseorang dengan tingkat kepuasanyang tinggi, mengindikasikan sikap positif terhadap pekerjaannya.

2.6. Penelitian Terdahulu.

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan hasil- hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti- peneliti terdahulu dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adanya penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan penelitian ini, yang berguna sebagai gambaran dan perbandingan yang dapat mendukung penelitian berikutnya. Berikut ini adalah tabel yang memperlihatkan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan tahun	Judul	Hasil
1.	Behbahani. A.A. (2011)	<i>Comparative Study of The Relation Between Emotional Intellegence and Employees Performance, Procedia Sosial and Behavioral Science.</i>	Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2.	Micheila, K. Dan Dianne, G (2006)	<i>Emotional Intellegence and Accupation Stress Among Profesional Staff in New Zealand.</i>	Kemampuan untuk mengelola emosi sendiri memainkan peran yang sangat penting dalam penilaian dan mengatasi stres yang berhubungan dengan pekerjaan.
3.	Abraham Carmeli (2003)	<i>The Relationship Between Emotional Intelligence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes.</i>	Kecerdasan emosional berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan kerja. Jadi individu yang cerdas emosinya cenderung menampilkan keseluruhan kepuasan yang lebih tinggi di tempat kerja.
4.	Adjie Sapta, dkk (2013)	<i>Affect of ESQ Training (Training of Emotional Intellegence and Spiritual</i>	Kecerdasan spiritual (SI) dan kecerdasan emosional (EI) mempengaruhi

		<i>Intelligence) to Organizational Commitmen and Job Satisfaction.</i>	komitmen organisasi (KO) dan kepuasan kerja (KK) langsung.
5.	Gill Mandip, dkk (2012)	<i>Emotional Intelligence as a Forecaster of Job Satisfaction Amongst The Faculty of Proffesional Institutes of Central Indian City, Indore.</i>	Tidak ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional anggota fakultas dan kepuasan kerja mereka.
6.	David Rosete & Joseph Ciarrochi (2005)	<i>Emotional Intellegence and its Relationship to Workplace Performance Outcomes of Ledership Effectiveness.</i>	Kecerdasan emosional tidak berkorelasi secara signifikan dengan kepribadian seseorang.
7.	Ida Nur Hidayati, dkk. (2013)	<i>Emotional Intelligence as a Forecaster of Job Satisfaction Amongst The Faculty of Proffesional Institutes of Central Indian City, Indore.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sementara kecerdasan spiritual memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan kerja maupun kinerja karyawan. Dan kepuasan kerja berhubungan positif dengan kinerja karyawan.

8.	Carruso (1999) dalam Febiola (2005)	<i>Applying The Ability Model of Emotional Intelligence to The World of Work.</i>	mendukung keberadaan kecerdasan emosi tetapi pada kenyataannya kecerdasan intelektual yang diukur dengan IQ masih merupakan hal yang penting dalam kesuksesan kerja.
9.	Shah & Ellahi (2012).	<i>Workplace Spirituality, Emotonal Intelligence and Job Satisfaction.</i>	Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja.
10.	Cassman, A., Abou, Z., Bassem (2003).	<i>Job satisfaction and employee performance of Lebanese Banking Staff.</i>	Semakin puas karyawan dalam bekerja, maka semakin meningkat kinerjanya.
11.	Biswas, S., dan Varma, A. (2012).	<i>Antecedent of Employee Performance : an empirical investigation in India.</i>	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan.
12.	Armeniorego, dkk (2008).	<i>Workplace Spirituality, Commitment, and Self-Reported Individual Performance.</i>	Kecerdasan spiritual berhubungan positif dengan komitmen dan kinerja karyawan.
13.	Xiao-yu Liu dan Jun Liu (2013).	<i>Effects of Team Leader Emotional Intelligence &Team Emotional Climate on Team Member Job Satisfaction.</i>	Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

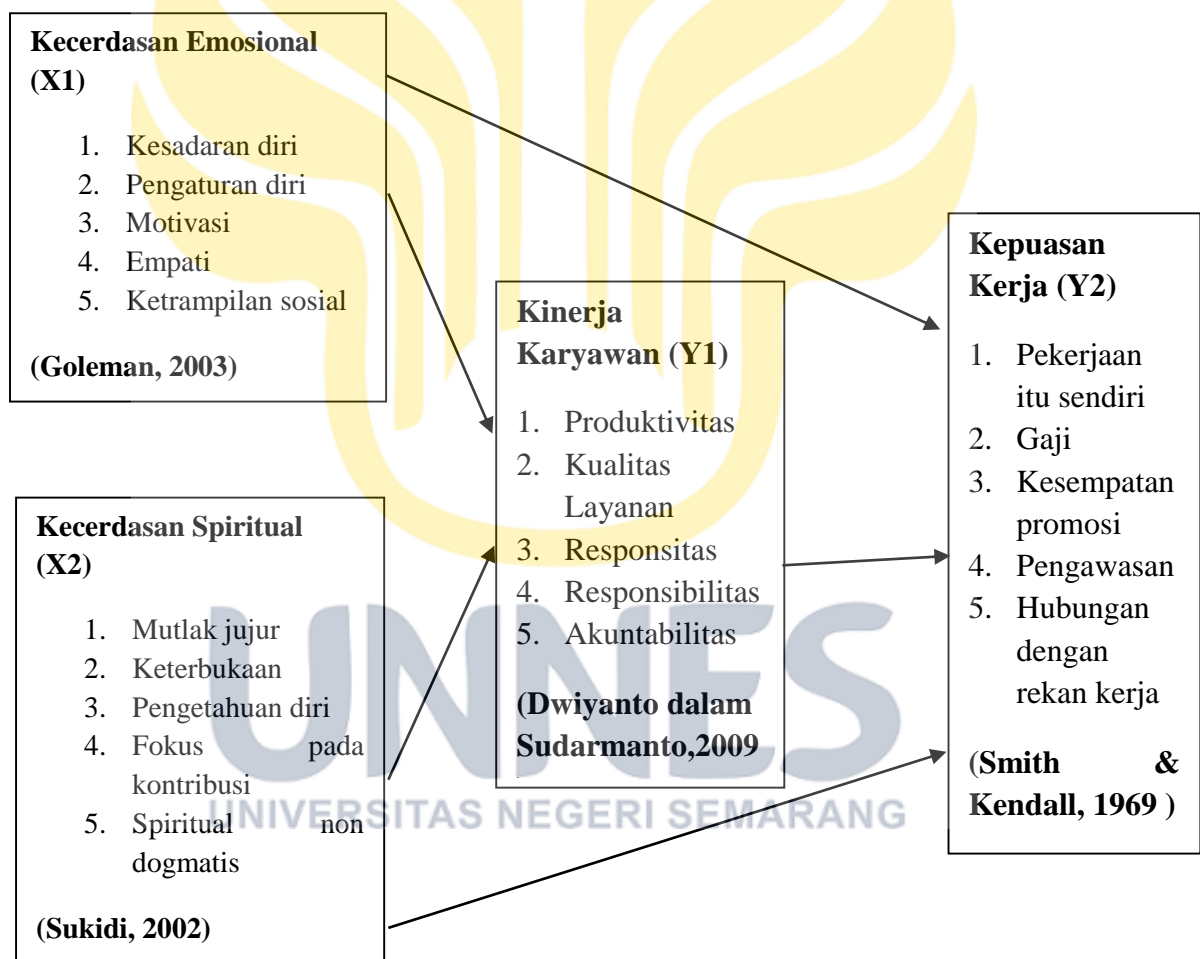
2.7. Kerangka Pemikiran

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja karyawan. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah kinerja dari karyawan itu sendiri. Ketika karyawan memiliki kinerja yang baik, maka dia akan merasa bangga dan senang terhadap hasil pekerjaannya. Apalagi kinerja sering kali dijadikan sebagai tolak ukur untuk memberikan penghargaan terhadap karyawan. Dengan perasaan senang dan bangga tersebut dan penghargaan yang nantinya akan diperoleh dengan kinerja yang baik tersebut akan memberikan kepuasan dalam diri karyawan terhadap hasil pekerjaannya.

Bahkan kepuasan dari kinerja yang baik tidak hanya dirasakan oleh karyawan itu sendiri saja tetapi juga oleh pihak organisasi. Karena dengan kinerja karyawan yang baik organisasi akan merasa telah mempekerjakan orang yang tepat dalam organisasinya dan biaya yang telah dikeluarkan juga sesuai dengan hasil yang didapatkan. Kepuasan kerja juga sangat dipengaruhi oleh faktor kecerdasan karyawan. Kecerdasan karyawan tidak hanya ditentukan oleh tingkat kecerdasan intelektualnya saja melainkan juga tingkat kecerdasan emosional dan spiritualnya. Sebab karyawan yang pintar tetapi tidak memiliki kecerdasan secara emosional, dia akan kesulitan untuk mengontrol dirinya sendiri apalagi untuk mempengaruhi orang lain.

Karyawan yang cerdas secara intelektual dan emosi tetapi tidak memiliki kecerdasan secara spiritual juga tidak dapat bekerja dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya. Sebab, kemampuan secara spiritual sangat dibutuhkan untuk

menyelaraskan antara emosi, perasaan dan otak atau kecerdasan intelektualnya. Sehingga, baik kecerdasan emosional maupun kecerdasan spiritual sangat dibutuhkan untuk mendukung kecerdasan intelektual seorang karyawan dalam melaksanakan tugas- tugasnya sehingga hasil pekerjaannya baik dan kinerjanya meningkat, dengan kinerja yang baik tentu akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan. Berdasarkan permasalahan penelitian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3.

Kerangka Pemikiran Teoritis

2.8.Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang ingin dipecahkannya (Ferdinand, 2011:27). Berdasarkan pokok permasalahan dan tujuan penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- H1 : Ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- H2 : Ada pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan.
- H3 : Ada pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H4 : Ada pengaruh langsung kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H5 : Ada pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan.
- H6 : Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai variabel intervening.
- H7 : Ada pengaruh kecerdasan spiritual terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan sebagai variabel intervening.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian tentang “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan Kantor SETDA Kab. Semarang)”, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor SETDA Kab. Semarang. Kecerdasan emosional akan membuat karyawan mampu mengelola emosi- emosi dalam dirinya dan orang lain sehingga lebih mungkin untuk bereaksi secara positif pada suatu kejadian yang dihadapi. Dengan demikian akan membantu karyawan untuk mengambil keputusan dan solusi yang tetap.
2. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan akan meningkat karena karyawan dengan tingkat kecerdasan spiritual yang tinggi akan lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Adanya rasa empati dan ketrampilan sosial yang baik akan menciptakan hubungan yang harmonis dan nyaman antara rekan kerja maupun antara karyawan dengan atasannya. Sementara kesadaran diri dan pengetahuan diri

akan membuat karyawan nyaman dengan pekerjaannya, mampu bertahan dan tidak mudah frustrasi.

4. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik akan bersikap jujur, terbuka dan bersikap fleksibel
5. Kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja akan semakin dirasakan karyawan apabila kinerja mereka semakin baik. Karena dengan hasil kerja yang meningkat maka karyawan akan merasa bangga dengan apa yang dicapainya. Kinerja yang baik juga tentu akan meningkatkan pendapat dan kesempatan promosi.
6. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kepuasan kerja melalui kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang baik akan memiliki kesadaran diri yang tinggi, mampu mengelola dirinya dalam segala kondisi, memiliki motivasi yang kuat dan terhubung pada lingkungan dan ilahi serta memiliki hubungan kerja yang positif. Kesadaran dan pengetahuan diri akan membantu karyawan untuk melihat kesenjangan dan pengambilan keputusan secara tepat. Semua faktor tersebut akan meningkatkan kinerja karyawan yang pada gilirannya akan menumbuhkan harga diri karyawan yang kemudian mengarah pada kepuasan kerja.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

1. Saran untuk penelitian mendatang diharapkan dapat memperluas sampel pada objek yang berbeda sehingga hasil penelitian lebih tergeneralisasi.
2. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengeksplorasi kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang masih perlu dilakukan penelitian pada aspek yang sama untuk menguji konsistensi dari hasil penelitian sehingga dapat memvalidasi hasil penelitian ini dengan sampel yang lebih besar.
3. Penelitian mendatang diharapkan mampu mengembangkan variabel yang dapat memediasi pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pada kepuasan kerja dengan menggunakan variabel lain seperti komitmen organisasi, tingkat usaha dan keinginan untuk keluar.

2. Praktis

1. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual merupakan faktor yang penting yang akan mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan kerja. Bahkan kecerdasan spiritual terus diteliti terus menerus karena spiritualitas mengarah pada inti kecerdasan tertinggi. Mengingat pentingnya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual maka diharapkan agar organisasi mau mengadakan pelatihan guna meningkatkan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual karyawan karena karyawan merupakan

sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan. Program pelatihan kecerdasan emosional dan spiritual bertujuan agar karyawan dapat bekerja sesuai visi, misi, dan nilai-nilai perusahaan serta memanfaatkan potensi karyawan secara maksimal untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan kepuasan kerja karyawan itu sendiri.

2. Dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja dari segi indikator pengawan maka pimpinan diharapkan dapat membangun komunikasi yang baik yaitu komunikasi dua arah, jadi selain memberikan pengarahan kepada karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya pimpinan juga diharapkan mau menerima masukan yang diberikan oleh bawahannya. Kemudian organisasi dapat mengadakan sebuah acara seperti perlombaan yang membutuhkan kerja sama tim agar terjalin kekompakan dan hubungan yang baik dengan rekan kerja dan mengalihkan sejenak beban kerja yang dirasa sehingga tidak terjadi kebosanan dalam melakukan pekerjaan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Abbas Rastgar., dkk. 2012. A Study Of The Relationship Between Employees' Spiritual Intelligence And Job Satisfaction: A Study In Iran's Banking Industry. *A Jurnal Of Multidisciplinary Research Vol. 1 Issue 2, May 2012. ISSN 2078-0637*
- Armeniorego, dkk. 2008. Workplace Spirituality, Commitment, and Self-Reported Individual Performance. *Management Research, Vol. 5. No. 3 (fall 2007), pp. 163-183.*
- Bapna, Ira dkk. 2011. Rolle of Emotional Intelligence on The Performance of Employee Working in Servis Sector. *International Journal of Multidisciplinary Research Vol.1 Issue 8. ISSN 22315780*
- Behbahani. A.A. 2011. Comparative Study of The Relation Between Emotional Intellegence and Employees Performance, *Procedia Sosial and Behavioral Science.vol. 30, p. 386-389*
- Biswas, S., dan Varma, A. 2012. Antecedent of Employee Performance : an empirical investigation in India. *Employee Relations Vol. 31, p. 177-192.*
- Carmeli, Abraham. 2003. The Relationship Between Emotional Intellegence and Work Attitudes, Behavior and Outcomes. *Jurnal of Managerial Psychology Vol. 18 No. 8*
- Cassman, A., Abou, Z., Bassem. 2003. Job satisfaction and employee performance of Lebanese Banking Staff. *Journal of Managerial Psychologi Vol. 8 No.4 p. 368-376.*
- Dwi, Sesilia W. 2011. Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris pada RSUD Kota Semarang). Skripsi, Program Sarjana (S1) Universitas Diponegoro Semarang.

- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen Edisi 3*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginanjari, Ary Agustian. 2005. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual ESQ*. Jakarta : Arga
- Golmen, D. 2000. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Golmen, D. 2003. *Working With Emotional Intelligence (Terjemahan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Hasibuan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksa
- Higgs, Malcon. 2004. *A Study of The Relationship Between Emotional Intelligence and Performance in UK Call Centres*.
- Hosseini, Amir Amirkhani dan Sheikh, Amene Yosefi. 2015. *The Effect of Spiritual Intelligence on The Performance of Information System in The Organization*. *J Manag Sci*. Vol.1 (11),285-291
- Innata, Klara Arishanti. 2009. *Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasional terhadap kepuasan Kerja Karyawan*. *Proceeding PESAT Universitas Gunadarma Vol. 3*
- Indra, Rika H., dkk. 2014. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Ijen View*. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa*.
- Issa, et al. 2013. *Job Satisfaction and Turnover Intention Based Sales Person Standpoint*. *Middle-East Journal of Scientific Research*. Vol.4, Pp. 525-531
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Jelita, Fitry, dkk. 2014. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Perawat di rumah Sakit Darmo, Surabaya. *Jurnal Gema Aktualita Vol. 3 No. 2*
- Langron, Steve. 2004. How Emotional Intelligence can Improve Management Performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 16 No. 4*
- Liu, Xiao-yu dan Jun Liu. 2013. Effects of Team Leader Emotional Intelligence & Team Emotional Climate on Team Member Job Satisfaction. *Nankai Business Review International Vol. 4 No. 3*
- Mandip, Gill dkk. 2012. Emotional Intelligence as a Forecaster of Job Satisfaction Amongst The Faculty of Professional Institutes of Central Indian City, Indore. *ISCA Journal of Management Sciences Vol. 1(1), 37-43.*
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Perilaku dan Budaya Organisasi. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Micheila, K. Dan Dianne, G. 2006. Emotional Intelligence and Accupation Stress Among Profesional Staff in New Zealand. *International Journal of Organizational Analysis vol. 14 No. 3*
- Muhammad, Masroor Alam. 2009. The Relationships Between the Emotional Intelligence and Job Satisfaction: Emprical Findings From Higher Education Institution in Malaysia. *Journal of Management and Social Sciences* Vol. 5, No. 2, (Fall 2009) 124-139.
- Nur, Ida Hidayati, dkk. 2013. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual pengaruhnya terhadap kepuasan dan kinerja karyawan (studi di lembaga penjamin mutu pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat). *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 11 No. 4*

- Paisal & Susi A. 2010. Pengaruh kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang. *Jurnal Ilmiah organisasi Bisnis-ISSN: 2085-1375*.
- Pantja, S Djati dan Darmawan, Didit. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra*
- Prati, L. M., dkk. 2003. Emotional Intelligence, Leadership Effectiveness, and Team Outcomes. *The International Journal Of Organizational Analysis. Vol 11 No. 1. PP 21-40*
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah R.S. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial. Yogyakarta : Gava Media.
- Robbins, Stephen P. 2002. Prinsip- Prinsip Perilaku Organisasi edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Rahmasari, Lisda. 2012. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika Vol. 3 No. 1, Januari*.
- Rosete, David & Joseph Ciarrochi. 2005. Emotional Intellegence and its Relationship to Workplace Performance Outcomes of Ledership Effectiveness. *Leadership & Organizational Development Journal Vol. 25 No. 5*
- Rowden R.W. 2002. The relationship between workplace learning and Job satisfaction in US small midsize businesses. *Human Resource Development Quarterly, 13(4), 407-25 (2002)*.
- Salovay, P. Mayer. 1990. Emotional Intelligence, Imagination, Cognition and Personality. Great Britain : Bloomsberry

- Sani, Achmad S., dkk. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan kecerdasan Spiritual Terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajemen (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang). *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10 No. 4*
- Sapta, Adjie, dkk. 2013. Affect of ESQ Training (Training of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence) to Organizational Commitment and Job Satisfaction, *International Journal of Information Technology and Business Management* 29th March 2013. Vol. 11 No.1 ISSN 2304-0777
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2009. Emotional dan Spiritual Quotient untuk meningkatkan Produktivitas Kerja. *Artikel Psikologi*, <http://sarlito.hyperphp.com>, diakses tanggal 20 September 2018.
- Shah, Tazeem & Ellahi, A. 2012. Workplace Spirituality, Emotonal Intellegence and Job Satisfaction: Pakistani Manager in Focus. *Proceding 2nd International Conference on Management* 1206-1216.
- Smith, P., L. Kendall and C. Hulin, 1969. *The Measurement of satisfaction in work and retirement*, Chicago: Rand McNally.
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sukidi. 2002. *Rahasia Sukses Hidup Bahagia Kecerdasan Spiritual : Mengapa SQ Lebih Penting Daripada IQ dan EQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Trihandini, R.A. Febiola. 2005. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus di Hotel Horizon Semarang)*. Tesis, Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Usman, Husaini. 2009. Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)edisi 3.
Jakarta: PT Bumi Aksara

Wibowo. 2013. Perilaku Dalam Organisasi. Jakarta : Rajawali Pers.

Wirawan. 2009. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan
Penelitian. Jakarta : Salemba Empat.



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG