

BAB n

TINJAUAN PUSTAKA

A. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Istilah produktivitas kerja berasal dari kata produktivitas dan kerja. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (1995), produktivitas berarti kemampuan untuk menghasilkan sesuatu daya untuk berproduksi. Kata keija atau bekeija secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu aktivitas kehidupan manusia ditandai oleh suatu aktivitas, yaitu bekeija untuk mempertahankan hidup.

Produktivitas keija selalu dilihat dari 2 segi, yaitu segi *output* (keluaran) dan segi *input* (masukan). Produktivitas sendiri selalu melibatkan waktu atau masukan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu produk atau keluaran.

Barnes (1980) menyatakan bahwa produktivitas adalah perbandingan antara *output* dengan beberapa atau semua sumber yang digunakan untuk memproduksi *input*. Produktivitas karyawan dapat didefinisikan sebagai perunit waktu atau *output* peijam keija.

Sinungan (2000) mendefinisikan pengertian produktivitas yang dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu : (a) Rumusan tradisional bagi keseluruhan produktivitas tidak lain ialah *ratio* apa yang dihasilkan (*output*) terhadap keseluruhan peralatan produksi yang dipergunakan (*input*), (b) Produktivitas pada dasarnya adalah suatu sikap mental yang selalu mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik daripada kemarin, dan hari esok lebih baik dari

hari ini, dan (c) Produktivitas merupakan interaksi terpadu secara serasi dari tiga faktor esensial, yakni : investasi termasuk penggunaan pengetahuan dan teknologi serta riset, manajemen, dan tenaga kerja.

Sinungan (2000) juga mengartikan produktivitas sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang-barang atau jasa) dengan masukan yang sebenarnya. Produktivitas dikatakan sebagai suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan seringkali dibatasi dengan masukan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dengan satuan fisik, bentuk dan nilai.

Hadi (dalam Widwoyo, 1990) mengartikan produktivitas kerja sebagai satuan ukuran yang menunjukkan perimbangan antara *output* dan *input*. Smith dan Wekeley (1995) mempunyai pendapat yang sama bahwa produktivitas adalah produksi atau *output* yang dihasilkan dalam satu kesatuan waktu untuk *input*. Sementara Ghiselli dan Brown (1995) melihat produktivitas dari dua segi yaitu *output* sebagai pengukur produktivitas, yang didalamnya mengandung dua aspek yaitu jumlah dan kualitas, sedang yang lain dilihat dari segi hilangnya waktu sebagai pengukur produktivitas kerja.

Ravianto (dalam Surfina, 1997) mengatakan bahwa produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan tenaga kerja yang dipergunakan persatuan waktu. Pendapat ini senada dengan pendapat Manullang (1981) yang mengatakan bahwa produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (masukan). Pendapat ahli lain yang mendukung pernyataan di atas adalah pendapat Simanjuntak (dalam Wiyono, 1992) yang mengatakan bahwa

produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai suatu aktivitas kerja (keluaran) dengan keseluruhan sumber daya (masukan) yang dipergunakan untuk mencapai hasil tersebut per-satuan waktu. Di samping itu, Greenberg (dalam Sinungan, 2000) mengungkapkan hal yang senada tentang produktivitas. Greenberg mendefinisikan produktivitas sebagai perbandingan antara totalitas pengeluaran dibagi totalitas pemasukan dalam periode tertentu. Produktivitas juga diartikan sebagai : (a) perbandingan ukuran harga masukan dan hasil, (b) perbedaan antara kumpulan jumlah pengeluaran dan masukan yang dinyatakan dalam satuan waktu (unit) umum.

Putti (1989) juga menjelaskan bahwa ada dua aspek penting dalam produktivitas yaitu *efisiensi* dan *efektivitas*, dimana *efisiensi* disini bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan, sedangkan *efektivitas* berkaitan dengan suatu kenyataan apakah hasil-hasil yang diharapkan atau tingkat keluaran itu dapat dicapai atau tidak. Seorang karyawan dikatakan produktif bila ia menunjukkan hasil atau output yang lebih besar walaupun dengan input yang relatif lebih kecil. Dengan input yang lebih besar pun dapat meningkatkan produktivitas, bila tambahan input itu secara relatif memberikan hasil yang lebih besar (Hadi, dalam Widwoyo, 1990). Mu'thi (1990) menyatakan bahwa produktivitas adalah rasio antara keluaran dan masukan. Masukan disini adalah semua sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan keluaran, seperti bahan baku, energi dan tenaga kerja.

Doktrin dalam Konferensi Oslo tahun 1984 mencantumkan definisi umum produktivitas semesta (dalam Sinungan, 2000) yaitu : 'Produktivitas adalah suatu

konsep yang bersifat *universal* yang bertujuan untuk menyediakan lebih banyak barang dan jasa untuk lebih banyak manusia, dengan menggunakan sumber-sumber *riil* yang makin sedikit. Produktivitas adalah suatu pendekatan *interdisipliner* untuk menentukan tujuan yang efektif, pembuatan rencana, aplikasi penggunaan cara yang produktivitas untuk menggunakan sumber-sumber secara efisien, dan tetap menjaga adanya kualitas yang tinggi. Produktivitas mengikutsertakan pendayagunaan secara terpadu sumber daya manusia dan ketrampilan, barang modal teknologi, manajemen, informasi, energi, dan sumber-sumber lain menuju kepada pengembangan dan peningkatan standar hidup untuk seluruh masyarakat, melalui konsep produktivitas semesta atau total

Berdasar rangkaian uraian teori-teori di atas, dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja adalah perbandingan antara *output* atau hasil yang meliputi kualitas dan kuantitas, dengan *input* atau masukan dalam satuan waktu tertentu.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Produktivitas Kerja

Banyak sekali faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja seseorang, baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri individu. Manullang (1981) mengemukakan *tujuh faktor* yang *berpengaruh* terhadap *produktivitas* kerja, yaitu:

- a. Pendidikan; sering dihubungkan dengan latihan yang pada umumnya dapat menunjukkan kesanggupan kerja.

- b. Temperamen dan Karakter; temperamen dan karakter ini berhubungan dengan sifat-sifat tertentu, misalnya : periang, bersemangat ataupun sifat-sifat pemurung, pesimis, pemaarah dan sebagainya.
- c. Keahlian ; keahlian ini meliputi keahlian yang harus dimiliki oleh pegawai pelaksana ataupun pimpinan.
- d. Pengalaman ; pengalaman sangat erat kaitannya dengan *intelegenesi*. Kesanggupan karyawan menyelesaikan satu tugas tertentu dengan berhasil, tidak saja ditentukan oleh pengalaman tetapi banyak pula dipengaruhi oleh kecerdasan.
- e. Umur ; pada umumnya karyawan yang telah berusia, relatif tenaga fisiknya lebih terbatas daripada karyawan yang masih muda.
- f. Bakat ; seseorang yang berbakat untuk suatu jenis pekerjaan tertentu umumnya bisa lebih produktif bila dibandingkan dengan yang tidak memiliki bakat dari pekerjaan tersebut.
- g. Keadaan fisik ; keadaan fisik ini berhubungan dengan tugas yang dihadapi, misalnya kekuatan, ketajaman, penglihatan dan sebagainya.

Kopelman (dalam Mu'thi, 1990) menyebutkan empat faktor utama yang mempengaruhi produktivitas kerja dalam organisasi, yaitu lingkungan, karakteristik organisasi, karakteristik kerja dan karakteristik individual. Tiffin dan McCormick (1975) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja dapat digolongkan menjadi dua, yaitu karakteristik individual dan variabel situasional. Karakteristik individual seperti kecakapan, kepribadian, perhatian, sikap, training, dan motivasi. Variabel situasional antara lain penerangan, suasana kerja, serta berhubungan dengan waktu kerja dan waktu istirahat.

Manullang dan Munthe (dalam Manullang, 1981) menunjukkan faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja, antara lain :

- a. Faktor diri. Faktor ini datang dari dalam diri dan sudah ada sebelum ia mulai bekerja. Faktor diri tersebut antara lain : *aptitude*, karakteristik, fisik, minat, motivasi, usia, kelamin, pendidikan, pengalaman, dan sistem nilai.
- b. Faktor situasional. Faktor ini datang dari luar individu dan hampir sepenuhnya dapat diatur dan diubah oleh pimpinan perusahaan sehingga disebut juga faktor-faktor manajemen, yang antara lain faktor sosial dan keorganisasian seperti karakteristik perusahaan, pendidikan dan latihan, pengawasan, pengupahan dan lingkungan sosial. Faktor fisik antara lain mesin, peralatan, material, lingkungan kerja, metode kerja.

Besarnya pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap keberhasilan kerja bukannya sekedar hasil jumlah atau rata-rata dari pengaruh setiap faktor tersebut, tetapi merupakan hasil dari interaksi antara faktor-faktor tersebut, dan kadang-kadang mengikut suatu mekanisme yang sangat kompleks. Dengan demikian pimpinan perusahaan harus dapat mengatur semua faktor-faktor tersebut sesuai dengan kondisi yang diinginkan dan menjalinnya dengan faktor-faktor dari pekerja untuk menciptakan keberhasilan yang maksimal.

Dari beberapa hasil penelitian terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja wiraniaga, yaitu :

- a. Kepribadian; Wiyono (1992) menemukan dalam penelitiannya bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antara perilaku asertif dengan produktivitas kerja wiraniaga. Penelitian Maier (dalam Wiyono, 1992) menemukan bahwa untuk

pekerjaan wiraniaga prediktor kesuksesannya lebih banyak ditentukan oleh kepribadian dan minat daripada kemampuan seperti pengetahuan dagang dan sebagainya. Sementara Schreiber (dalam Moestadjab, 1987) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keberhasilan seorang salesman 15 % ditentukan oleh nilai-nilai sikap mental atau kepribadian seseorang.

b. Jenis kelamin; perbedaan dalam jenis kelamin tentunya memberi pengaruh terhadap perbedaan produktivitas kerja, termasuk pekerjaan sebagai wiraniaga. Pekerjaan sebagai wiraniaga banyak membutuhkan komunikasi. Wine (dalam Unger dan Crowford, 1992) berpendapat bahwa hal komunikasi, wanita selalu lebih unggul daripada pria. Fansto dan Stereng (dalam Richmond Abbot, 1992) berpendapat bahwa hampir semua penelitian setuju bahwa rata-rata wanita lebih unggul dalam kemampuan verbal dibandingkan dengan pria. Kemampuan verbal ini mencakup kemampuan mendengarkan, berbicara, memahami materi-materi yang sulit, menulis kreatif, kefasihan berbahasa dan juga dalam ejaan. Hal ini didukung oleh penelitian Bakti (1983) yang menemukan adanya perbedaan yang sangat signifikan dalam produktivitas kerja antara pria dan wanita dalam pekerjaan sebagai wiraniaga. Wiraniaga wanita menunjukkan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan pria.

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa produktivitas kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek-aspek yang mempunyai peranan adalah kualitas pribadi yang tangguh dan jenis kelamin.

3. Produktivitas Kerja Wiraniaga

Wiraniaga adalah istilah dalam bahasa untuk menyebut seseorang yang menjalankan tugas-tugas penjualan. Ada berbagai istilah untuk menyebut seseorang yang menjalankan tugas-tugas penjualan, yaitu *saleman*, *salesperson*, atau *sales representative*.

Wiraniaga menurut Nickel (dalam Surfmi, 1997) adalah orang yang melakukan interaksi dengan orang-orang lain yang bersifat pribadi yang bertujuan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai dan mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan. Sementara Igtler (dalam Surfmi, 1997) mendefinisikan wiraniaga sebagai orang yang menyajikan barang atau jasa secara lisan dalam suatu percakapan dengan satu atau lebih calon pembeli untuk melakukan penjualan.

Casson (dalam Wiyono, 1992) berpendapat bahwa wiraniaga adalah orang yang bertugas mengunjungi calon pembeli dan menawarkan barang atau jasa produksi perusahaan secara lisan dalam suatu pertemuan pribadi yang memungkinkan interaksi dua arah dengan tujuan melakukan penjualan. Stanton (1986) menyatakan bahwa pekerjaan menjual mensyaratkan perjalanan banyak serta keharusan banyak meninggalkan rumah, dalam arti banyak berada di lapangan. Tekanan-tekanan mental selama di lapangan mensyaratkan keuletan mental dan ketahanan fisik yang jarang diperlukan pada jenis pekerjaan lain.

Stanton (1986) mengklasifikasikan jenis-jenis pekerjaan wiraniaga sebagai berikut:

- a. Mengantarkan barang, untuk jenis ini tanggung jawab penjualan adalah nomor dua yang penting barang telah sampai ke tangan konsumen.
- b. Penerimaan order intern, misalnya pramuniaga yang bertugas melayani pembeli.
- c. Penerimaan order di luar, misalnya wiraniaga yang melayani pesanan dan kantor ke kantor atau dari rumah ke rumah, atau menawarkan dagangan kepada para pengecer.
- d. Tidak diharapkan untuk minta pesanan, sebab melakukan kegiatan promosi atau jasa terhadap pelanggan, misalnya *detailer* perusahaan farmasi.
- e. Menerangkan dan mempunyai pengetahuan teknik dan produk yang dibawa.
- f. Menjual jasa produksi secara kreatif, misalnya wiraniaga asuransi.

Selanjutnya Stanton (1986) juga menerangkan keuntungan pemakaian wiraniaga dalam pemasaran, karena adanya interaksi pribadi antara wiraniaga dengan calon pembeli dibandingkan dengan iklan, publikasi dan cara penawaran lain yang bersifat masal, yaitu :

- a. Penyajian penawaran bisa langsung disesuaikan dengan kebutuhan, tingkah laku, atau reaksi calon pembeli.
- b. Meminimalkan usaha yang sia-sia dalam melakukan penawaran, karena jauh lebih efektif dalam mencapai calon pembeli, sementara iklan mengeluarkan biaya yang lebih banyak untuk menyampaikan pesan pada orang-orang yang belum tentu calon pembeli.

Baduara dan Sirait (1992) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan seorang wiraniaga antara lain kepercayaan terhadap

diri sendiri, kemampuan untuk memelihara kepercayaan orang lain, pengetahuan terhadap produk yang dijual, pengetahuan tentang tingkah laku pembeli, kemampuan mencari informasi sebanyak mungkin, semangat dan tekad. Moestadjab (1987) menyatakan bahwa syarat untuk berhasil bagi wiraniaga adalah mengenal dirinya sendiri dalam arti mengetahui dan menyadari keuletan dan kelebihan dirinya. Namun selain pendapat-pendapat di atas, untuk meningkatkan produktivitas juga diperlukan pribadi yang tangguh. Pribadi yang tangguh di sini dimaksudkan bahwa ia dapat menggunakan emosinya secara cerdas dalam artian tepat waktu dan dalam porsi yang tepat.

4. Pengukuran Produktivitas Kerja

Produktivitas tenaga kerja merupakan hal yang sangat menarik, sebab mengukur hasil-hasil tenaga kerja manusia dengan segala masalah-masalah yang bervariasi khususnya pada kasus-kasus di negara-negara berkembang atau pada semua organisasi selama periode antara perubahan-perubahan besar pada formasi modal. Surfina (1997) menyatakan, pengukuran yang dilakukan terhadap produktivitas kerja sudah barang tentu akan menyangkut pengukuran terhadap *output* yang dihasilkan dalam waktu tertentu. Jadi pada hakekatnya menyangkut pengukuran terhadap output dan input. Pengukuran produktivitas kerja sebenarnya bukanlah hal yang mudah, karena pekerjaan itu begitu kompleks.

Untuk mengukur produktivitas kerja suatu alat atau mesin dapat diukur dari produksi yang dihasilkan. Untuk mengukur produktivitas kerja karyawan antara lain dapat dilakukan dengan melihat ketelitian, keterampilan, pengetahuan tentang

pekerjaan (Budijanti, 1996). Ada beberapa pendapat mengenai cara-cara pengukuran produktivitas kerja. Dalam mengukur produktivitas kerja, pada umumnya patokan yang dipergunakan adalah hasil kerja setiap orang dalam satuan waktu tertentu (Pekerti, 1986).

Secara umum pengukuran produktivitas berarti perbandingan yang dapat dibedakan dalam tiga jenis yang sangat berbeda (Sinungan, 2000), yaitu :

- a. Perbandingan-perbandingan antara pelaksanaan sekarang dengan pelaksanaan secara historis yang tidak menunjukkan apakah pelaksanaan sekarang ini memuaskan, namun hanya mengetengahkan apakah meningkat atau berkurang serta tingkatannya.
- b. Perbandingan pelaksanaan antara satu unit (perorangan tugas, aksi, proses) dengan lainnya, pengukuran seperti ini menunjukkan pencapaian relatif.
- c. Perbandingan pelaksanaan sekarang dengan targetnya, dan inilah yang terbaik sebagai memuaskan perhatian pada sasaran atau tujuan.

Sinungan (2000) juga berpendapat bahwa indeks produktivitas tenaga kerja juga dapat dinyatakan menurut finansial. Langkah awal adalah menghitung penjualan dalam dolar atau nilai tukar yang lain. Tahap kedua adalah penyesuaian volume barang-barang yang dijual dalam jumlah produksi dengan membuat penentuan penelitian yang tepat; penjualan dan pemasukan tenaga kerja dalam waktu tertentu mungkin tidak cocok atau memadai sebab akumulasi penelitian atau pengurangannya berada atau terjadi pada saat lalu. Pengukuran umum produktivitas tenaga kerja harus memiliki unit-unit yang diperlukan, yaitu : kuantitas hasil dan kuantitas penggunaan masukan tenaga kerja.

Barnes (1980) cara pengukuran produktivitas kerja secara individual atas dasar isi, cara kerja dan waktu yang digunakan untuk menghasilkan perunit barang. Oleh karena itu terlebih dahulu perlu menentukan standar waktu kerja yang akan diukur.

Ghiselli dan Brown (1995) mengemukakan alat untuk mengukur produktivitas kerja atau untuk menentukan standar produktivitas kerja yang disebut sebagai *Job Proficiency* (kecakapan kerja), yaitu :

- a. Jumlah dan kualitas produksi, alat ini mendasarkan pada unit produksi yang dihasilkan dalam batas waktu yang telah ditentukan.
- b. Tes contoh pekerjaan, alat ini digunakan untuk mengatasi apabila terjadi hambatan pada pengukuran produktivitas dan bisa membantu kita untuk memberikan informasi tentang seberapa baik karyawan melakukan tugasnya.
- c. Lamanya jabatan. Alat ukur ini mendasarkan pada seberapa jauh kemampuan individu yang berhubungan dengan lamanya jabatan. Lamanya seseorang memegang suatu jabatan dapat pula digunakan sebagai indikasi untuk menunjukkan kemampuan orang tersebut dalam penyesuaiannya.
- d. Jumlah latihan, alat ini mendasarkan pada lamanya waktu latihan yang diperlukan. Waktu latihan juga dapat digunakan sebagai pengukur produktivitas karyawan. Penggunaan waktu yang relatif pendek dalam menyelesaikan tugas latihan lebih baik dibandingkan dengan penggunaan waktu yang lebih panjang dalam menyelesaikan tugas latihan.

e. Rating oleh supervisor, alat ini digunakan untuk mengukur atau menilai pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau banyaknya orang yang biasanya dilaksanakan oleh pengawas atau mandor atau supervisor.

Umar (dalam Wiyono, 1992) mengatakan bahwa pengukuran produktivitas kerja wiraniaga didasarkan empat dimensi yaitu kualitas, kuantitas, banyaknya konsumen yang berhasil dikunjungi perhari, kerajinan atau jumlah presensi.

Maier (dalam Widyono, 1990) mengatakan bahwa dalam mengukur produktivitas kerja tidak terlepas dari jenis pekerjaan yang oleh Maier dibagi menjadi dua, yaitu :

- a. Pekerjaan produksi, pada jenis ini dikatakan bahwa apabila seseorang hendak mengukur produktivitas maka yang diperlukan hanyalah perhitungan kuantitas produksinya saja.
- b. Pekerjaan non produksi, ada banyak jenis pekerjaan yang hasilnya tidak dapat dihitung, dijumlah dalam satu kesatuan karena kualitatif. Misalnya pekerjaan guru, polisi, pemadam kebakaran, dan sebagainya. Pengukuran produktivitas pekerjaan ini bisa dilakukan dengan *human judgment* atau pertimbangan yang bersifat subyektif.

Menurut Mu'thi (1990) produktivitas tenaga kerja ialah rasio antara keluaran dan masukan yang berupa tenaga kerja dalam satuan waktu tertentu. Biayanya satuan waktu yang digunakan adalah jam orang (*man-hours*). Rumusan sederhana pengukuran produktivitas tenaga kerja ialah jumlah satuan keluaran yang dihasilkan rata-rata oleh karyawan selama satu jam.

Pengukuran produktivitas kerja, menurut Hadipranata, dkk (1984) adalah hasil kerja harus dibandingkan dengan hal-hal yang digunakan untuk mendapatkan hasil tersebut. Perbandingan itulah yang disebut dengan produktivitas kerja seseorang. Berkaitan dengan hal tersebut, Ravianto (1985) mengatakan bahwa seseorang pekerja dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan produk atau hasil yang lebih banyak dibandingkan tenaga kerja lain dalam satuan waktu yang sama atau mengesampingkan pekerjaan yang telah disandarkan.

Menurut Manullang (1981), perhitungan produktivitas berdasarkan faktorial dibagi menjadi 3, yaitu :

- a. Produktivitas total (***Total Productivity Factor***), yaitu : menunjukkan bahwa produktivitas dari semua faktor yang digunakan untuk menghasilkan keluaran. Faktor-faktor tersebut adalah tenaga kerja, bahan mentah, peralatan produksi dan energi.
- b. Produktivitas multifaktor (***Multi factor Productivity***), yaitu menunjukkan produktivitas dari beberapa faktor yang digunakan untuk menghasilkan keluaran (modal dan tenaga kerja).
- c. Produktivitas parsial (***Partial Productivity***), yaitu menunjukkan produktivitas dari faktor tertentu yang digunakan untuk menghasilkan keluaran. Faktor tersebut berupa : tenaga kerja, atau bahan baku, atau waktu, atau energi saja.

Tujuan pengukuran produktivitas kerja adalah untuk memperoleh dan mengembangkan informasi yang makin baik dan berguna. Informasi tersebut dan bersama-sama dengan informasi penting lainnya merupakan instrumen untuk

memperbaiki tingkat kehidupan dan penghidupan manusia (Manullang, 1981). Selain pendapat diatas Manullang (1981) menyatakan untuk dapat meningkatkan produktivitas keija yang perlu ditingkatkan adalah kineija karyawan.

Dengan teori-teori diatas dapat dikatakan bahwa tenaga keija manusia mempunyai pengaruh didalam meningkatkan produktivitas keija. Maka untuk dapat meningkatkan produktivitas keija yang perlu diperhatikan adalah kineija karyawan.

5. Pengertian Kinerja

Istilah kineija seringkali disamakan dengan istilah-istilah lain yang artinya hampir mirip seperti *merit, performance, efficiency* (Moekijat, 1989). Maier (1965) menerangkan kineija sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekeijaan. As'ad (1982) menjelaskan bahwa kineija adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekeijaan yang bersangkutan.

Selain itu Ghiselli dan Brown (1955) berpendapat bahwa *job proficiency* adalah tingkat kesuksesan yang dapat dicapai pekeija dalam menjalankan tugas-tugas serta tanggungjawab yang di pikulnya, dimana dapat ditetapkan secara teliti nilai keberhasilan yang dapat di capai pekeija dalam bentuk kuantitatif.

Dari uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa kineija adalah suatu hasil atau taraf kesuksesan yang dapat dicapai oleh seseorang dalam bidang pekeijaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu dan di evaluasi oleh orang-orang tertentu.

6. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah proses yang dilakukan organisasi-organisasi dalam mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan. Beach (1980) mengemukakan pula bahwa penilaian kinerja merupakan suatu evaluasi sistematis terhadap kinerja serta potensi-potensi seseorang yang mampu dikembangkan pada suatu jabatan. Selanjutnya Bellows (dalam Manullang, 1981) merumuskan penilaian kinerja sebagai suatu penilaian secara sistematis kepada pegawai oleh beberapa orang ahli untuk suatu atau beberapa tertentu.

Dengan demikian, penilaian kinerja merupakan suatu prosedur formal yang sistematis untuk mengevaluasi hasil kerja yang telah dicapai oleh wiraniaga secara periodik dalam rangka memenuhi pelbagai kepentingan-kepentingan perusahaan dan wiraniaga.

Moekijat (1989) menyebutkan bahwa ada empat macam sistem penilaian kinerja yaitu : *ranking, grading, graphic scales*, dan *man to man comparison*.

Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 1987) mengatakan bahwa ada sejumlah prosedur subjektif untuk mengevaluasi tingkah laku dari para karyawan, di antara lainnya adalah : (1) *rating scales*, meliputi *skala grafic, skala multiple step, skala behavioral*; (2) *checklist*, meliputi : *weighted checklist* dan *forced distribution*; (3) *critical incident*; (4) *group appraisal*; (5) *essay evolution*.

Dari pelbagai pendapat di atas kiranya metode-metode penilaian kinerja secara garis besar dapat dibagi dalam dua kelompok (Ranupandojo dan Husnan, 1986):

1. Metode tradisional yang mendasarkan atas penilaian satu pihak saja (biasanya dilakukan oleh pihak pimpinan) dengan menggunakan *judgment*. Aspek yang diukur meliputi (a) karekteristik karyawan, (b) sumbangannya pada perusahaan, (c) gabungan ari keduanya.
2. Metode yang mengacu pada penetapan tujuan bersama, yaitu dengan Management Berdasarkan Sasaran (MBS) atau yang di kenal dengan *Management By Objectives (MBO)*.

Adapun metode MBO merupakan penentuan secara bersama-sama antara pimpinan dan bawahannya, untuk selanjutnya digunakan sebagai pedoman penilaian dan diikuti dengan penilaian secara bersama pula terhadap pelaksanaan pekeijaan. Jadi MBO lebih merupakan suatu cara penggelolaan, bukan sekedar cara penilaian kineija biasa (Ranupandojo dan Husnan, 1989).

Metode tradisional terdiri atas :

1. *Rating*, cara tertua dan paling sederhana untuk menilai kineija, yaitu dengan membandingkan antara karyawan satu dengan yang lainnya. Perbandingan pada kineija secara keseluruhan atau umum. Jadi tidak dupilih-pilih dalam tiap-tiap faktor pendukung prestasi keija.
2. *Person to person comparison*, penilaian dengan membandigkan antara karyawan yang dilakukan per faktor. Dalam hal ini perlu dirancang terlebih dahulu skala penilaian untuk tiap-tiap faktor dari seorang karyawan dengan karyawan perbandingan.
3. *Grading*, kineija karyawan diperbandingkan dengan difinisi dari masing-masing kategori, yang telah ditetapkan dengan seksama dan jelas, bagi setiap

faktor yang akan dinilai. Kadang-kadang metode ini diubah menjadi penilaian dengan distribusi yang dilaksanakan (*forced distribution*) yaitu menggolongkan karyawan ke dalam jenjang-jenjang tertentu pada distribusi normal. Dalam ini penilaian harus melakukan penilaian relatif di antara karyawan tersebut, disamping membandingkannya dengan definisi masing-masing kategori.

4. *Scala grafts*, penilain dilakukan pada tiap-tiap faktor pendukung kineija dengan cara mengklasifikasikannya ke dalam kategori yang telah di tetapkan secara bertingkat dari yang baik sekali hingga kurang sekali.

5. *Checlists*, penilaian kineija dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-petanyaan yang diajukan berkenaan dengan tingkah laku keija karyawan dengan menjawab 'ya' atau 'tidak' saja. Jadi sifatnya lebih berupa laporan tingkah laku keija saja.

Pada penelitian disini lebih menekankan pada penilain kineija karyawan atau wiraniaga pada skala gratis, karena dapat mengetahui hasil keija wiraniaga tersebut, dalam hal ini melihat peningkatan kinerja wiraniaga.

B. Kecerdasan Emosi

1. Pengertian emosi

Arti emosi secara harfiah, *Oxford English Dictionary* (dalam Goleman, 1998) mendefinisikan emosi sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap. Goleman (1998) emosi merupakan suatu perasaan dan piiran-pikiran khasnya. Suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Semua emosi pada dasarnya, adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditunda secara berangsur-angsur oleh evolusi. Akar kata emosi adalah *movere*. Kata kerja bahasa latin yang berarti 'bergerak menjauh', menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi, bahwasanya emosi memancing tindakan, tampak jelas bila kita mengamati binatang atau anak-anak; hanya pada orang-orang dewasa yang 'beradab' kita begitu sering menemukan perkecualian besar dalam dunia makhluk hidup, emosi - akar dorongan untuk bertindak terpisah dari reaksi-reaksi yang tampak di mata (Ekman, dalam Goleman, 1998).

Pengertian serupa dikemukakan oleh John, dkk (dalam Ananda, 2000), emosi tidak lain merupakan kondisi terganggu individu, yang berwujud pengalaman akan perasaan tegang (*feeling of tension*) maupun rasa terangsang (*feelings of excitement*). Kondisi terganggu akan menurun ketika individu mampu memuaskan kebutuhan-kebutuhannya.

Lebih jelasnya, teori-teori yang menjelaskan pengertian emosi dibagi ke dalam tiga kelompok (Walgito, 1994), yaitu :

2. Kelompok teori 'sentral', dikatakan bahwa gejala-gejala kejasmanian merupakan akibat dari emosi yang dialami oleh individu.
3. Teori 'parifer', dimana terdapat pendapat yang mengatakan bahwa gejala kejasmanian bukan akibat dari emosi, tetapi emosi justru merupakan akibat dari gejala kejasmanian.
4. Teori 'kepribadian', emosi merupakan suatu aktivitas pribadi, dimana pribadi ini tidak dapat dipisahkan ke dalam jasmani dan psikis.

Berdasarkan penelitian akhir Cooper dan Sawaf (1996) menambahkan makna emosi secara konvensional kepada makna secara *high-performance*. Emosi dalam makna konvensional salah satunya dianggap sebagai sesuatu yang memperlemahkan sikap-sikap yang sudah baku, sedangkan dalam makna *high-performance*, emosi dapat mengaktifkan nilai-nilai etika. Menurut mereka, studi-studi saat ini juga mengungkapkan bahwa emosi penting sebagai 'energi pengaktif untuk nilai-nilai etika, misalnya kepercayaan, integritas, empati, keuletan, dan kredibilitas.

Meskipun pengertian emosi oleh para ahli pada umumnya tidak sama namun dari uraian di atas dapat dikatakan dengan mengumpulkan berbagai pendapat para ahli tentang pengertian emosi. Emosi memiliki definisi sebagai kondisi kejiwaan, perasaan-perasaan, pengalaman batin, dorongan untuk bertindak, suatu bentuk penyesuaian dari dalam (*inner adjustment*), yang memuat unsur motivasional, dikondisikan oleh fungsi sistem syaraf otonom untuk memberikan semangat bagi individu dalam bertindak atau melakukan aktivitas.

2. Pengertian Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi memiliki definisi yang beraneka ragam, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengertian kecerdasan emosi yang di ungkapkan secara berbeda-beda oleh para pembuat teori. Penelitian ini sendiri menganut kecerdasan emosi sebagai kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan, yang dikhususkan di tempat kerja.

Sebelum kehadiran konsep kecerdasan emosi, dunia psikologi lebih banyak berpegang pada konsep IQ untuk menentukan kecerdasan seseorang, tentu saja masih akan dipakai sampai sekarang dan esok bahan informasi, tetapi posisi tingkat IQ sekarang tidak lagi mutlak menggambarkan seberapa jauh seseorang bisa sukses dalam kehidupannya. Ada banyak perkecualian terhadap pemikiran yang menyatakan bahwa IQ meramalkan kesuksesan, banyak atau lebih banyak perkecualian daripada kasus yang cocok dengan pemikiran itu. Setinggi-tinggi, IQ menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, maka yang 80% diisi oleh kekuatan-kekuatan lain (Goleman, 1998).

Goleman (1998) memberikan definisi bahwa kecerdasan emosi mencakup kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdo'a.

Sedangkan Patton (1997) memberikan definisi yang lebih sederhana, bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan.

Solovey dan Mayer (dalam Shapiro, 1997) mendefinisikan *Emotional Question* sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi untuk membimbing pikiran dan tindakan. Salovey dan Mayer juga mengungkapkan

bahwa dalam kecerdasan emosi terdapat beberapa kualitas emosional, yaitu empati, mengungkapkan dan memahami perasaan diri sendiri, kemandirian dan kesabaran, kemampuan menyesuaikan diri, tidak merasa sulit bergaul, disukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi dan teman, mengendalikan amarah, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat.

Reuven (dalam Goleman, 1999) menggambarkan kecerdasan emosi sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Kecerdasan emosi ini mencakup lima belas kemampuan pokok yang tercakup dalam lima gugus umum, yaitu :

1. ***Ketrampilan Intrapribadi***

- a. Kemampuan menyadari diri dan menahan hasrat
- b. Memahami dan mengungkapkan emosi secara tepat
- c. Mengungkapkan perasaan dan gagasan atau ide
- d. Memiliki kesabaran di dalam menanti segala sesuatu

2. ***Ketrampilan antarpribadi***

- a. Kemampuan menyadari, memahami dan menghargai perasaan orang lain
- b. Peduli kepada orang lain secara umum
- c. Menjalin hubungan dari hati ke hati secara akrab
- d. Mempercayai orang lain

3. ***Adaptabilitas***

- a. Kemampuan menguji perasaan diri
- b. Kemampuan mengukur situasi secara teliti

- c. Keluwesan mengubah perasaan dan pikiran untuk pemecahan masalah

4. Strategi mengelola stress, dalam ilmu Psikologi telah ditemukan bahwa seseorang mengalami stress karena orang itu tidak mengenal dirinya dan tidak menyadari cara dirinya mempersepsikan situasi hidup yang dihadapi. Bagaimana seseorang mempersepsikan suatu kejadian hidup secara positif atau negatif, akan langsung mempunyai pengaruh terhadap munculnya perasaan negatif atau perasaan positif. Kecerdasan emosi sangat penting untuk mengatasi stres dan sangat perlu seseorang mengenal prinsip-prinsip kecerdasan emosi sebagai berikut:

- a. Tanggung jawab, dapat menempatkan diri dalam hidup secara realitis dengan tidak menghindari masalah hidup tetapi mengubah perasaan negatif menjadi positif.
- b. Empati, dapat ikut merasakan perasaan orang lain yang tergantung pada kemampuan mengenal perasaan diri sendiri.
- c. Keseimbangan, yang terjadi bila perasaan-perasaan positif dapat mengendalikan pemikiran yang menghasilkan perasaan yang seimbangan.
- d. Sadar, yang berarti secara sadar membersihkan diri dari perasaan-perasaan negatif dengan cara mendeteksi perasaan-perasaan negatif tersebut, kemudian melepaskannya satu demi satu dengan mengubah setiap perasaan negatif menjadi perasaan positif.

5. Faktor-Faktor terkait motivasi dan suasana hati

- a. Kemampuan bersikap optimis
- b. Menikmati diri sendiri

- c. Menikmati kebersamaan dengan orang lain
- d. Merasakan dan mengekspresikan kebahagiaan

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan produktif, dan meraih keberhasilan yang dikhususkan di tempat kerja.

3. Aspek-aspek kecerdasan emosi.

Kecerdasan emosi sebagai suatu keseluruhan memiliki banyak komponen-komponen yang ada terasa sangat kompleks, karena hal ini terkait dengan kemampuan seseorang untuk dapat menggunakan kemampuan dan potensi emosionalnya dalam kehidupan sehari-hari.

Patton (1998), mengungkapkan dasar-dasar pokok kesuksesan bagi orang yang memiliki kecerdasan emosi yaitu dengan membangun daya tahan yang diperlukan untuk membebaskannya dirinya dari kebiasaan-kebiasaan diri yang merusak. Dalam membangun daya tahan ini melalui 4 (empat) batu pijakan yang berperan penting pada saat seseorang harus membuat keputusan atau pilihan tentang jalan mana yang harus dilalui, dan empat batu pijakan yang dimaksud adalah (1) karakter; (2) prinsip-prinsip; (3) paradigma, dan (4) nilai-nilai. Keempat batu pijakan tadi saling berkaitan dalam artian sebuah kualitas karakter akan sangat tergantung dengan nilai-nilai yang didasari oleh sebuah prinsip-prinsip tertentu, sedangkan paradigma yang dimiliki seseorang terbatas oleh nilai-nilai yang ada. Dapat disimpulkan bahwa paradigma merupakan awal

pembentukan karakter yang dibatasi oleh nilai-nilai dengan prinsip-prinsip tertentu

Covey (dalam Patton, 1998) menjelaskan bahwa paradigma merupakan cara seseorang melihat dunia, bukan pandangan secara visual tetapi menurut persepsi, pemahaman dan penafsiran.

Salah satu pemikiran yang cukup menarik adalah klarifikasi dari Cooper (1997) yang menawarkan kecerdasan emosi sebagai sebuah titik awal model 4 batu penjur. Tawaran model ini lebih dikhususkan pada EQ eksekutif yaitu menggunakan kecerdasan emosional di tempat kerja :

1. Kesadaran emosi (*emotional literacy*), yaitu bertujuan membangun rasa percaya diri pribadi melalui pengenalan terhadap emosi yang dialami dan kejujuran terhadap emosi yang dirasakan. Kesadaran emosi yang baik terhadap diri sendiri dan orang lain, sekaligus kemampuan untuk mengelola emosi yang sudah dikenalnya, membuat seseorang dapat menyalurkan energi emosinya ke reaksi yang tepat dan konstruktif.
2. Kebugaran Emosi (*emotional fitness*), yaitu bertujuan mempertegas antusiasme dan ketangguhan untuk menghadapi tantangan dan perubahan. Hal ini mencakup kemampuan untuk mempercayai orang lain, menampilkan diri apa adanya, menghargai ketidakpuasan diri sendiri dan orang lain serta mengelola konflik dan mengatasi kekecewaan dengan cara yang paling konstruktif.
3. Kedalaman emosi (*emotional depth*), yaitu mencakup komitmen untuk menyelaraskan hidup dan kerja dengan potensi kerja serta bakat unik yang dimiliki. Komitmen yang berupa rasa tanggung jawab ini, pada gilirannya

memiliki potensi untuk memperbesar pengaruh tanpa perlu menggunakan kewenangan untuk memaksakan otoritas.

4. Alkimia emosi (*emotional alchemy*), yaitu kemampuan kreatif untuk mengalir bersama masalah-masalah dan tekanan-tekanan tanpa larut didalamnya. Hal ini mencakup ketrampilan bersaing dengan lebih peka terhadap kemungkinan solusi yang masih tersembunyi dan peluang yang masih terbuka, untuk mengevaluasi masa lalu, menghidupkan masa kini dan menciptakan masa depan.

Meskipun Salovey (Goleman, 1998) tidak spesifik menjelaskan kecerdasan emosional di tempat kerja, namun ia memperluas kemampuan kecerdasan emosional menjadi lima wilayah yang memungkinkan seseorang akan menguasai kebiasaan berpikir menuju produktivitas yang juga sangat penting diperlukan dalam dunia kerja, yaitu :

1. Mengenali emosi diri, kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
2. Mengelola emosi, menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat
3. Memotivasi diri sendiri, mampu menyesuaikan diri dalam 'flow' yang memungkinkan terwujudnya kinerja tinggi dalam segala bidang. Orang yang memiliki ketrampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apa pun yang mereka kerjakan.
4. Mengenali emosi orang lain; ketrampilan bergaul. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang dikehendaki orang lain.

5. Membina hubungan, merupakan ketrampilan mengelola emosi orang lain.

Goleman (dalam Mirza, 2000) dengan mengadaptasi model kecerdasan emosi dari Salovey dan Mayer, ke dalam lima wilayah utama, yaitu :

1. Kesadaran diri, mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan diri. Menangani emosi diri sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
3. Motivasi, menggunakan hasrat paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif serta bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
4. Empati, merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
5. Ketrampilan sosial, menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan-ketrampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan serta untuk bekeaja sama dalam tim atau kelompok.

Model uraian yang ditawarkan oleh Goleman ini yang digunakan sebagai patokan utama dalam penelitian, karena cukup lengkap menjelaskan aspek-aspek

kecerdasan emosi yang idealnya dimiliki seseorang dalam dunia kerja. Bila seseorang secara efektif memiliki keseluruhan aspek dalam model uraian ini, dapat dikatakan bahwa ia adalah pribadi yang tangguh (Widyastuti, 1999). Pribadi yang tangguh disini dimaksudkan bahwa ia dapat menggunakan emosinya secara cerdas dan proporsional.

4. Kecerdasan Emosi dalam Kerja

Kemampuan intelektual yang cukup dan dilengkapi dengan karakter, temperamen, dan sikap yang matang akan membentuk kehidupan profesional dan personal yang menyenangkan. EQ menambah kedalaman dan kekayaan sifat manusiawi terhadap hidup seseorang. Tanpa EQ perilaku akan seperti komputer, berpikir tetapi tanpa perasaan. EQ adalah jembatan antara apa yang individu ketahui dan apa yang ia lakukan. Semakin tinggi EQ, semakin terampil seseorang melakukan apa yang ia ketahui benar.

Menurut Farhani dan Novianingtias (dalam Yudiani, 1999), keharmonisan IQ dan EQ dalam dunia kerja akan membawa dampak-dampak tertentu, yaitu :

- a. membuat keputusan yang tepat berdasarkan "nurani"
- b. menetapkan karier secara tepat
- c. membina hubungan harmonis dengan rekan dan kelompok kerja
- d. menampilkan diri sesuai potensi yang dimiliki
- e. menerima tantangan dan berusaha mencapainya
- f. menumbuhkan sikap optimis dalam menuntaskan pekerjaan
- g. menghargai hasil kerja orang lain

- h. menerima kegagalan secara realistis tanpa merasa takut untuk kembali
- i. mengatasi konflik secara efektif
- j. memimpin dan mengelola tim kerja dengan filosofi " *heart - head*"
- k. menetapkan tujuan atau target pribadi secara proporsional
- l. tidak menanggukhan pekeijaan
- m. bersikap objektif dalam memecahkan masalah
- n. pertimbangan dalam bertindak
- o. tidak mudah putus asa
- p. rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki
- q. kepuasan keija
- r. berkomunikasi secara efektif
- s. meminimalkan permasalahan
- t. meningkatkan semangat keija
- u. memimpin secara efektif
- v. terciptanya lingkungan keija yang saling mendukung
- w. tidak ada perasaan 'terkucil' di dalam tim/kelompok keija
- x. bernegosiasi secara " *win-win* "
- y. menciptakan *customer service* yang lebih baik.

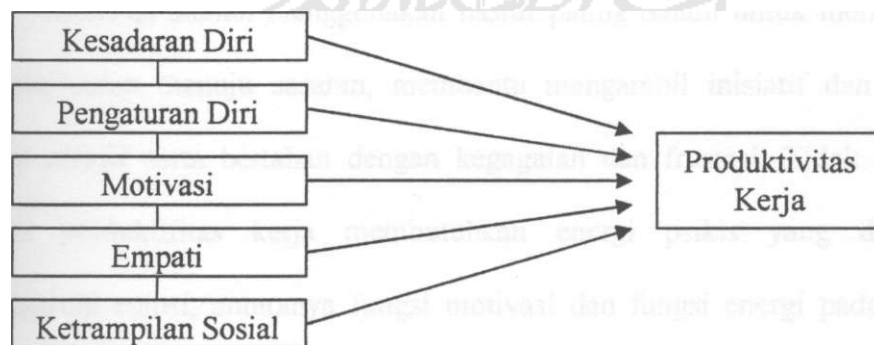
Dari teori-teori diatas dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosi memiliki komponen yang sangat kompleks dan terkait dengan kemampuan seseorang dalam

menggunakan kemampuan dan potensi emosionalnya dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kualitas keaja.

C. Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Produktivitas Kerja Wiraniaga

Kecerdasan emosi merupakan kecerdasan yang mampu mendatangkan perubahan di dalam individu untuk dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas keaja. Kecerdasan emosi mempunyai peran yang penting di dalam meningkatkan karier individu, karena bila hanya memiliki kecerdasan kognitif tanpa diikuti kecerdasan emosi maka kemungkinan untuk sukses di dalam karier sangat kecil.

Kecerdasan emosi di dalam dunia kerja menurut Goleman (dalam Mirza, 1999) adalah memiliki kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial. Dengan aspek-aspek di atas dapat meningkatkan kinerja wiraniaga dan produktivitas keaja.



Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang di rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan, memiliki tolak ukur yang realitis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Hal ini sesuai dengan pendapat Moestadjab (1987) bahwa syarat untuk berhasil bagi wiraniaga adalah mengenal dirinya sendiri dalam arti mengetahui dan menyadari keuletan dan kelebihan dirinya.

Pengaturan diri, menangani emosi diri sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi. Hal ini sesuai dengan penelitian dari Schreiber (dalam Moestadjab, 1987) bahwa keberhasilan seorang wiraniaga 15% ditentukan oleh sikap mental atau kepribadian seseorang. Tekanan-tekanan mental selama dilapangan mensyaratkan keuletan mental dan ketahanan fisik yang jarang diperlukan pada jenis pekerjaan lain.

Motivasi adalah menggunakan hasrat paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif serta bertahan dengan kegagalan dan frustrasi. Tidak dipungkiri bahwa produktifitas kerja membutuhkan energi psikis yang didalamnya dipengaruhi emosi, antaranya fungsi motivasi dan fungsi energi pada perilaku. Moestadjab (1987) syarat untuk berhasilnya wiraniaga adalah dengan memotivasi diri.

Empati, merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami pespektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Keterampilan sosial, menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cepat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi konsumen. Baduara dan Sirait (1992) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi seorang wiraniaga antara lain kemampuan memelihara kepercayaan orang lain, maupun mencari relasi sebanyak mungkin, dan perlu mempengaruhi tingkah laku pembeli.

Dengan melihat aspek-aspek diatas dapat dikatakan bahwa didalam menghadapi tantangan atau rintangan baik didunia kerja ataupun dalam kehidupan sehari-hari dengan memiliki kecerdasan emosi yang baik maka dapat meningkatkan kineija karyawan dalam penelitian disini adalah wiraniaga.

D. Hipotesis

Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan dan dipaparkan, maka diajukan hipotesis ada hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan produktivitas keija wiraniaga. Semakin tinggi kecerdasan emosi, maka produktivitas keija wiraniaga itu pun tinggi, semakin rendah kecerdasan emosi, produktivitas keija wiraniaga juga rendah.