

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecerdasan Sosial

Kecerdasan atau intelegensi seseorang dibawa dari pertama kali ia dilahirkan. Akan tetapi perkembangan kecerdasan atau intelegensi itu didapatkan seseorang seiring perkembangannya dalam kehidupan. Menurut Piaget perkembangan intelegensi atau kecerdasan anak itu terbagi menjadi empat tahap, yaitu tahap sensori motorik antara umur 0-2 tahun, tahap praoperasional (2-7 tahun), tahap operasional konkret (7-12 tahun), dan tahap operasional formal (12 tahun-seterusnya). Menurut piaget apabila satu tahap saja tidak dilalui oleh seorang anak, maka itu akan berakibat pada kecerdasan anak itu sendiri.¹

Kecerdasan sosial tidak kalah penting dibandingkan dengan kecerdasan intelektual. Banyak para orangtua yang sangat senang apabila anaknya mendapat nilai yang selalu bagus di sekolahnya. Hal tersebut memang benar, namun tidak seutuhnya benar. Sebab menurut penelitian yang dilakukan oleh Daniel Goleman menunjukkan bahwa kecerdasan sosial, emosional, dan spiritual memberikan kontribusi sebesar 80% terhadap tingkat kesuksesan seseorang, sedangkan kecerdasan intelektual hanya memberikan kontribusi sebesar 20%.²

1. Pengertian kecerdasan sosial

¹ Muhaimin Yasin, *Psikologi Perkembangan* (Kediri: Stain Kediri Press,2009), 5-9

² Daniel Goleman, *Social Intelligence*,..11

Beberapa tokoh mengemukakan pengertian kecerdasan sosial antara lain Thorndike mengemukakan pengertian kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk memahami dan mengatur orang untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Thorndike juga membagi kecerdasan secara umum menjadi kecerdasan abstrak, kecerdasan kongkrit, dan kecerdasan sosial.³

Anderson, dalam buku Safaria mengungkapkan konsep kecerdasan sosial diartikan sebagai kemampuan dan keterampilan seseorang dalam menciptakan relasi, membangun relasi dan mempertahankan relasi sosialnya sehingga kedua belah pihak berada dalam situasi saling menguntungkan. Stephen Jay Gould, menjelaskan bahwa kecerdasan sosial merupakan suatu kemampuan untuk memahami dan mengelola hubungan manusia. Kecerdasan ini adalah kecerdasan yang mengangkat fungsi jiwa sebagai perangkat internal diri yang memiliki kemampuan dan kepekaan dalam melihat makna yang ada di balik kenyataan apa adanya ini. Pakar psikologi pendidikan Gardner menyebut kompetensi sosial itu sebagai social intelligence atau kecerdasan sosial. Kecerdasan sosial merupakan salah satu dari sembilan kecerdasan (logika, bahasa, musik, raga, ruang, pribadi, alam, dan kuliner) yang berhasil diidentifikasi oleh Gardner. Suean Robinson Ambron mengartikan sosialisasi itu sebagai proses belajar yang membimbing seseorang ke arah perkembangan

³ Dwi Sunar, *IQ, EQ, dan SQ*, (Jakarta: Flashbook, 2010), 12.

kepribadian sosial sehingga dapat menjadi anggota masyarakat yang bertanggung jawab dan efektif.⁴

Dari pengertian beberapa tokoh di atas peneliti menyimpulkan pengertian Kecerdasan sosial adalah kemampuan yang mencapai kematangan pada kesadaran berpikir dan bertindak untuk menjalankan peran manusia sebagai makhluk sosial di dalam menjalin hubungan dengan lingkungan atau kelompok masyarakat.

2. Komponen Kecerdasan Sosial

Daniel Goleman menyatakan adanya 2 komponen utama dalam membangun kecerdasan sosial yang baik yaitu kesadaran sosial dan fasilitas sosial. Kesadaran sosial merupakan kete

rampilan seseorang dalam memahami pikiran dan perasaan orang lain yang terbagi antara empati dasar, penyelarasan, ketepatan empatik dan kognisi sosial. Fasilitas sosial yaitu bagaimana seseorang berinteraksi dengan orang lain yang terdiri dari sinkronisasi, presentasi diri, pengaruh dan kepedulian.

a. Kesadaran sosial.⁵

Kesadaran sosial merujuk pada spektrum yang merentang secara instan merasakan keadaan batiniah orang lain sampai memahami perasaan dan pikirannya, untuk mendapatkan situasi sosial yang baik meliputi :

⁴Diah Ayu Laksmi Ningrum, "Pentingnya Kecerdasan Sosial Bagi Masyarakat", https://www.academia.edu/15355274/jurnal_pentingnya_kecerdasan_sosial, Diakses Tanggal 4 Desember 2016.

⁵ Daniel Goleman, Social Intelligence,..111-113.

1) Empati dasar

Suatu kemampuan untuk merasakan isyarat-isyarat nonverbal dengan orang lain dalam berinteraksi dengan orang lain. Dan kemampuan merasakan emosi orang lain berupa sebuah kemampuan jalan-rendah yang berlangsung spontan dan cepat atau muncul dan gagal dengan cepat dan otomatis.

2) Penyelarasan

Perhatian yang melampaui empati sesaat ke kehadiran yang bertahan untuk melancarkan hubungan yang baik, yaitu dengan menawarkan perhatian total kepada seseorang dan mendengarkan sepenuhnya, berusaha memahami orang lain lebih daripada menyampaikan maksud tertentu. Mendengarkan secara mendalam seperti itu kelihatannya merupakan kemampuan alamiah. Meskipun begitu, seperti halnya dengan dimensi-dimensi kecerdasan sosial lainnya orang bisa memperbaiki keterampilan penyelarasannya yang baik.

3) Ketepatan empatik

Ketepatan empatik dibangun di atas empati dasar namun menambahkan suatu pengertian lagi yaitu adanya suatu kemampuan untuk memahami pikiran, perasaan dan maksud orang lain dalam berinteraksi dengan orang lain sehingga tercipta interaksi yang baik dan harmonis.

4) Pengertian sosial

Pengertian sosial merupakan aspek keempat dari kesadaran sosial yang merupakan pengetahuan tentang bagaimana dunia sosial itu sebenarnya bekerja. Orang yang memiliki kemahiran dalam proses mental ini akan banyak mengetahui apa yang diharapkan dalam kebanyakan situasi sosial. Kemahiran sosial ini dapat dilihat pada diri mereka yang secara tepat membaca arus-arus politik dalam sebuah organisasi.

b. Fasilitas sosial⁶

Fasilitas sosial yaitu bagaimana perilaku seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain yang terdiri dari sinkronisasi, presentasi diri, pengaruh dan kepedulian.

1) Sinkroni

Berinteraksi secara mulus pada tingkat nonverbal. Sebagai landasan fasilitas sosial, sinkroni adalah batu fondasi yang menjadi landasan di bangunnya aspek-aspek lain. Kegagalan dalam sinkroni merusak kompetensi sosial, membuat interaksi menjadi tidak selaras. Sinkroni memungkinkan kita bergerak dengan anggun melalui tarian nonverbal bersama orang lain dengan tanda-tanda sinkroni mencakup rentang interaksi yang terkonsentrasi secara harmonis, dari senyuman

⁶ Ibid.

atau mengganggu pada waktu yang tepat untuk semata-mata mengarahkan tubuh kita pada orang lain.

2) Presentasi

Suatu kemampuan untuk menampilkan diri sendiri secara efektif untuk menghasilkan kesan yang di kehendaki. Salah satu hal yang di pandang penting dalam presentasi diri yaitu adanya kemampuan untuk "mengendalikan dan menutupi". Orang yang mahir dalam pengendalian itu merasa percaya diri dalam segala situasi sosial, memiliki kemampuan untuk bertindak yang sesuai pada tempatnya. Dengan begitu mereka dengan mudah bisa tampil tenang dan penuh kendali diri.

3) Pengaruh

Adanya suatu kemampuan untuk mempengaruhi orang lain agar dapat membentuk hasil interaksi sosial yang baik. Dengan menggunakan kemampuan bicara yang hati-hati dan adanya kendali diri dan mendekati orang lain dengan perilaku profesional, tenang, dan penuh perhatian.

4) Kepedulian

Merupakan kemampuan seseorang untuk berbelas kasihan, peduli akan kebutuhan orang lain dan melakukan tindakan yang sesuai dengan hal itu. Kepedulian mendorong kita untuk mengambil tanggungjawab apa yang perlu dilakukan dengan baik dan akan menimbulkan orang-orang yang prihatin, yaitu seseorang yang paling bersedia mengambil waktu dan berusaha untuk membantu seorang koleganya.

3. Model Kecerdasan Sosial⁷

Pada tahun 2005, Karl Albrecht mengusulkan sebuah model social intelligence yang terdiri dari lima elemen kunci yang bisa mengasah kecerdasan sosial kita dalam bukunya : Ilmu Baru Sukses, yaitu “SPACE”.

a) Kesadaran situasional (situational awareness).

Makna dari kesadaran ini adalah sebuah kehendak untuk bisa memahami dan peka terhadap kebutuhan serta hak orang lain. Salah satu contohnya adalah orang yang tanpa dosa mengeluarkan gas di lift yang penuh sesak. Selain itu contoh lainnya adalah orang yang merokok di ruang ber-AC atau merokok dalam kendaraan umum dan menghembuskan asap secara serampangan pada semua orang disekitarnya. Melihat dari contoh-contoh tersebut pastilah orang tersebut bukanlah tipe pribadi yang paham akan makna kesadaran situasional.

b) Kehadiran/kemampuan membawa diri (presence).

Bagaimana etika penampilan Anda, tutur kata dan sapa yang Anda bentangkan, gerak tubuh ketika bicara dan mendengarkan adalah sejumlah aspek yang tercakup dalam elemen ini. Setiap orang pasti akan meninggalkan impresi yang berlainan tentang mutu presense yang dihadapkannya. Anda mungkin bisa mengingat siapa rekan atau atasan Anda yang memiliki kualitas presense yang baik dan mana yang buruk.

⁷Diah Ayu Laksmi Ningrum, “Pentingnya Kecerdasan Sosial Bagi Masyarakat”.

c) Keaslian (authenticity).

Sinyal dari perilaku kita yang akan membuat orang lain menilai kita sebagai orang yang layak dipercaya (trusted), jujur, terbuka, dan mampu menghadirkan sejumpat ketulusan. Elemen ini amat penting sebab hanya dengan aspek inilah kita bisa membentangkan berjejak relasi yang mulia dan bermartabat.

d) Kejelasan (clarity).

Aspek ini menjelaskan sejauh mana kita dibekali kemampuan untuk menyampaikan gagasan dan ide kita secara renyah dan persuasif sehingga orang lain bisa menerimanya dengan tangan terbuka. Seringkali kita memiliki gagasan yang baik, namun gagal mengkomunikasikannya secara baik sehingga atasan atau rekan kerja kita tidak berhasil diyakinkan. Kecerdasan sosial yang produktif barangkali memang hanya akan bisa dibangun dengan indah manakala kita mampu mengartikulasikan segenap pemikiran kita dengan penuh kejernihan dan kebenaran.

e) Empati (empathy).

Aspek ini merujuk pada sejauh mana kita bisa berempati pada orang lain dan gagasan orang lain. Dan juga sejauh mana kita memiliki keterampilan untuk bisa mendengarkan dan memahami maksud pemikiran orang lain. Kita barangkali akan bisa merajut sebuah jalinan relasi yang baik kalau saja kita semua selalu dibekali dengan rasa empati yang kuat terhadap sesama rekan kita.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan sosial

Perkembangan sosial berarti seseorang memiliki kemampuan untuk memahami dan bergaul dengan orang lain. Perkembangan sosial siswa juga berarti proses perkembangan sosial siswa dalam berhubungan dengan orang lain di masyarakat. Perkembangan sosial ini menurut Gerungan dipengaruhi oleh keluarga dan sekolah.

a. Keluarga

Keluarga merupakan tempat pertama dalam belajar untuk kehidupan sosial. Dari keluarga seseorang belajar bagaimana norma-norma lingkungan, internalisasi norma-norma, perilaku dan lain-lain. Pengalaman-pengalaman berinteraksi dalam keluarga menjadi awal dan pedoman untuk berinteraksi dengan masyarakat luas. Pola asuh, status sosio-ekonomi, keutuhan keluarga, sikap orang tua dapat mempengaruhi perkembangan sosial seorang anak. Faktor sosioekonomi bukan suatu faktor mutlak yang mempengaruhi perkembangan sosial anak, hal itu semua tergantung kepada sikap orang tua dan interaksinya di dalam keluarga. Namun, kesempatan bagi siswa yang memiliki latar belakang keluarga sosioekonominya tinggi, akan lebih memiliki kesempatan untuk mengembangkan potensi-potensi di dalam dirinya. Universitas Sumatera Utara Keutuhan keluarga baik dari struktur keluarga seperti perceraian maupun orang tua yang tidak harmonis, itu sangat penting perannya dalam perkembangan sosial

seorang siswa. Siswa yang memiliki keluarga yang tidak utuh seperti salah satu orang tua tidak ada, atau bercerai maupun orang tua yang sering bertengkar itu akan memberikan dampak negatif terhadap perkembangan sosial siswa. Dalam penelitian Pengasuhan Otoriter berpotensi menurunkan Kecerdasan Sosial, Self-Esteem dan Prestasi Akademik Remaja, memberikan hasil bahwa kecerdasan sosial dipengaruhi oleh pola asuh orang tua. Skor kecerdasan sosial akan semakin tinggi jika skor persepsi remaja terhadap pola asuh orang tua otoritatif juga tinggi dan jika skor persepsi remaja terhadap pola asuh orang tua otoriter tinggi, maka skor kecerdasan sosial yang dihasilkan rendah. Selain itu, seseorang yang berasal dari keluarga besar, atau seorang anak bungsu dalam keluarga, seorang anak yang masuk playgroup atau taman kanak-kanak, akan memiliki inteligensi interpersonal atau inteligensi sosial yang lebih baik dibandingkan dengan anak tunggal yang kurang memiliki kesempatan bergaul dengan anak-anak lain.

b. Sekolah

Pendidikan selain untuk memiliki ilmu pengetahuan, juga efektif untuk keterampilan negosiasi, konseling, pidato, atau berbicara di muka umum, mengajar, mewawancarai, dan keterampilan-keterampilan lain yang termasuk dalam kategori inteligensi interpersonal atau inteligensi sosial. Sekolah bukan

hanya sebagai tempat untuk menambah ilmu pengetahuan saja tetapi juga perkembangan sosial anak. Anak yang berinteraksi dengan teman sebaya, guru, staf yang lebih tua dari dirinya akan dapat mengajarkan sesuatu yang tidak hanya sekedar pengembangan intelektualitas saja. Di sekolah akan dapat bekerja sama dalam kelompok, aturan-aturan yang harus dipatuhi, yang semuanya termasuk dalam meningkatkan perkembangan kecerdasan sosial anak. Selain itu, empati sebagai aspek dari kecerdasan sosial juga dipengaruhi oleh teman sebaya seorang anak.

B. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Dalam pengertian yang dikemukakan oleh Ravianto dan Tohadi dalam Yuniarsih dan Suwatno, produktivitas adalah sikap mental untuk memperbaiki pekerjaan yang telah dilakukan agar mendapat hasil yang lebih baik pada pekerjaan berikutnya.⁸ Sedangkan sikap menurut Allport yaitu suatu proses mental yang berlangsung dalam diri seseorang yang berkaitan dengan pengalaman dan menentukan respon terhadap berbagai objek dan situasi. Ada tiga komponen sikap yaitu kognitif, afektif, dan konatif.⁹ Dengan begitu produktivitas kerja merupakan sebuah proses

⁸ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana Prenada, 2011), 99-100.

⁹ Sarlito W.Sarwono dan Eko A.Meinarno, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), 81.

mental dalam diri seseorang untuk meningkatkan kualitas kinerja serta usaha untuk memperbaiki hambatan dan kakurangan dalam pekerjaan.

Nawawi mengungkapkan bahwa produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan jumlah sumberdaya yang digunakan sebagai masukan. Dengan begitu produktivitas kerja diartikan sebagai hubungan antara hasil (output) dengan masukan (input). Output adalah sesuatu yang dihasilkan dari proses produksi berupa barang atau jasa, sedangkan masukan (input) adalah hal yang berkaitan dengan sumber daya berupa alat, modal, tenaga kerja yang diperlukan untuk memproduksi barang atau jasa.¹⁰

Produktivitas kerja berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi. Dimana efektivitas dan efisiensi merupakan suatu hal yang berperan pada produktivitas kerja. Menurut Umar dalam artikel jurnal Rendy Akhmad A , efektivitas merupakan ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dicapai atau hasil yang didapat sedangkan efisiensi adalah suatu ukuran dalam membandingkan sumber daya yang direncanakan dengan sumber daya yang digunakan pada kenyataannya. Jadi efektivitas berhubungan dengan target yang yang dicapai atau hasil yang diperoleh individu dalam menghasilkan produk berupa barang atau jasa, sedangkan efisiensi adalah ukuran banyak atau sedikitnya sumber daya yang digunakan dalam mencapai target.¹¹

¹⁰ Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ., 157.

¹¹ Rendy Akhmad Andrianto, Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Tenaga Kerja Pada Home Industri Sepatu Kota Surabaya”, 6.

Efisiensi dan efektivitas yang tinggi menghasilkan produktivitas yang tinggi. Akan tetapi efektivitas yang tinggi dan efisiensi yang rendah mengakibatkan terjadinya pemborosan. Sedangkan efisiensi yang tinggi dan efektivitas yang rendah yang artinya tidak mencapai target yang ditentukan.

Menurut Siagian dalam jurnal Sukarman Kamuli, efektivitas dan efisiensi merupakan dimensi dari produktivitas kerja, dimana efisiensi yaitu perbandingan yang positif antara hasil yang dicapai dengan masukan yang dipergunakan, artinya suatu tugas dikatakan efisien apabila hasil kerja yang diperoleh lebih besar dari pada pengorbanan yang diberikan dalam bentuk sumber daya individu. Sedangkan efektif berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan dan tepat sasaran.¹²

Dengan demikian, produktivitas kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan sumberdaya atau input yang digunakan. Agar hasil dapat dicapai secara maksimal, maka haruslah ada upaya untuk memperbaiki hambatan-hambatan yang terdapat dalam pekerjaan. Hambatan-hambatan tersebut berkaitan dengan banyaknya input yang digunakan dan bagaimana target yang perlu dicapai.

¹² Sukarman Kamuli, "Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kota Gorontalo", *Jurnal Inovasi*, vol 9, Maret 2012. 4.

2. Dimensi Produktivitas Kerja

Ada dua dimensi produktivitas kerja menurut Umar Husein, yaitu efektivitas dan efisiensi.

1. Efektivitas

Efektivitas adalah melakukan sesuatu yang benar untuk mencapai unjuk kerja yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasi dengan pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Efektivitas merupakan gambaran seberapa jauh target yang dicapai.¹³

Dimensi efektivitas berkaitan dengan pencapaian kerja yang optimal, baik dari aspek kualitas, kuantitas, waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya organisasi.¹⁴

Dengan demikian efektivitas merupakan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh individu atau karyawan dalam mencapai target yang maksimal dengan memperhatikan kualitas, kuantitas, dan waktu untuk menyelesaikan target yang dicapai.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah upaya untuk membandingkan apa yang harusnya digunakan sebagai masukan dengan penggunaan yang sebenarnya. Efisiensi adalah ukuran bagaimana baiknya sumberdaya

¹³ Umar Husein, *Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Organisasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2004), 9.

¹⁴ Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, *Manajemen Sumberdaya Manusia.*, 158.

yang digunakan dalam menghasilkan keluaran. Efisiensi berhubungan dengan penggunaan sumberdaya.¹⁵

Efisiensi merujuk pada realisasi penggunaan sumberdaya dan bagaimana dilaksanakannya suatu pekerjaan. Efisiensi juga berkaitan dengan pemborosan, penyalahgunaan, dan penyimpanan sumberdaya yang memungkinkan ketidaktercapaian target.¹⁶

Dengan begitu efisiensi merupakan hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan sumberdaya dan apa yang perlu dilakukan agar sumberdaya yang digunakan dapat menghasilkan suatu hasil yang optimal. Tanpa adanya pemborosan dan penyalahgunaan pada sumberdaya.

Jadi efektivitas dan efisiensi merupakan dimensi dalam produktivitas kerja. Dimana efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan dan efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumberdaya untuk mencapai target yang optimal. Dengan demikian produktivitas merupakan kombinasi dari kedua dimensi ini.

3. Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Ada dua faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal merupakan faktor yang berada di luar individu. Faktor internal yaitu faktor pada diri individu.

¹⁵ Umar Husein, *Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Organisasi.*, 9.

¹⁶ Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 158.

1. Faktor Internal

Menurut Yuniarsih dan Suwatno Faktor internal yang berkaitan dengan individu terdiri atas komitmen karyawan, loyalitas karyawan, minat dan motivasi karyawan, latar belakang karyawan, kemampuan, serta kepribadian.¹⁷

Menurut Tiffin dan Cormick dalam Sutrisno mengatakan, bahwa faktor dari dalam individu yang menentukan produktivitas kerja yaitu umur, keadaan fisik individu, kelelahan, dan motivasi.¹⁸

Faktor internal yang menentukan produktivitas kerja berdasarkan pemaparan tokoh-tokoh di atas adalah motivasi, usia, kesehatan, skill dan kepribadian.

2. Faktor Eksternal

Menurut Yuniarsih dan Suwatno Faktor eksternal merujuk pada produktivitas organisasi yang terdiri atas budaya, kebijakan pemerintah, politik, kemitraan, dan umpan balik masyarakat.¹⁹

Anoraga menjelaskan bahwa faktor faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah pekerjaan, upah, keamanan kerja, makna pekerjaan, lingkungan kerja, perkembangan diri, keterlibatan dalam organisasi, perhatian terhadap masalah pribadi, kepemimpinan, dan disiplin kerja²⁰

¹⁷ Ibid

¹⁸ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 103.

¹⁹ Tjutju Yuniarsih dan Suwatno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 161.

²⁰ Ibid., 159.

Situasi memiliki pengaruh terhadap tingkat kinerja seseorang, situasi yang mendukung diantaranya adalah adanya kondisi sarana usaha yang baik, ruang yang tenang, pengakuan atas pendapat rekan kerja yang lain, pemimpin yang mengerti kebutuhan karyawan dan tidak otoriter tetapi demokratis. Sistem kerja yang mendukung tentunya akan mendorong pencapaian kinerja yang tinggi daripada kondisi kerja yang tidak mendukung dimana terdapat pemimpin yang otoriter, pelayanan yang kurang memuaskan, tekanan terhadap peranan, tentu akan menimbulkan kinerja karyawan yang rendah. Situasi mendukung tingkat kinerja seseorang, apabila situasi pada tempat kerja baik akan mampu meningkatkan kinerja orang tersebut dibandingkan situasi yang buruk. Dengan kinerja karyawan yang baik maka produktivitas akan meningkat.²¹

Berdasarkan uraian diatas, maka faktor eksternal yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan diantaranya adalah gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, dan disiplin kerja.

4. Indikator Produktivitas Kerja

Menurut Edi Sutrisno dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Sumberdaya Manusia*, indikator dalam menentukan produktivitas kerja adalah sebagai berikut:²²

²¹ Desi Rahmawati. "Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PR Fajar Berlian Tulungagung", *Jurnal Universitas Tulungagung Bonorowo*, 1 (2013), 8.

²² Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 104.

1. Kemampuan

Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberi daya tugas yang diembannya kepada mereka.

2. Meningkatkan Hasil yang Dicapai

Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi merupakan upaya untuk memanfaatkan produktifitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.

3. Semangat Kerja

Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai pada suatu waktu dibandingkan dengan waktu sebelumnya.

4. Pengembangan Diri

Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan apa yang akan dihadapi, sebab semakin kuat tantangannya pengembangan diri mutlak dilakukan. Begitu juga harapan menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

5. Mutu

Mutu merupakan hasil dari pekerjaan yang menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil terbaik yang pada gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

6. Efisiensi

Perbandingan hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberipengaruh signifikan bagi karyawan.

Sedarmayanti mengembangkan dan memodifikasi indikator produktivitas kerja berdasarkan pendapat dari Gilmore dan Fromm tentang individu yang produktif, yaitu:²³

1. Tindakan konstruktif
2. Percaya pada diri sendiri
3. Bertanggung jawab
4. Memiliki rasa cinta pada pekerjaan
5. Mempunyai pandangan kedepan
6. Mampu mengatasi persoalan dan dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah-ubah.
7. Mempunyai kontribusi positif terhadap lingkungannya (kreatif, imajinatif, dan inovatif)
8. Memiliki kekuatan untuk mewujudkan potensinya.

5. Hubungan antara Kecerdasan Sosial dengan Produktivitas Kerja

Dalam penelitian Chien Wen Tsai dan Chen Hui Wu dengan sample karyawan hotel, menunjukkan bahwa kecerdasan sosial pada

²³ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, (Bandung : Mandar Maju,2001),8.

karyawan menunjukkan hubungan positif dengan *service behavior* terhadap *customer* hotel. Hal tersebut juga berarti menunjukkan kecerdasan sosial juga berhubungan dengan produktivitas kerja pada karyawan. Dimana *service behavior* atau pelayanan terhadap konsumen merupakan output dari karyawan hotel. Menurut Nawawi, Produktivitas kerja merupakan perbandingan antara output dan input.²⁴

Penelitian yang dilakukan oleh Retno Mulatsih terhadap tenaga penjualan, menyatakan semakin efektif kegiatan/aktivitas tenaga penjualan, semakin tinggi kompetensi teknik tenaga penjualan semakin tinggi kinerja tenaga penjualan. Diantara banyaknya kompetensi tenaga penjualan, menunjukkan bahwa dalam kinerja penjualan tidak lepas dari interaksi tenaga penjualan dengan konsumen. Sehingga hal itu berarti tenaga penjualan memerlukan kecerdasan dalam memahami konsumen mereka.²⁵

²⁴ Chien-Wen Tsai dan Chen-Hui Wu, "Social Intelligence and Ingratiation Behavior – Which One Is More Helpful?", *Mingsin University*, 1, 12.

²⁵ Retno Mulatsih, "Studi Tentang Kinerja Tenaga Penjualan", *Fokus Ekonomi*, Vol. 6, 1 (Juni 2011), 19 – 39.