

**PENGARUH Kecerdasan Sosial Kecerdasan
Emosional dan Kecerdasan Intelektual
Terhadap Kinerja Karyawan**

Skripsi

Sirojudin



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2019**

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN SOSIAL, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN KECERDASAN INTELEKTUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN (PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)

Oleh

Sirojudin

PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang memiliki cabang kantor diseluruh Indonesia yang salah satunya di Lampung. Kecerdasan sosial, emosional, dan intelektual karyawan yang baik akan meningkatkan keuntungan optimal bagi perusahaan, diantaranya adalah terbentuknya kepekaan karyawan kepada sesama karyawan yang muaranya akan meningkatkan kinerja karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan sosial, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada seluruh karyawan sebanyak 140 responden. Desain penelitian yang digunakan adalah

penelitian kausalitas dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu kecerdasan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran bagi PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung untuk lebih melibatkan karyawan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan baru, memberikan *reward* kepada karyawan yang sudah menyelesaikan tugas baru tersebut supaya memacu semangat untuk beradaptasi dengan pekerjaan yang baru, menetapkan target sasaran harus mencakup langkah-langkah yang terinci dalam mencapai sasaran, memberikan fasilitas yang dapat menunjang kemampuan karyawan dibidang gambar dan bentuk, dan melakukan pemantauan kemajuan pekerjaan secara periodik guna untuk mengevaluasi kondisi pribadi dari karyawan terhadap tugasnya.

Kata Kunci: Kecerdasan Sosial, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF SOCIAL INTELLIGENCE, EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTELLECTUAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE (PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)

By

Sirojudin

PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir or JNE is a shipping and logistics company that has branch offices throughout Indonesia, one of which is in Lampung. Social, emotional, and intellectual intelligence of good employees will increase the optimal profit for the company, including the establishment of sensitivity of employees to fellow employees whose future will improve employee performance.

The purpose of this study was to determine the effect of social intelligence, emotional intelligence, and intellectual intelligence on the performance of employees of PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir, Bandar Lampung Main Branch Office. The method of data collection in this study used a questionnaire distributed to all employees as many as 140 respondents. The research design used was causality research using multiple linear regression analysis with the SPSS program.

The results of this study support the proposed hypothesis, namely social intelligence has a positive and significant effect on employee performance, emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance and intellectual intelligence has a positive and significant effect on employee performance. Suggestions for PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Bandar Lampung Main Branch to involve employees more in activities related to new jobs, give rewards to employees who have completed the new task in order to encourage enthusiasm to adapt to new jobs, set target targets must includes detailed steps in achieving the target, providing facilities that can support the ability of employees in the field of images and forms, and monitoring the progress of work periodically in order to evaluate the personal conditions of employees on their duties.

Keywords: Social Intelligence, Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence, Performance

**PENGARUH KECERDASAN SOSIAL KECERDASAN EMOSIONAL DAN
KECERDASAN INTELEKTUAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung)**

Oleh

Sirojudin

Skripsi

Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

SARJANA EKONOMI

Pada

**Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2019**

Judul skripsi : **PENGARUH KECERDASAN SOSIAL
KECERDASAN EMOSIONAL, DAN
KECERDASAN INTELEKTUAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN**

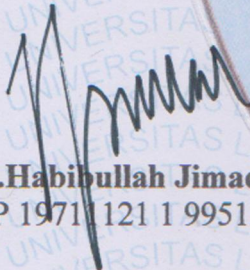
Nama mahasiswa : **Sirojudin**

Npm : 1411011125

Jurusan : Manajemen


Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis




Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.
NIP 19711211995121001


Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.
NIP 197011061998022001

2. Ketua Jurusan Manajemen


Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si.
NIP 196208221987032002

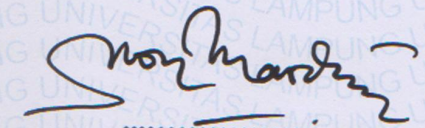
MENSAHKAN

1. Tim Penguji

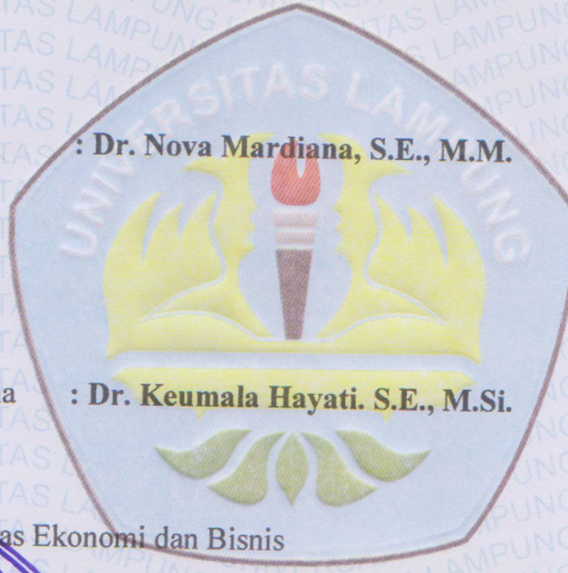
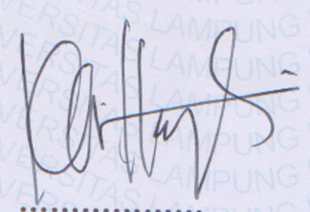
Ketua : **Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si.**



Sekretaris : **Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**



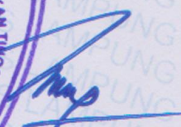
Penguji Utama : **Dr. Keumala Hayati, S.E., M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.
NIP 19610904 198703 1 011




Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **09 Oktober 2019**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ***“Pengaruh Kecerdasan Sosial, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung”*** merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil dari karya orang lain. Semua hasil yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil salinan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bandar Lampung, Oktober 2019


Sirojudin
NPM 1411011125

METERAI
TEMPEL
TGL 20
D675CAHF043899320
6000
ENAM RIBU RUPIAH

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Banjar Rejo, Way Pengubuan, Lampung Tengah pada 13 November 1994. Penulis merupakan anak ketujuh dari delapan bersaudara pasangan Bapak Saeroji dan Ibu Munatati.

Pendidikan pertama penulis pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Banjar Rejo Lampung Tengah diselesaikan tahun 2007, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Bina Putra Seputih Agung Lampung Tengah diselesaikan 2010, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Seputih Agung Lampung Tengah diselesaikan 2013.

Tahun 2014 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur Penerimaan Mahasiswa Perluasan Akses Pendidikan (PMPAP) dengan mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Penulis melakukan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Tematik Universitas Lampung di Desa Putra Buyut Gunung Sugih Lampung Tengah. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif di Lembaga Kemahasiswaan Fakultas Rohani Islam (ROIS) FEB Unila Kabinet AKTIF sebagai Ketua Umum periode 2017 dan di Lembaga Eksekutif Universitas BEM U KBM Universitas Lampung Kabinet Sinergis Dalam Gerak sebagai Menteri Sosial Masyarakat pada tahun 2018.

MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkan ku tidak akan pernah menjadi takdir ku dan apa yang di takdirkan untukku takkan pernah melewatkan ku.”

(Umar Bin Khattab)

“Selain doa dan yakinmu atas takdir_Nya, kesabaran yang tak berujung yang akan membawamu menyelesaikan masalah yang ada.”

(Sirojudin)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah,
Atas kehendak dan rahmat Allah SWT,
Terima Kasih kupersembahkan tulisan ini sebagai tanda cinta, kasih sayang, rasa
syukur kepada:

**Kedua Orangtuaku
Bapak Saeroji dan Ibu Munatati**

Kakak-kakak dan adikku.
Terimakasih banyak kepada keluarga besarku, atas do'a dan dukungan yang selalu
terucap tanpa henti.

Semua sudaraku yang telah mendukung serta memberikan bantuan yang luas biasa,
semoga kesejahteraan, kebahagiaan kenikmatan dan hidayah senantiasa dilimpahkan
atas kalian semua. Seseorang yang telah menemaniku dikala susah maupun senang,
menyediakan waktu yang tak sedikit, dan mendekatkan jarak yang tak dekat, semoga
cita dan visi untuk lanjut pendidikan tetap tertanam dan bisa ditunaikan. Aamiin

Terimakasih kepada Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmunya
Almaterku Tercinta, Universitas Lampung
Semoga ilmu yang didapat bisa saya tebar kembali

SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala rahmat, nikmat dan hidayah-Nya tulisan ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul “*Pengaruh Kecerdasan Sosial, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan PT TIKI JNE Kantor Utama Cabang Bandar Lampung*” adalah salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Lampung.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, dorongan, serta saran dari berbagai pihak, sehingga segala kesulitan dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa Terima Kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu dan memberikan pengesahan dalam penulisan ini.
2. Ibu Dr. R. R. Erlina, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung serta selaku Pembimbing Akademik, dan Penguji Pelaksana yang telah banyak membantu penulis dan mendengarkan keluhan dari penulis.

3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan serta menyediakan waktu hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga kebahagiaan, kesejahteraan dan keberkahan umur selalu dilimpahkan atas Bapak dan keluarga.
5. Ibu Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan banyak waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan masukan dan arahnya dalam penulisan ini. Semoga kebahagiaan, kesejahteraan dan keberkahan umur selalu dilimpahkan atas Ibu dan keluarga.
6. Ibu Dr. Keumala Hayati. S.E., M.Si. selaku Pembahas dan Penguji Utama yang telah banyak memberikan kritik dan saran dari awal penyusunan sampai akhir.
7. Bapak dan Ibuku tercinta, Bapak Saeroji dan Ibu Munatati yang telah memberikan motivasi dari dalam diri untuk aku tetap semangat belajar hingga kini, yang selalu tegar dan kuat untuk membesarkanku. Maaf aku belum bisa menjadi anak yang bisa dibanggakan, hanya ini saat ini yang bisa aku berikan. Aku akan terus ingat kata kata kalian ”dimana pun sholat itu yang utama, jangan sampai ketinggalan”. Semoga kesejahteraan, kesehatan dan hidayah serta rizeki selalu terlimpah atas Bapak dan Ibu hingga aku kelak bisa mengantar kalian ke baitullah.

8. Kakak-kakak dan adik-adik yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi. Semoga kelak kita bisa membahagiakan Bapak Ibu kita bersama sama.
9. Seseorang, yang telah rela bersama mengurai benang yang kusut, membangun jarak yang tak dekat, berjalan searah untuk mencapai tujuan bersama. Semoga niat baik yang sudah terungkap Allah mudahkan untuk kita tunaikan.
10. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lmapung yang telah bersusah payah mengajarkan satu demi satu kata supaya aku bisa menambah wawasan dan pengetahuan. Terima Kasih Bapak dan Ibu. Semoga kebahagiaan dan kesejahteraan serta kesehatan terlimpah atas Bapak dan Ibu.
11. Seluruh karyawan dan tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah banyak membantu memberikan pelayanan terbaik.
12. Teman-teman seperjuangan menebar kebaikan 14, keluarga ROIS FEB UNILA, BEM UNILA.

Bandar Lampung, Oktober 2019

Sirojudin

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
LEMBAR JUDUL.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
PERNYATAAN.....	ix
RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
SANWACANA	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka.....	16
1. Kinerja Karyawan	16
a. Pengertian Kinerja Karyawan	16
b. Indikator Kinerja Karyawan	19
2. Kecerdasan Sosial	20
a. Pengertian Kecerdasan Sosial	20
b. Indikator Kecerdasan Sosial.....	22
3. Kecerdasan Emosional	23
a. Pengertian Kecerdasan Emosional	23
b. Indikator Kecerdasan Emosional	24
4. Kecerdasan Intelektual	26
a. Pengertian Kecerdasan Intelektual	26

b. Indikator Kecerdasan Intelektual	28
5. Penelitian Terdahulu	29
B. Kerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis.....	32
III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	33
B. Objek Penelitian.....	33
C. Sumber Data	33
D. Metode Pengumpulan Data.....	34
1. Metode Kuesioner	34
2. Studi Kepustakaan.....	35
E. Populasi dan Sampel.....	35
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
G. Pengujian Instrument Penelitian.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas.....	38
3. Uji Normalitas	39
H. Analisis Data.....	40
1. Deskripsi Hasil Survei.....	40
2. Analisis Kuantitatif	40
I. Pengujian Hipotesis	41
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Distribusi Kuesioner.....	43
B. Karakteristik Responden.....	43
1. Berdasarkan Jenis Kelamin	44
2. Berdasarkan Usia.....	44
3. Berdasarkan Pendidikan.....	45
4. Berdasarkan Masa Kerja	45
C. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas	46
4. Uji Validitas	46
5. Uji Reliabilitas.....	49
6. Uji Normalitas	52
D. Diskripsi Hasil Penelitian	53
1. Deskripsi Variabel Kecerdasan Sosial (X_1)	53
2. Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional (X_2).....	56
3. Deskripsi Variabel Kecerdasan Intelektual (X_3)	60
4. Deskripsi Variabel Kinerja (y)	63
E. Analisis Kuantitatif.....	66
F. Uji Hipotesis	67
G. Pembahasan	70
1. Pengaruh Kecerdasan Sosial Terhadap Kinerja.....	70
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja.....	72
3. Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja	76
V. KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	
A. Kesimpulan	79

B. Saran	79
C. Keterbatasan Penelitian	80

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Karyawan PT JNE Cabang Bandarlampung	7
2. <i>Shift</i> Kerja PT JNE Cabang Bandarlampung.....	8
3. Penilaian Kinerja Karyawan PT JNE Cabang Bandarlampung.....	10
4. Tingkat Absensi Karyawan PT JNE Cabang Bandarlampung	12
5. Penelitian Terdahulu	29
6. Distribusi Sampel.....	36
7. Definisi dan Pengukuran Variabel.....	37
8. Distribusi Kuesioner Penelitian	43
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
12. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	45
13. Uji Validitas	46
14. Uji Reliabilitas	49
15. Uji Normalitas	52
16. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Proses Informasi Sosial ...	53
17. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Keterampilan Sosial	54
18. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kesadaran Sosial	55
19. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kesadaran Diri.....	56
20. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Empati	57
21. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Manajemen Diri.....	58
22. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Motivasi Diri	59
23. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kemampuan Numerik	60
24. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kemampuan Verbal.....	61
25. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kemampuan Figure	62
26. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kinerja Tugas	63
27. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kinerja Kontekstual.....	64
28. Hasil Jawaban Responden Tentang Sub Kinerja Kontraproduktif..	65
29. Hasil Uji Nilai Determinasi	66
30. Uji t Untuk Hipotesis I,II, Dan III	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tingkat pendidikan karyawan.....	9
2. Kerangka pemikiran.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Kecerdasan Sosial (X_1)
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Kecerdasan Emosional (X_2)
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Kecerdasan Intelektual (X_3)
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Kinerja (y)
Lampiran 6	Mean Kecerdasan Sosial (X_1)
Lampiran 7	Mean Kecerdasan Emosional (X_2)
Lampiran 8	Mean Kecerdasan Intelektual (X_3)
Lampiran 9	Mean Kinerja (y)
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas X_1
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas X_2
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas X_3
Lampiran 13	Hasil Uji Validitas y
Lampiran 14	Hasil Uji Reliabilitas X_1
Lampiran 15	Hasil Uji Reliabilitas X_2
Lampiran 16	Hasil Uji Reliabilitas X_3
Lampiran 17	Hasil Uji Reliabilitas y
Lampiran 18	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 19	Hasil Uji Regresi Linear Berganda

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Organisasi merupakan suatu wadah berkumpulnya individu yang mana setiap individu tersebut memiliki tujuan bersama untuk melakukan tindakan bersama. Organisasi menggunakan manajemen sebagai alat untuk mengelola, menggerakkan, mengontrol, mengendalikan individu dalam rangka melakukan tindakan-tindakan organisasi untuk mencapai keunggulan optimal. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) kini menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan organisasi. Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat vital bagi kesuksesan organisasi. Sumber daya manusia mampu membuat strategi dan inovasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien (Hasibuan,2011).

Pokok kajian manajemen sumber daya adalah masalah tenaga kerja manusia yang diatur menurut urutan dan peran fungsinya masing- masing. Manajemen sumber daya manusia selalu menganggap bahwa karyawan adalah kekayaan (*asset*) utama organisasi, sehingga perlu di bina dan di jaga untuk kemajuan perusahaan jangka panjang. Tujuan dari pembinaan yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kompetensi karyawan sehingga dengan demikian perusahaan akan mencapai keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif bisa berasal dari banyak faktor,

tapi yang paling berperan penting untuk mencapai keunggulan kompetitif yaitu kinerja karyawan.

Kinerja merupakan pencapaian optimal karyawan sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah di berikan kepada karyawan tersebut. Kinerja merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi, dimana tindakan seseorang dalam menjalankan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pencapaian kinerja diawali dengan perumusan dan penetapan tujuan yang hendak akan dicapai. Tujuan organisasi dicapai melalui serangkaian tindakan, dengan mengerahkan semua sumber daya yang diperlukan untuk pencapaian tujuan tersebut. Kinerja merupakan implementasi dari rencana- rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Bagaimana perusahaan menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja (Wibowo, 2016).

As'ad (2004) menjelaskan bahwa tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut "*Level of performance*". Biasanya seseorang yang performanya tinggi disebut sebagai orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang level performanya tidak mencapai standar dikatakan tidak produktif atau berperforma rendah. Kinerja (*performance*) adalah ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan Koopmans, *et al.*, (2014). Sependapat dengan Sedarmayanti (2009) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance*,

yang berarti prestasi kerja, hasil kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Konsep keberhasilan kinerja dapat dilihat hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang di berikan.

Berbicara tentang tenaga kerja tentunya menyangkut dengan kinerja. Kinerja perusahaan dapat dikatakan baik apabila kinerja karyawan baik pula, dan kinerja karyawan yang baik tidak hanya diciptakan sendiri, melainkan dengan kerjasama tim. Kerjasama tim yang baik ditandai dengan interaksi (kecerdasan sosial) yang baik pula antar karyawan. Kecerdasan sosial adalah karakteristik individu yang sebenarnya. Setiap individu memiliki perbedaan karakteristik antara satu dengan yang lainnya. Mempertimbangkan konsep ini jelas bahwa kecerdasan sosial adalah karakteristik individu nyata yang ditentukan sebagian besar dalam cara yang positif (Frankovsky, *et al.*, 2014).

Kecerdasan sosial didefinisikan sebagai “kemampuan bergaul dengan orang lain dan satu set keterampilan praktis (kesadaran situasional, kehadiran, keaslian, kejelasan, dan empati) untuk berinteraksi dengan sukses dalam keadaan apa pun Albrecht (2005). Kecerdasan sosial memungkinkan seseorang untuk mengatasi masalah secara efektif. Komponen penting dari kemampuan ini adalah teori pikiran, cabang ilmu kognitif adalah cabang yang menyelidiki Kemampuan *mindreading* atau mentalisasi/mentalistik, misalnya bagaimana kita menganggap keadaan mental orang lain dan bagaimana kita menggunakan untuk menjelaskan dan memprediksi tindakan orang lain.

Silvera,*et al.*, (2001) Menekankan pendekatan kognitif dalam mendefinisikan kecerdasan sosial terkait dengan bagaimana seseorang memahami dan menafsirkan perilaku mereka sendiri serta perilaku orang lain dan juga bagaimana mereka mampu bergaul secara efektif Silvera,*et al.*, (2001). Lebih lanjut, Albrecht (2005) mengemukakan kecerdasan sosial adalah suatu kemampuan untuk bergaul dengan baik dan mengajak orang lain untuk bekerja sama. Faktor buruk yang menjadi penghambat efektifitas organisasi, adalah sikap diam anggota-anggota yang tidak ingin berperan serta. Berdasarkan hal tersebut diperlukannya individu dalam menguasai unsur-unsur kecerdasan sosial, yaitu kemampuan mengenali apa yang pas dan apa yang tidak pas dalam hubungan saling memberi dan menerima.

Konsep kecerdasan sosial adalah sebuah *konten-bijaksana* dan sangat erat kaitannya dengan kecerdasan emosional Bar-On (2012). Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap diri karyawan secara langsung. Goleman (2017) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk dapat memotivasi diri sendiri dan tetap gigih ketika menghadapi kondisi frustrasi, mengontrol dorongan dan menunda rasa puas diri, mengatur *mood* dan menekan kesulitan dari hilangnya kemampuan berpikir, berempati, dan berharap. Penelitian yang pernah dilakukan dengan objek 265 responden yang di bagi menjadi 215 posisi non-manajer dan 51 responden dengan posisi manajer dari berbagai lembaga swasta dan publik, dari hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa keberhasilan mengelola perubahan tergantung dari tingkat kecerdasan emosional.

Law, *et al.*, (2004) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu dalam menangani kondisi emosinya sendiri. Karyawan merupakan kekayaan yang tak ternilai bagi perusahaan, sehingga perusahaan perlu melihat kondisi ini dan memperhatikan serta menjadikan perhatian penting perusahaan untuk memfasilitasi dalam melaksanakan tugasnya serta mengembangkan karyawannya. Kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka Shih dan Susanto (2010). Konsep kecerdasan intelektual (*intelligence quotient-IQ*) berawal dari 100 tahun yang lalu oleh seorang psikolog Jerman bernama dr. Stern yang sedang mencari cara untuk mengukur seberapa pintar anak-anak di usia sebaya mereka. Kemampuan individu atau kecerdasan intelektual merupakan cara berpikir individu tentang prestasi dalam belajar dan biasanya ditunjukkan hasilnya dalam tingkatan atau *grade*.

Skor *IQ* telah menjadi standar ukuran dan berkorelasi dengan hal hal lain, termasuk prestasi pendidikan, kebahagiaan manusia, prestasi kerja, dan penghasilan seseorang. Konsep kecerdasan dewasa ini semakin luas, kecerdasan intelektual (*IQ*) telah dipercaya sebagai penentu kinerja sumber daya manusia. Wirahimardja (2003) mengemukakan bahwa kecerdasan intelektual didefinisikan sebagai prestasi kerja dan variable kecerdasan yang mencakup kecerdasan figur, kecerdasan verbal atau bahasa, dan kecerdasan di bidang numerik atau angka. Goleman (2017) menunjukkan bahwa kontribusi *IQ* bagi keberhasilan seseorang hanya sekitar 20% sisanya 80% ditentukan oleh serumpun faktor yang disebut kecerdasan emoisional. Menurut Goleman (2017) biasanya pada orang-orang

yang murni hanya memiliki kecerdasan akademis tinggi, mereka cenderung memiliki rasa gelisah yang tidak beralasan, terlalu kritis, rewel, cenderung menarik diri, terkesan dingin dan cenderung sulit mengekspresikan kekesalan dan kemarahannya secara tepat. Bila tidak didukung dengan kecerdasan emosional dan kecerdasan sosial yang baik, maka orang-orang seperti ini sering menjadi sumber masalah. Karena sifat-sifat di atas, bila seseorang memiliki *IQ* tinggi namun taraf kecerdasan emosionalnya rendah maka cenderung akan terlihat sebagai orang yang keras kepala, mudah frustrasi, tidak mudah percaya kepada orang lain serta cenderung putus asa bila mengalami stres, dan bila seseorang memiliki *IQ* tinggi namun taraf kecerdasan sosialnya rendah maka dia akan sulit bergaul, tidak peka dengan kondisi lingkungan.

Tenaga kerja memiliki peranan penting bagi keberjalanan organisasi bisnis, karena tenaga kerja merupakan *asset* vital yang sangat berpengaruh kepada organisasi bisnis. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, No. 351 Bandar Lampung 35154. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir didirikan pada tanggal 26 November 1990 oleh H. Soeprapto Suparno. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung didirikan pada tahun 2000, yaitu dengan tujuan untuk mempermudah dalam mendistribusikan barang-barang yang akan dihantarkan kepada para pelanggan khususnya di daerah Sumbagsel.

Karyawan merupakan unsur yang memiliki peranan penting dan berpengaruh terhadap kegiatan operasional perusahaan. Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu Hasibuan (2011). PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman barang dan logistik memerlukan karyawan yang mampu membangun dan menciptakan hubungan interpersonal yang kooperatif ke pelanggan serta cara berpikir yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah karyawan di PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung tahun 2018.

Tabel 1: Jumlah Karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung Tahun 2018

No.	Bagian	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	<i>Back office</i>	<i>Branch Head Lampung</i>	1
2.		<i>Deputy Branch Head</i>	1
3.		<i>Sales Section</i>	17
4.		<i>Marketing</i>	2
5.	<i>Operational</i>	<i>Inbound Unit</i>	114
6.		<i>Customer services unit</i>	31
7.		<i>Outbound Sub Unit</i>	24
8.		<i>Trucking/Logistik</i>	6
9.	<i>Support</i>	<i>HC</i>	3
10.		<i>IT</i>	2
11.		<i>GA</i>	7
12.		<i>Finance</i>	6
13.		<i>Accounting</i>	5
14.		<i>Other (business partner/ DBH/Kacab/Sekretariat/)</i>	5
Total			224

Sumber: PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, 2018

Tabel 1 menunjukkan jumlah karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung pada tahun 2018. Jumlah tersebut merupakan total keseluruhan karyawan yang bekerja di kantor cabang Lampung. Menurut UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, jam kerja para pekerja swasta diatur

dalam pasal 77-85. Waktu kerja normal karyawan adalah 40 jam/minggu, yaitu dengan waktu kerja 7 jam/hari untuk 6 hari kerja, sedangkan 8 jam/hari untuk 5 hari kerja. Pembagian waktu kerja karyawan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memudahkan penerapan pekerjaan bagi para karyawan. Pembagian waktu kerja dikenal dengan istilah *shift* kerja. Berikut ini adalah tabel *shift* kerja PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung tahun 2018.

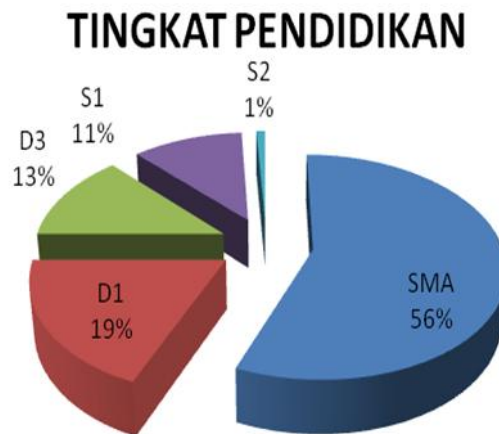
Tabel 2: Shift Kerja PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung Tahun 2018

No.	Bagian	Shift Kerja	Jam Kerja (WIB)
1.	<i>Back office, Support</i>	Pagi	07.00-17.00
2.	<i>Operational</i>	Pagi	07.00-12.00
3.		Siang	13.00-17.00
4.		Malam	17.00-24.00

Sumber: PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, 2018

Tabel 2 menunjukkan waktu kerja karyawan bagian *office* dan operasional. Karyawan bagian *backoffice* dan *support* bekerja dalam 1 *shift* kerja yaitu selama 9 jam/hari mulai pukul 07.00-17.00. Karyawan bagian *operational* terbagi menjadi 3 *shift* kerja yaitu pagi (5 jam/hari), siang (4 jam/hari) dan malam (7 jam/hari), sehingga karyawan mendukung proses kinerja yang optimal bagi perusahaan. Peran penting karyawan operasional menuntut mereka untuk bersikap profesional dalam menjalankan pembagian waktu kerja yang sudah ditetapkan. Jadwal kerja yang padat merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh setiap karyawan, karena hal ini akan mempengaruhi kualitas kinerja serta berdampak pada fisik yaitu kelelahan baik fisik maupun emosional. Fisik yang lelah akan menimbulkan suasana hati negatif apabila tidak memiliki kendalikan dan daya tahan atas situasi yang dihadapi. Menurut Feldman dan Mulle (2009) kecerdasan emosional penting bagi seseorang dalam lingkungan organisasi, pengelolaan

kecerdasan emosional dapat membuat seseorang untuk mengatasi tekanan yang timbul saat bekerja. Pendidikan merupakan standar ukur seorang karyawan untuk kemampuan kognitifnya. Berikut ini adalah uraian distribusi karyawan berdasarkan jenjang pendidikan di PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung tahun 2018.



Gambar 1: Tingkat Pendidikan Karyawan PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung tahun 2018

Gambar 1 menunjukkan presentase karyawan di PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung tahun 2018 berdasarkan tingkat pendidikannya dengan presentase terbanyak pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 56% dan paling sedikit yaitu S2 sebanyak 1%. Komponen pendidikan karyawan yang beragam akan mempengaruhi tingkat pengetahuan dan informasi yang dimiliki karyawan, sehingga menyebabkan perbedaan karyawan dalam melakukan tugas yang diembankan. Pengetahuan kognitif di antaranya mencakup kecerdasan figur, kecerdasan verbal atau bahasa, dan kecerdasan di bidang numerik atau angka (Wirahimardja, 2003).

Banyaknya perusahaan di bidang pengiriman barang membuat perusahaan harus ikut bersaing pula untuk memenangkan pasar, yang menjadi faktor penentu

mampu bersaing atau tidaknya perusahaan salah satunya yaitu dari kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang meningkat, maka efektifitas dan produktivitas perusahaan akan meningkat, namun untuk mendapatkan kinerja yang optimal dari karyawan tidak mudah, karena di butuhkan kesadaran dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari karyawan itu sendiri. Untuk melihat kondisi kinerja karyawan, berikut ini adalah tabel kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung tahun periode 2018.

Tabel 3: Penilaian Kinerja Karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung Tahun 2018

NO	Pernyataan	Aktual (%)	Standar (%)
1	Tingkat Kesalahan kerja	66,7	100
2	Pencapaian target kerja	78,4	100
3	Tingkat kerjasama dalam kerja	80	100
4	Tanggung jawab atas hasil kerja	70	100
5	Inisiatif dalam menyelesaikan tugas	63,3	100
Rata-rata		75	100

Sumber: Hasil olah data dari PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung 2018

Keterangan :

- 91 – 100 = Sangat Baik
- 76 – 90 = Baik
- 61 – 75 = Cukup
- 51 – 60 = Kurang Baik
- 50 = Buruk

Tabel 3 Berdasarkan hasil olah data dari PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung menunjukkan variabel kinerja karyawan belum optimal di antaranya inisiatif 63,3%, kerja sama 80%, kualitas kerja 66,7%, dan kuantitas 78,4%, dengan persentase rata-ratanya 75%. Tentunya hal ini masih jauh dari

harapan perusahaan yang menginginkan kinerja karyawannya dapat mencapai hasil yang optimal. Koopmans, *et al.*, (2014) mengatakan kinerja karyawan yang diharapkan yaitu ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan.

Absensi merupakan hal yang berperan bagi perusahaan untuk memberikan tunjangan dan bonus kepada karyawan. PT TIKI Jalur Nugraha Kantor Cabang Utama Bandar Lampung akan memberikan surat peringatan (SP) kepada karyawan jika melebihi batas maksimum absen yang ditentukan dalam setiap bulannya. Ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan adalah SP 1 untuk 3 kali absen, SP 2 untuk 6 kali absen, dan SP 3 untuk 9 kali absen. Hukuman bagi karyawan yang mendapatkan SP adalah akan mengalami pemotongan gaji dan penundaan promosi kenaikan gaji untuk SP 3. Besaran pemotongan gaji karyawan adalah 30% untuk SP 1, 50% untuk SP 2, dan 100% SP 3 untuk SP 3.

Informasi yang mendalam dan terperinci mengenai kehadiran seorang karyawan dapat menentukan hasil daripada kinerja, seperti prestasi karyawan, gaji, produktivitas dan kemajuan perusahaan sendiri. Tingkat kehadiran yang baik akan menunjukkan bagaimana perilaku karyawan dalam menghargai setiap waktunya. Absensi merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kinerja karyawan Hasibuan (2011). Menurut Hasibuan (2011) perhitungan tingkat absensi dapat dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Absensi} : \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100$$

Berikut ini data kehadiran karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung Tahun 2018.

Tabel 4: Tingkat Absensi Karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah Karyawan	Jumlah Hari Kerja	Total Hari Kerja (1 x 2)	Jumlah Absensi (Hari)	Tingkat Absensi (%)
		1	2	3	4	
1	Januari	224	25	5600	157	2.80%
2	Februari	224	24	5376	151	2.80%
3	Maret	224	24	5376	147	2.73%
4	April	224	25	5600	154	2.75%
5	Mei	224	23	5152	167	3.24%
6	Juni	224	25	5600	164	2.92%
7	Juli	224	21	4704	168	3.57%
8	Agustus	224	26	5824	161	2.76%
9	September	224	22	4928	160	3.24%
10	Oktober	224	24	5376	156	2.90%
11	November	224	26	5824	157	2.70%
12	Desember	224	25	5600	153	2.75%
Rata-rata			24	5413	158	2.93%

Sumber: PT TIKI JNE Kantor Cabang Utama Bandar Lampung 2018.

Tabel 4 menunjukkan persentase tingkat kehadiran karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung pada tahun 2018. Tingkat absensi karyawan tertinggi berada pada bulan Juli yaitu sebesar 3,57% dengan jumlah absensi sebesar 168 hari, sedangkan tingkat absensi terendah berada pada bulan November yaitu sebesar 2,70% dengan jumlah absensi 157 hari. Rata-rata tingkat absensi karyawan dari bulan Januari s/d Desember 2018 sebesar 2,93% dengan rata-rata jumlah absensi sebanyak 158 hari.

Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan dalam kaitannya dengan absensi adalah ketidakaktifan karyawan dalam melapor perpindahan *shift* kerja kepada bagian *human capital*. Penggunaan absensi *finger print* mengharuskan setiap karyawan melapor ketika melakukan perpindahan *shift* kerja agar dilakukan

absensi secara manual sehingga dapat diinput kedalam laporan kehadiran karyawan. Ketidakaktifan karyawan masih sering ditemukan dalam menjalankan *shift* kerja baik bagian *back office* maupun operasional. Ketidakaktifan karyawan ini beragam mulai dari yang masih dapat ditoleransi, yang mendapatkan teguran hingga yang dijatuhi sanksi oleh perusahaan. Ketidakaktifan karyawan dapat dipengaruhi beberapa faktor baik internal maupun eksternal dari karyawan itu sendiri. Faktor internal yang sering terjadi pada karyawan yaitu karyawan tidak mengindahkan dan melaksanakan SOP *shift* sesuai jam yang telah ditentukan. Jika karyawan tersebut memiliki kecerdasan sosial, maka karyawan tersebut dapat lebih mendengarkan dan mempertimbangkan pembagian kerja yang sudah ditentukan (Goleman & Boyatziz, 2008).

Kemampuan karyawan untuk memahami perasaan, pemikiran dan perilaku orang lain dalam pekerjaan menjadi salah satu hal yang dinilai oleh perusahaan untuk menentukan kinerja karyawan. Hubungan sosial yang kurang menyebabkan karyawan sering datang terlambat saat jam kerja *shift*. Karyawan yang memiliki perilaku sosial yang baik akan mampu memahami dan mampu mengungkapkan emosi secara konstruktif. Penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kecerdasan Sosial, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Karyawan”**.

B. Rumusan Masalah

Karyawan merupakan kekayaan yang tak ternilai harganya bagi perusahaan karena karyawan merupakan salah satu faktor penentu sukses tidaknya organisasi. Banyaknya karyawan yang masih belum menguasai tanggung jawabnya serta

masih terlambat dalam pergantian *shift* jam kerja serta rendahnya kemauan untuk membuat diri karyawan untuk aktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan, oleh karenanya perlu diukur pengaruh kecerdasan sosial, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan.

Rumusan masalah yang ditarik berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan sosial memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung?
2. Apakah kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung?
3. Apakah kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah di atas, adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang akan meneliti tentang kecerdasan sosial, kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di tempat kerja.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan gambaran bagi perusahaan mengenai kinerja karyawan serta dapat memberikan gambaran mengenai hubungan perilaku individu dan interaksi sosial yang terjadi di dalam ruang lingkup pekerja. Jika hipotesis dalam penelitian ini terbukti, perusahaan nantinya dapat berupaya untuk meningkatkan pelatihan dan pembinaan untuk karyawan dalam interaksi sosial antara karyawan maupun karyawan dengan atasan sehingganya dapat meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerja.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. TINJAUAN PUSTAKA

Teori yang disajikan dalam penelitian ini menerangkan hubungan antar beberapa konsep yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian. Konsep-konsep tersebut kemudian dijabarkan menjadi variabel-variabel penelitian. Berdasarkan penemuan-penemuan tersebut kemudian menyajikan suatu kerangka teori yang menjelaskan tentang hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan teori manajemen sumber daya manusia sebagai *grand theory*, perilaku organisasi sebagai *middle theory*, dan *kinerja karyawan, kecerdasan sosial, kecerdasan emosional* dan *kecerdasan intelektual* sebagai *apply theory*.

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Koopmans, *et al.*, (2014) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) adalah ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan. Senada dengan Sedarmayanti (2009) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, yang berarti prestasi kerja, hasil kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Kinerja merupakan hasil

kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang tujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Sugiyanto (2001) mengungkapkan bahwa kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Upaya meningkatkan kinerja karyawan secara optimal di dalam suatu perusahaan terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja karyawan antara lain sebagai berikut:

1. Strategi organisasional (nilai tujuan jangka panjang dan jangka pendek).
2. Batasan situasional (budaya organisasi dan kondisi ekonomi).
3. Atribut individu (kemampuan dan keterampilan).

Robbins, *et al.*, (2008) kinerja merupakan pencapaian yang optimal sesuai dengan potensi yang dimiliki seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada karyawan tersebut. Kinerja merupakan hal yang selalu menjadi perhatian para pemimpin organisasi dimana aktivitas seseorang dalam menjalankan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Robbins, *et al.*, (2008) memaparkan penilaian kinerja dengan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas kerja dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah satuan, jumlah siklus aktivitas yang telah diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta maksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud meningkatkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan menjalankan fungsi komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan memiliki komitmen kerja dengan tanggung jawab dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kinerja (*performance*) adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pada periode waktu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan dan hasil kerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, melalui kriteria yang ada pada kinerja seorang pegawai dalam organisasi tersebut.

b. Indikator Kinerja Karyawan

Konsep keberhasilan suatu kinerja karyawan dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas hasil kerja dari karyawan yang dicapai oleh karyawan tersebut selama dia melaksanakan tugas – tugasnya. Koopmans, *et al.*, (2014) mengemukakan indikator-indikator penilaian kinerja karyawan sebagai berikut:

1. Kinerja tugas (*Task Performance*)

Didefinisikan sebagai kemampuan di mana individu melakukan inti substantif atau teknis pusat pekerjaannya. Kinerja tugas berkaitan dengan perilaku karyawan yang ditunjukkan dengan penyelesaian kerja yang sesuai dengan rencana, tepat waktu serta optimal.

2. Kinerja kontekstual (*Contextual Performance*)

Didefinisikan sebagai perlindungan yang mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis di mana inti teknis harus berfungsi. Kinerja kontekstual; berkaitan dengan kinerja karyawan yang dapat dilihat dari tujuan yang akan dicapai, profesionalitas karyawan ditempat kerja.

3. Perilaku kerja Kontraproduktif (*Contraproductive Work Behaviour*)

Didefinisikan sebagai perilaku karyawan yang dapat merugikan bagi organisasi. Perilaku kerja kontraproduktif adalah perilaku kerja yang ditunjukkan dengan produktifitas seseorang dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang kurang baik dan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan tugas.

Indikator variabel penilaian kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa poin indikator kinerja karyawan meliputi antara lain kinerja tugas, kinerja kontekstual dan

kinerja kerja kontraproduktif. Indikator tersebut yang mencerminkan kinerja seseorang karyawan di dalam suatu perusahaan Koopmans, *et al.*, (2014). Indikator tersebut digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

2. Kecerdasan Sosial

Pembahasan kecerdasan sosial akan dijabarkan pengertian kecerdasan sosial, dan indikator kecerdasan sosial.

a. Pengertian Kecerdasan Sosial

Kecerdasan sosial (*Social Quotion-SQ*) adalah kemampuan seseorang untuk berhubungan secara efektif dengan orang lain Robbin & Judge (2007). Frankovsky, *et.al* (2014) menjelaskan Kecerdasan sosial merupakan kemampuan seseorang untuk memahami perasaan, pemikiran dan perilaku orang lain serta mereka sendiri yang nantinya berdampak pada hubungan interaksi yang baik antara karyawan satu dengan yang lainnya. Berdasarkan penjelasan diatas rendahnya kemampuan dalam berinteraksi sosial, maka dapat menyebabkan masalah dalam hubungan sosial.

Joseph & Lakshmi (2010) menguraikan bahwa suatu kecerdasan sosial individu tergantung pada proses pemberlajaran sepanjang hidupnya. Karyawan yang memiliki kecerdasan sosial akan memiliki kepercayaan diri dalam situasi sosial, menunjukkan minat rekan kerja antar karyawan, tegas dan sesuai dalam mengekspresikan perasaan dan emosi mereka, mampu beradaptasi, memahami dan merespons secara efektif, dan menunjukkan tingkat kesadaran diri yang besar (Joseph & Lakshmi, 2010).

Aspek kecerdasan sosial yang konsisten memiliki pengetahuan tentang situasi sosial, akurat menginterpretasi situasi sosial dan keterampilan untuk berperilaku tepat dalam situasi sosial Riggio & Reichard (2008). Albrecht (2009) menyebutkan orang yang memiliki kecerdasan sosial yang rendah sebagai “Penghambat”, artinya Mereka membuat orang lain merasa marah, tidak mampu, frustrasi, dan merendahkan orang lain dan lebih buruk lagi sampai membuat permusuhan di tempat kerja Wawra (2009). Di sisi lain, orang yang memiliki kecerdasan sosial tinggi akan memiliki keperibadian “penyemangat”, artinya memiliki kemampuan untuk menjadi daya tarik positif bagi orang lain.

Kecerdasan sosial Menekankan pendekatan kognitif dalam mendefinisikan kecerdasan sosial terkait dengan bagaimana seseorang memahami dan menafsirkan perilaku mereka sendiri serta perilaku orang lain dan juga bagaimana mereka mampu bergaul secara efektif Silvera,*et al.*, (2001). Lebih lanjut, Albrecht (2005) mengemukakan kecerdasan sosial adalah suatu kemampuan untuk bergaul dengan baik dan mengajak orang lain untuk bekerja sama. Kecerdasan sosial dapat mendukung terjadinya hubungan baik antar karyawan, sehingga karyawan dapat dengan puas dan nyaman dengan pekerjaan yang telah ditugaskan. Kecerdasan sosial bisa dikarakteristikan sebagai sebuah kombinasi dari mengerti orang lain, salah satu strategi kesadaran sosial adalah paket kemampuan untuk berinteraksi secara sukses dengan orang lain Albrecht (2005). Kecerdasan sosial pada dasarnya adalah pengertian dan rukun rukun dengan orang-orang, di atas dan di luar keterampilan untuk berinteraksi dan bekerja sama dengan mereka dengan sukses Albrecht, (2009).

Oleh karena itu, kecerdasan sosial dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain dalam situasi sosial apa pun (Crowne, 2009).

b. Indikator Kecerdasan Sosial

Kecerdasan sosial menekankan pendekatan kognitif dalam mendefinisikan kecerdasan sosial terkait dengan bagaimana seseorang memahami dan menafsirkan perilaku mereka sendiri serta perilaku orang lain dan juga bagaimana mereka mampu bergaul secara efektif Silvera,*et al.*, (2001). Konsep keberhasilan dari prestasi yang dihasilkan karyawan tidak lepas dari kemampuan karyawan terutama salah satunya yaitu dalam kecerdasannya. Silvera *,et al.*, (2001) mengemukakan indikator-indikator kecerdasan sosial diantaranya sebagai berikut:

1. Informasi sosial

Menggambarkan proses kognitif yang terlibat dalam interaksi sosial. Informasi sosial memberikan informasi yang berhubungan dengan kehidupan dan interaksi sosial seseorang.

2. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial mencakup tanggung jawab, kontrol diri, kegigihan, kerja sama, kemampuan individu untuk menjadi anggota kelompok atau tim.

3. Kesadaran sosial

Kesadaran sosial menggambarkan kemampuan untuk mengenali budaya dan aspek-aspek terkait nilai-nilai dari kelompok sosial yang berbeda dan bagaimana aspek-aspek ini mempengaruhi tindakan dan perilaku individu.

Kesadaran sosial merupakan kemampuan aktif berperilaku sesuai dengan situasi, tempat dan waktu. kesadaran sosial berhubungan dengan kewaspadaan seseorang terhadap situasi sosial yang dialami oleh diri sendiri dan orang lain, sehingga individu dapat menjadi tahu dan menyadari hal-hal yang terjadi di sekelilingnya, seperti mengenai apa yang orang lain lakukan, apakah seseorang terlibat dalam suatu percakapan dan dapat diganggu, siapa saja yang berada di sekitar, dan keadaan apa yang sedang terjadi.

Indikator variabel kecerdasan sosial diatas, dapat disimpulkan bahwa poin-poin indikator kecerdasan sosial tersebut yang mencerminkan kemampuan karyawan dalam segi kecerdasan sosial seseorang dalam suatu perusahaan Silvera,*et al.*, (2001). Poin indikator kecerdasan sosial tersebut digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini.

3. Kecerdasan Emosional

Pembahasan kecerdasan emosional akan dijabarkan pengertian kecerdasan emosional dan indikator kecerdasan emosional.

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Law, *et.al.*, (2004) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya sendiri. Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai satu kesatuan dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, memberdakan emosi dan perasaan, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun pemikiran dan tindakan yang akan dilakukan. Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence-EI*) adalah kapasitas untuk mengenali perasaan diri sendiri

dan perasaan orang lain, untuk memotivasi diri, dan untuk mengelola emosi diri sendiri dalam hubungannya dengan orang lain. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk- petunjuk dan informasi emosional.

Goleman (2017) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi, memahami, menggunakan, dan mengelola keadaan emosi seseorang dan orang lain secara efektif. Ini melibatkan proses intelektual yang mengarah pada penggunaan perasaan itu untuk memotivasi, merencanakan dan mencapai. Kecerdasan emosional dapat digunakan sebagai istilah yang mengacu pada kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan memengaruhi emosi seseorang dan orang lain Keating & Harper et al., (2013). Oleh karena itu, kecerdasan emosional pada dasarnya dapat digambarkan sebagai keterkaitan antara perasaan dan berpikir; Chopra & Kanji (2010) menempatkan kecerdasan emosional dalam istilah sederhana sebagai keterampilan yang dimiliki individu dari kemampuan emosional mereka.

b. Indikator Kecerdasan Emosional

Kinerja optimal yang ditunjukkan karyawan tak lepas dari daya pikir karyawannya dalam menyelesaikan tugas dan persoalan yang telah diberikan. Berikut indikator menurut Law,*et al.*, (2004) untuk mengukur kecerdasan emosional dalam empat indikator sebagai berikut:

1. Kesadaran diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya, serta dapat merasakan apa yang dirasakan dan diinginkan oleh orang lain. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

3. Manajemen diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

4. Motivasi diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga emosinya tetap positif disetiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi sebagai motivasi untuk

menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

Indikator kecerdasan emosional di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kecerdasan emosional mencakup kesadaran diri, empati, manajemen diri dan motivasi. Kemampuan seseorang mengelola kecerdasan emosional dengan baik, maka kinerja yang dihasilkan akan maksimal. Poin indikator tersebut diambil dari teori Law,*et al.*, (2004) yang digunakan dalam penelitian ini.

4. Kecerdasan Intelektual

Pembahasan kecerdasan intelektual akan dijabarkan pengertian kecerdasan intelektual, dan indikator kecerdasan intelektual.

a. Pengertian Kecerdasan Intelektual

Robbins, *et al.*, (2008) Kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental – berpikir, menalar, dan memecahkan masalah Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan, dan untuk alasan yang tepat, dan pada nilai yang tinggi. Individu yang cerdas biasanya mendapatkan lebih banyak uang dan tingkat pendidikan yang tinggi. Individu yang cerdas juga lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok. Menurut Wechsler dalam Monks (2006) kecerdasan intelektual "secara etimologis berasal dari kata intelligence yang artinya menghubungkan/ menyatukan satu sama lain". Kecerdasan intelektual (*Intelligence Quotient–IQ*) adalah suatu kecakapan global atau

rangkuman seseorang untuk dapat bertindak terarah, berpikir secara baik dan bergaul dengan lingkungan secara efisien.

Kecerdasan intelektual erat kaitannya dengan kecerdasan kognitif yang dimiliki oleh individu, dan pemimpin organisasi dapat mengetahui hal tersebut dengan menggunakan alat psikometri yang biasa disebut dengan tes *IQ*. Tes *IQ* dirancang perusahaan untuk mengetahui seberapa tinggi mereka memiliki tingkat kecerdasan. Individu yang cerdas memungkinkan untuk menjadi pelaku kerja yang lebih baik, dan menjadikan mereka lebih kreatif. Individu yang cerdas mempelajari pekerjaan dengan lebih cepat, lebih mampu beradaptasi dalam keadaan yang berubah, dan lebih baik dalam menemukan solusi untuk meningkatkan kinerja. Dengan kata lain, kecerdasan adalah salah satu alat ukur yang lebih baik atas kinerja seluruh jenis pekerjaan (Robbins, *et al.*, 2008).

Kecerdasan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental berpikir, menalar, dan memecahkan masalah Robbins, *et al.*, (2008). Sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan intelektual pada posisi nilai yang tinggi. Individu yang cerdas biasanya mendapatkan lebih banyak uang dan tingkat pendidikan yang tinggi. Individu yang cerdas juga lebih mungkin menjadi pemimpin dalam suatu kelompok.

Dimensi yang membentuk intelektual yang meliputi kecerdasan numerik, pemahaman verbal, kecepatan konseptual, penalaran induktif dan penalaran deduktif, ruang visualisasi, dan memori yang baik. Kecerdasan intelektual diklasifikasikan menjadi

dua kategori: kemampuan kognitif umum dan kemampuan spesifik. Kinerja seseorang dapat diprediksi berdasarkan seberapa besar orang tersebut memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugasnya. Seseorang yang memiliki kemampuan, kinerja kognitif umum dalam melaksanakan suatu pekerjaan juga akan lebih baik, meskipun kemampuan spesifik juga memainkan peran penting dalam memprediksi bagaimana kinerja seseorang dihasilkan Ree, Earles & Teachout, (2007). Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kecerdasan intelektual adalah suatu kecerdasan mental yang dapat melibatkan proses berpikir secara rasional. Berdasarkan hal tersebut, maka kecerdasan intelektual tidak dapat diamati secara langsung melainkan harus disimpulkan dari berbagai tindakan nyata yang merupakan manifestasi dari proses berpikir rasional. *IQ (Intelligence Quotient)* adalah skor yang diperoleh dari tes kecerdasan. Dengan demikian, *IQ* hanya memberikan sedikit indikasi tentang seseorang dan kecerdasan seseorang (Wirahimardja, 2003).

b. Indikator Kecerdasan Intelektual

Wirahimardja (2003) mengemukakan bahwa Intelegensi adalah suatu kecakapan global atau rangkuman seseorang untuk dapat bertindak terarah, berpikir secara baik dan bergaul dengan lingkungan secara efisien. Kecerdasan erat kaitannya dengan kecerdasan kognitif yang dimiliki oleh individu. Kecerdasan dapat diukur dengan menggunakan alat psikometri yang biasa disebut dengan tes *IQ*. Beberapa cara dalam mendefinisikan kecerdasan dijelaskan melalui berbagai kasus termasuk kreatifitas, kepribadian, watak, pengetahuan atau kebijaksanaan.

Kecerdasan intelektual adalah kecerdasan kognitif yang dimiliki individu secara global agar bertindak secara terarah dan berfikir secara bermakna sehingga dapat menyelesaikan masalah. Wirahimardja (2003) mengemukakan untuk mengukur kecerdasan intelektual yang utama adalah dengan menggunakan tiga kemampuan yaitu:

1. Kemampuan verbal yaitu pemahaman atau nalar di bidang bahasa.
2. Kemampuan numerik yaitu pemahaman dan nalar di bidang matematika atau yang berhubungan dengan angka.
3. Kemampuan figur yaitu pemahaman di bidang gambar dan bentuk.

Indikator kecerdasan intelektual di atas dapat disimpulkan poin penilaian kecerdasan intelektual mencakup diantaranya adalah kecerdasan verbal, kecerdasan numerik dan kecerdasan figur. Poin indikator tersebut diambil berdasarkan teori Wirahimardja (2003) yang digunakan peneliti dalam penelitian ini.

5. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan untuk landasan penelitian supaya mendukung penelitian, berikut penelitian terdahulu yang ditampilkan secara terperinci dalam bentuk tabel terperinci dan memuat hasil penelitian. Berikut ini merupakan beberapa literatur dari penelitian terdahulu yang menyangkut tentang kecerdasan sosial, kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kinerja karyawan.

Table 5: Penelitian Terdahulu

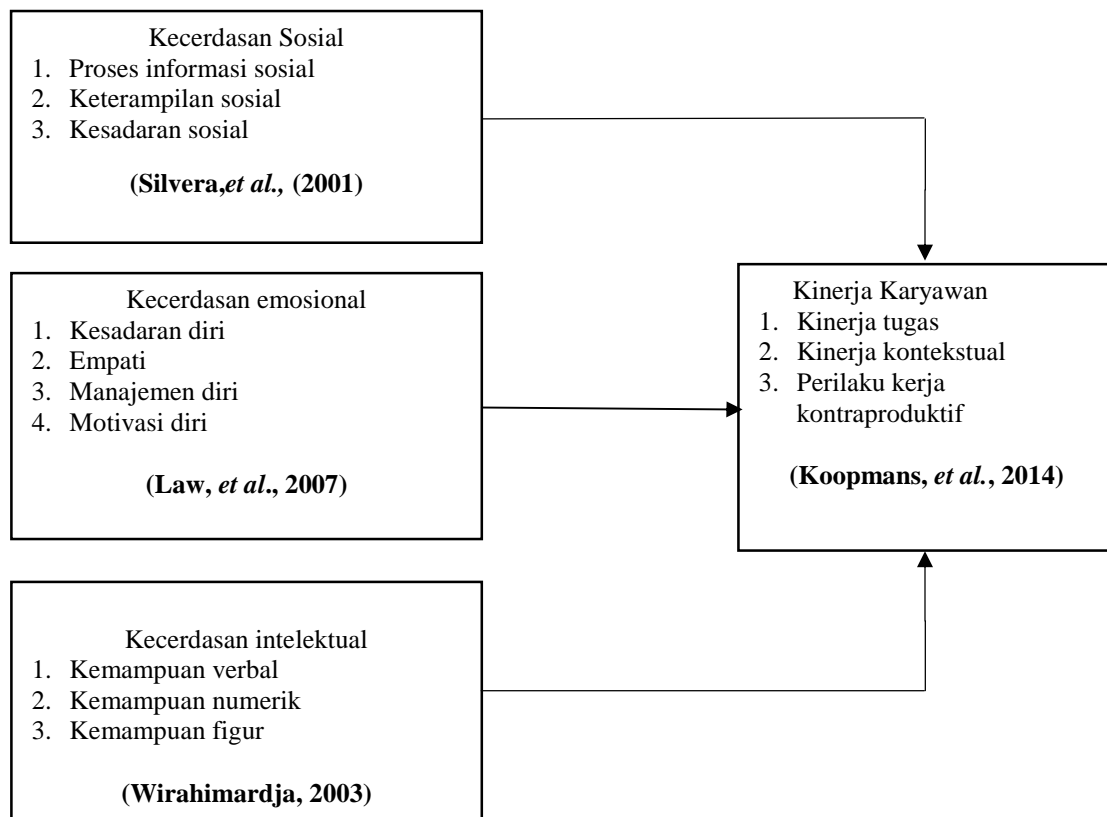
NO	NAMA PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1	Law, <i>et al.</i> , (2004)	<i>Construct Validity Of Emotional Intelligence: Its Potential Utility of Management Studies</i>	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
2	Koopmans, <i>et al.</i> , (2014)	<i>Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire.</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen pengukuran kinerja yang valid dan reliabel.
3	Frankovsky, <i>et al.</i> , (2014)	<i>Measuring Social Intelligence-The MESI Methodology</i>	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Kecerdasan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.
4	Rivan A. Kojongian, Sifrid S.Pangemanan, Maria Tielung. (2016)	<i>The influence of intelligence quotient and Emotional quotient toward employee Performance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.
5	Karen south moustafa dan Thomas R. Miller (2003)	<i>Too Intelligent For The Job ? The Validity of Upper-Limit Cognitive Ability Test Scores In Selection</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang mendapatkan skor tes IQ yang tinggi pada saat seleksi ternyata menghasilkan kinerja yang lebih baik, terutama apabila dalam masa-masa tugasnya tersebut ia sering mendapatkan pengetahuan dan keterampilan baru dari pelatihan dan pembinaan yang dilakukan.

Sumber: Jurnal diolah, 2019

Penelitian memiliki judul pengaruh kecerdasan sosial, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual terhadap kinerja. Keempat jurnal yang telah dipaparkan diatas

memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu pada variabel kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kinerja menggunakan indikator yang sama. Berdasarkan kesamaan-kesamaan tersebut penelitian yang akan dilakukan ini memiliki orisinalitas yaitu variabel dependen dengan kinerja dan variabel independen kecerdasan sosial, kecerdasan emosional, dan kecerdasan intelektual. Objek penelitian ini yaitu karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

B. KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 2: Kerangka Pemikiran Kecerdasan Sosial, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Intelektual dan Pengaruhnya terhadap Kinerja.

Kerangka pemikiran penelitian adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beberapa faktor yang akan diidentifikasi sebagai suatu

permasalahan. Kerangka pemikiran penelitian ini mengidentifikasi hubungan antar variabel serta pengaruhnya. Tujuan kerangka pemikiran untuk menjelaskan konsep atau variabel dalam penelitian dan mengembangkan model konseptual yang memberikan representatif dari teori yang ada.

C. HIPOTESIS

Hipotesis yang diambil berdasarkan rumusan masalah, tujuan, dan tinjauan pustaka, maka peneliti dapat mengambil hipotesis sebagai berikut:

1. Kecerdasan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3. Kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas. Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti Sanusi (2014). Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen.

B. Objek Penelitian

Sugiyono (2012) menjelaskan objek penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulannya. Penelitian ini dilakukan di PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung dan objek dalam penelitian ini ada empat variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Kecerdasan Sosial (*variabel independen*)
2. Kecerdasan Emosional (*variabel independen*)
3. Kecerdasan Intelektual (*variable independen*)
4. Kinerja Karyawan (*variabel dependen*).

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan langsung dari sumber dan objek yang diteliti Sanusi (2014). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan terkait penelitian yang dilakukan kepada karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain Sanusi (2014). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

D. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data untuk penelitian, berikut ini adalah dua cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan peneliti, yaitu:

1. Metode Kuesioner

Metode Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Menurut Sugiyono (2013) kuesioner cocok digunakan jika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Penyebaran kuesioner ini merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien, karena kuesioner dapat dibagikan langsung, disuratkan, ataupun disebarikan melalui email daripada responden yang ingin dituju. Pengukuran kuesioner pada penelitian ini

menggunakan Skala Linkert, dimana skor yang diberikan pada setiap jawaban responden adalah:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- c. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

2. Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan kegiatan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian terdahulu. Studi pustaka adalah kajian teoritis referensi ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2012).

E. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2012). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Cabang Utama Bandar Lampung dengan jumlah karyawan 224 orang per Desember 2017.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non probability sampling* dengan jenis metode *purposive sampling* yaitu dengan memilih responden anggota populasi yang memenuhi kriteria tertentu Sanusi (2014). Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sanusi 2014):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (5%)

Jumlah sampel yang akan diteliti adalah:

$$n = \frac{224}{1+224(0.05)^2} = 143$$

Table 6: Distribusi Sampel

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1.	<i>Branch Head Lampung</i>	1	$\frac{1}{224} \times 143$	1
2.	<i>Deputy Branch Head</i>	1	$\frac{1}{224} \times 143$	1
3.	<i>Sales Section</i>	17	$\frac{17}{224} \times 143$	11
4.	<i>Marketing</i>	2	$\frac{2}{224} \times 143$	1
5.	<i>Inbound Unit</i>	114	$\frac{114}{224} \times 143$	73
6.	<i>Customer services unit</i>	31	$\frac{31}{224} \times 143$	20
7.	<i>Outbound Sub Unit</i>	24	$\frac{24}{224} \times 143$	15
8.	<i>Trucking/Logistik</i>	6	$\frac{6}{224} \times 143$	4
9.	<i>HC</i>	3	$\frac{3}{224} \times 143$	2
10.	<i>IT</i>	2	$\frac{2}{224} \times 143$	1
11.	<i>GA</i>	7	$\frac{7}{224} \times 143$	4
12.	<i>Finance</i>	6	$\frac{6}{224} \times 143$	4
13.	<i>Accounting</i>	5	$\frac{5}{224} \times 143$	3
14.	<i>Other (business partner/ DBH/Kacab/Sekretariat/)</i>	5	$\frac{5}{224} \times 143$	3
Total				143

Sumber: Perhitungan data diolah, 2019

F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Tabel 7: Definisi dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran Variabel	Skala
<i>Kinerja</i> (variabel Y)	Kinerja merupakan perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. (Koopmans. <i>et al.</i> , 2014)	1. Kinerja tugas 2. Kinerja kontekstual 3. Kinerja kontraproduktif (Koopmans. <i>et al.</i> , 2014)	Skala Likert 5=SS 4=S 3=N 2=TS 1=STS (Sanusi, 2014)
<i>Kecerdasan sosial</i> (variabel X1)	kecerdasan sosial merupakan bagaimana seseorang memahami dan menafsirkan perilaku mereka sendiri serta perilaku orang lain dan juga bagaimana mereka mampu bergaul secara efektif. (Silvera, <i>et al.</i> , 2001)	1. Proses informasi sosial 2. Keterampilan sosial 3. Kesadaran sosial (Silvera, <i>et al.</i> , 2001)	
<i>Kecerdasan emosional</i> (variabel X2)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam menangani emosinya. (Law. <i>et al.</i> , 2004)	1. Kesadaran diri 2. Empati 3. Manajemen diri 4. Motivasi diri (Law, <i>et al.</i> , 2004)	
<i>Kecerdasan intelektual</i> (variabel X3)	Kecerdasan intelektual adalah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan sifat pikiran yang mencakup sejumlah kemampuan seperti kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak, memahami gagasan, menggunakan bahasa dan belajar. (Wiramihardja, 2003)	1. Kecerdasan figur 2. Kecerdasan verbal 3. Kecerdasan numerik (Wiramihardja, 2003)	

Sumber: Lampiran data diolah, 2019

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian, variabel.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Ghozali (2013) menjelaskan uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan bantuan *software* SPSS.

Untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan Kaiser-Meyer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Bila nilai KMO MSA lebih besar dari 0.5 maka proses analisis dapat dilanjutkan. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai $KMO > 0.5$. Nilai MSA yang dianggap layak untuk dilanjutkan pada proses selanjutnya adalah 0.5. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai *factor loading* 0.5. Bila terdapat nilai MSA yang kurang dari 0.5 maka variabel dengan nilai MSA terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai MSA yang kurang dari 0.5.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel Ghozali (2013). Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam

penelitian ini adalah uji statistik *Cronbachs Alpha* Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbachs Alpha* > 0.6.

$$R_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

- R_{ii} = Reliabilitas Instrumen
- K = Jumlah Butir Pertanyaan
- $\sum \sigma^2$ = Jumlah Varian Butir
- t^2 = Varian Total

Uji reliabilitas diukur dengan kriteria berikut:

1. Apabila $r_{ii} > r$ tabel maka instrumen dapat dinyatakan reliabel.
2. Apabila $r_{ii} < r$ tabel maka instrumen dapat dinyatakan tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Ghozali (2013) menjelaskan uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan > 0,05. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.

Dasar pengambilan untuk uji normalitas data adalah:

- a. Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

H. Analisis data

Metode analisis data yang digunakan/dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Deskripsi Hasil Survei

Deskriptif hasil survei dilakukan untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif pada penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Untuk melakukan pengujian regresi linear berganda, penulis menggunakan bantuan program *software* SPSS. Persamaan regresi linear berganda untuk hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y_4 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E_t$$

Keterangan:

Y = variable kinerja

X_1 = variabel *kecerdasan sosial*

- X_2 = variabel *kecerdasan emosional*
- X_3 = variable *kecerdasan intelektual*
- a = konstanta
- $b_{1,2}$ = koefisien
- E_t = tingkat eror (*error term*) (Sugiyono, 2013).

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- $H_0 : b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja karyawan.
- $H_1 : b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh kecerdasan sosial terhadap kinerja karyawan.
- $H_0 : b_2 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- $H_2 : b_2 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- $H_0 : b_3 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan.
- $H_3 : b_3 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan.

Dikatakan berpengaruh apabila $\text{sig} < \alpha$ (0.05). Pengujian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (0.05)$, maka hipotesis didukung.
- Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (0.05)$, maka hipotesis tidak didukung.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{\sigma b}$$

Keterangan:

b = koefisien regresi variabel dependen.

σb = standar deviasi koefisien regresi variabel independen.

Hasil uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi berganda menggunakan SPSS.

V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

1. Kecerdasan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.
3. Kecerdasan intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung.

B. Saran

Beberapa hal yang dapat menjadi masukan pada penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, adalah:

1. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung untuk lebih melibatkan karyawan dalam kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan baru, memberikan *reward* kepada karyawan yang sudah menyelesaikan tugas baru tersebut supaya memacu semangat untuk beradaptasi dengan pekerjaan yang baru.

2. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung dapat menetapkan target sasaran harus mencakup langkah-langkah yang terinci dalam mencapai sasaran yang ingin dicapai sehingga karyawan merasa senang dan mengerti apa yang dilakukan.
3. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung sebaiknya memberikan fasilitas yang dapat menunjang kemampuan karyawan dibidang gambar dan bentuk.
4. PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung melakukan pemantauan kemajuan pekerjaan secara periodik guna untuk mengevaluasi kondisi pribadi dari karyawan terhadap tugasnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini terdapat keterbatasan yang dialami oleh penulis, namun diharapkan keterbatasan ini tidak mengurangi manfaat yang ingin dicapai.

Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Responden dalam penelitian ini karyawan PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Kantor Cabang Utama Bandar Lampung, bagi peneliti selanjutnya penulis sarankan untuk memperluas responden penelitian dengan memasukan tujuan responden ke dosen, guru dan instansi pemerintahan.
2. Variabel dalam penelitian ini hanya mengukur pengaruh tiga variabel bebas terhadap satu variabel terikat yaitu kinerja, bagi peneliti selanjutnya penulis sarankan agar dapat menambah variabel moderasi untuk melihat pengaruh dari segi variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Albercht, Karl. (2005). *Social Intelligence: The New Science of Success*, New York: Peiffer & Company
- Albrecht, Karl. (2009). *Social Intelligence: The New Science of Success*. *Personal Excellence*, 10 (12), page.5.
- As'ad, Mohammad.(2004). *Psikologi Perusahaan*, Yogyakarta: Liberty.
- Bar-On, Reuven. (2012). *The impact of emotional intelligence on subjective wellbeing*. *Perspectives in Education*, 23, 41-61.
- Chopra, P. K. & Kanji, G. K. (2010). *Emotional intelligence: a catalyst for inspirational leadership and management excellence*. *Total Quality Management*, 21 (10), pp. 971--1004.
- Crowne, K. A. (2009). *The relationships among social intelligence, emotional intelligence and cultural intelligence*. *Organization Management Journal*, 6 (3), pp. 148--163.
- Feldman. J and Mulle. K (2009) *Put Emotional Intelligence To Work*. Alexandria, Virginia: ASTD Press
- Frankovsky,M, dan Birknerová1.Z (2014). *Measuring Social Intelligence-The MESI Methodology*. *Asian Social Science*; Vol. 10, No. 6
- Goleman, D. (2017). *emotional intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, D., & Boyatziz, R. (2008). Social intelligence and the biology of leadership. *Harvard Business Review*, 86(9).

- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan ke-15. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Joseph, C. & Lakshmi, S. (2010). *Social intelligence, a key to success*. The IUP Journal of Soft Skills, 4(3), pp. 15—21.
- Keating, R. J., Harper, S. C. & Glew, D. J. (2013). *Emotional intelligence dilutes the toxins*. Industrial Engineer, 45 (6), p. 30.
- Kojongian, Rivian A. Pangemanan Sifrid S., Tielung Maria. (2016). *The influence of intelligence quotient and Emotional quotient toward employee Performance (case study at PT. Bank mandiri (persero) tbk. Manado branch office wanea*. Volume 16 No. 01 Tahun 2016
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W., dan de, Beek, A. J. (2014). *Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Vol.53.
- Law, K. S., Wong, C. S., dan Song, L. (2004). *Construct Validity Of Emotional Intelligence: Its Potential Utility of Management Studies*. *Journal of Applied Psychology*.
- Moustafa, K.S, and, Miller, T, R, 2003, *Too Intelligent For The Job ? The Validity of Upper-Limit Cognitive Ability Test Scores In Selection*, *Sam Advanced Management Journal*, Vol.68
- Noe, Raymond A. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusi : Mencapai Keunggulan Bersaing* .Edisi 6. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., & Gignac, G.E. (2009). *Genos Emotional Intelligence Inventory*. In C. Stough, D. Saklofske, & J. Parker (Ed.).

- Putri, Sugena Yeni. (2016) *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Persero Area Klaten*. Volume 13 tahun 2016
- Rae, M.J., Earles, J & Teachout, M.S. (2007), *Predicting Job Performance: not much more than G*. Journal of Applied Psychology, 79.
- Riggio, R. E. & Reichard, R. J. (2008). *The emotional and social intelligences of effective leadership: an emotional and social skill approach*. Journal of Managerial Psychology, 23 (2), pp. 169 - 185.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi – Organizational Behavior* (Vol. Edisi 12). (R. C. Diana Angelica, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen. dan Judge, Timothy A. (2015). *Perilaku Organisasi - Organizational Behavior*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat.
- Sanusi, Anwar. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sibasopait, Aderharda Boru (2018). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan Di Kantor Pusat Universitas Jember*. Volume 12 No 2 Tahun 2018
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Shih, His-An., Susanto, Ely. (2010). *Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organization*. *International Journal of Conflict Management*. Vol. 21.
- Silvera, D. H., Martinussen, M., & Dahl, T. I. (2001). *The Tromso Social Intelligence Scale, a self report measure of social intelligence*. *Scandinavian Journal of Psychology*, 42, 313-319.

Sudraba.V.Martinsone.K and V. Arnis.V. (2014) *Changes of indicators of social intelligence for substance use disorders patients: Before Minnesota program, after program treatment and six months later*. SHS Web of Conferences. Vol.10.

Sugiyono. (2013). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sutardjo. A Wiramihardja (2003), *Keeratan Hubungan Antara Kecerdasan, kemauan dan Prestasi Kerja*, Jurnal psikologi, Vol.11, No1 2003

Wawra, D. (2009). *Social Intelligence*. European Journal of English Studies, 13(2), pp. 163-177

Wechsler. David. (2006). *The Evolution Of Intelligence*, Harper and Row. New York.

Wibowo, Sugianto. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia.