

## **DAMPAK KECERDASAN EMOSIONAL, INOVASI DAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI *STARTUP E-COMMERCE XYZ***

**Adrie Frans Assa**

Universitas Kristen Krida Wacana

Email : [adrie.assa@ukrida.ac.id](mailto:adrie.assa@ukrida.ac.id)

### **ABSTRAK**

Perusahaan *startup* membutuhkan kecerdasan emosional setelah kecerdasan intelektual. Kecerdasan emosional yang tidak baik dapat menyebabkan karyawan mengalami gangguan dalam melakukan keahliannya. Semakin rumit pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan akan semakin membutuhkan kecerdasan emosional. Inovasi juga penting bagi perusahaan guna menghadapi persaingan dan *branding*, baik berupa inovasi produk maupun inovasi perusahaan yang lain. Budaya kerja diperlukan agar kecerdasan emosional dan inovasi berjalan pada jalur yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Budaya kerja menentukan kualitas setiap karyawan. Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kinerja perusahaan guna meningkatkan keuntungan. Hal tersebut harus diimbangi dengan kecerdasan emosi, inovasi, dan budaya yang baik pula. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan menganalisis dampak kecerdasan emosional, inovasi dan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di *startup ecommerce* Jakarta. Informan dipilih melalui teknik *purposive* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, studi dokumen dan materi *audio-visual* yang kemudian dianalisis dengan teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, inovasi dan budaya kerja yang positif mampu meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan dan visi perusahaan dapat tercapai.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Inovasi, Budaya Kerja, Kinerja Karyawan

### **ABSTRACT**

*Startup companies need emotional intelligence after intellectual intelligence. Emotional intelligence that is not good can cause employees to experience problems in performing their skills. The more complicated the work carried out by an employee, the more emotional intelligence is needed. Innovation is also important for companies to face competition and branding, both in the form of product innovation and other company innovations. Work culture is needed so that emotional intelligence and innovation run on a path that is in accordance with the company's vision and mission. Work culture determines the quality of each employee. Good employee performance can improve company performance in order to increase profits. This must be balanced with emotional intelligence, innovation, and a good culture as well. This research is a qualitative research with a case study approach that aims to analyze the impact of emotional intelligence, innovation and work culture in improving employee performance at an e-commerce startup in Jakarta. Informants were selected through purposive and snowball sampling techniques. Data collection techniques used in-depth interviews, document studies and audio-visual materials which were then analyzed using qualitative analysis techniques. The results show that emotional intelligence,*

*innovation and a positive work culture can improve employee performance so that the company's goals and vision can be achieved.*

*Keywords: Emotional Intelligence, Innovation, Work Culture, Employee Performance*

## PENDAHULUAN

Perkembangan internet dan teknologi digital yang sangat pesat serta besarnya jumlah penduduk Indonesia sebanyak  $\pm$  269 juta jiwa, menjadi pasar yang sangat baik bagi perusahaan startup untuk terus bertumbuh dan berkembang. Menurut Ketua Umum Asosiasi e-Commerce Indonesia (idEA), Ignatius Untung S., mengungkapkan bahwa pada periode 4 tahun lalu startup mengalami peningkatan sebesar 500 persen. Dengan begitu pertumbuhan ini sangat luar biasa sehingga pada tahun 2020 Indonesia akan mempunyai 12 miliar transaksi e-commerce. Saat ini *startup e-commerce XYZ* telah menjadi startup ecommerce yang terkenal dan diminati oleh banyak kalangan. Konsep yang digunakan adalah sebagai *mall online*, memberikan berbagai kemudahan bagi para pedagang dan pembeli untuk menjual dan membeli barang. Pedagang dapat dengan mudah memasukkan, memasarkan dan menjual produk, sedangkan pembeli dapat dengan mudah mencari barang yang diinginkan. Didirikan pada tahun 2011 milik putra pemilik Djarum Grup, bagian dari perusahaan produsen rokok terbesar di Indonesia, Djarum Grup juga menjadi pemegang saham beberapa bisnis online terkemuka seperti situs e-commerce Kaskus, serta beberapa situs lokal seperti Lintasberita.com, Krazymarket.com, Dailysocial.net, dan perusahaan inkubator bisnis online bernama Merah Putih Inc. Keberadaannya dengan nilai investasi 10 juta dolar menjadi pertanda keseriusan dan eksistensi Djarum Grup dalam bisnis online.

Salah satunya juga adalah XYZ yang di inisiasi oleh tenaga-tenaga muda profesional dengan latar pendidikan rata-rata lulusan perguruan tinggi mancanegara. Salah satu sosok penting dibalik berdirinya Blibli.com adalah lulusan S-2 Teknik Industri dari Georgia Institute of Technology, Amerika Serikat yang kini menjabat sebagai CEO XYZ. Dipercaya untuk memimpin XYZ setelah sekian lama bersekolah dan bekerja di Amerika Serikat. Blibli.com memiliki turn over karyawan yang sangat rendah yaitu 1,5% pada tahun 2016, angka tersebut relatif kecil melihat perkembangan industry e-commerce dan teknologi secara keseluruhan (Martanto, 2021).

Pada Tahun 2019, XYZ raih penghargaan IMACO 2019, membuktikan ketertarikan kaum muda kepada perusahaan yang dapat dipercaya karena ditopang oleh

sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. SDM yang berkualitas pada startup tersebut didukung oleh beberapa faktor yaitu kecerdasan emosional, inovasi, dan budaya kerja, sehingga mampu memaksimalkan kinerja karyawan untuk mendukung visi & misi perusahaan.

Faktor pertama adalah kecerdasan emosional. Menurut Zuriah (2011: 37- 38), kecerdasan emosional merupakan gabungan keahlian emosional serta sosial. Seorang yang memiliki kecerdasan emosional dimampukan mengalami permasalahan yang terjalin dalam kehidupan sebab umumnya orang yang memiliki kecerdasan emosional memiliki pemahaman emosinya, buat mengatakan perasaan dengan baik serta mempunyai kontrol diri yang sangat kokoh. Faktor kedua adalah Inovasi menurut Thomas (dalam Nurdin, 2016:12) mendefinisikan inovasi sebagai peluncuran sesuatu yang baru. Bertujuan untuk menimbulkan perubahan besar yang radikal. Menurut Robbins dalam Ichan Nugraha (2016) mendefinisikan budaya kerja sebagai sistem nilai bersama karyawan dalam suatu perusahaan.

Dengan membandingkan kecerdasan emosional, inovasi, dan budaya kerja yang karyawan miliki di startup tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak kecerdasan emosional, inovasi dan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di *startup ecommerce XYZ*.

### TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mangkunegara (2015:67) pengertian kinerja adalah hasil yang berdasarkan pada kualitas dan kuantitas karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan pada diri karyawan. Chaerudin (2020:28) dalam bukunya menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang telah dicapai oleh karyawan, dinilai baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Menurut Fattha (2017:9) kinerja merupakan hasil dari keluaran (outcomes) dari suatu pekerjaan. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah usaha setiap karyawan yang dilihat dari hasil kerja, yang dijalankan sesuai dengan standar perusahaan. Kinerja karyawan diatur dari diri sendiri, dan dilihat, ataupun dinilai secara kualitatif dan kuantitatif oleh perusahaan dengan adanya pengukuran kinerja.

Menurut Mangkunegara (2015:67) adapun faktor yang mempengaruhi kinerja adalah: kemampuan yang didasarkan pada pengetahuan dan ketrampilan karyawan hal

itu akan mendorong kinerjanya. Serta faktor motivasi yaitu sikap seorang karyawan dalam melihat situasi di pekerjaan.

Adapun Simanjuntak dalam Widodo (2015:133) kinerja dipengaruhi oleh: a. Kualitas dan kemampuan pegawai, semuanya yang berkaitan dengan pendidikan dan pelatihan pegawai yang sudah dijalankannya. b. Sarana pendukung, semua yang berkaitan langsung pada lingkungan internal. c. Supra sarana, mencakup aspek yang berkaitan pada kebijakan pemerintah dan industri. Widodo (2015:133) berpendapat bahwa kinerja karyawan biasanya diukur berdasarkan sikap dan mental, status pendidikan, kreativitas, level kepemimpinan, gaji dan insentif, jaminan kesehatan dan sosial, kecakapan berteknologi, dan kemauan berinovasi (prestasi kerja). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja.

Kecerdasan Emosional Bagi Zuriah (2011: 37- 38), kecerdasan emosional merupakan gabungan keahlian emosional serta sosial. Seorang yang memiliki kecerdasan emosional dimampukan mengatakan perasaan dengan baik serta mempunyai kontrol diri yang sangat kokoh. Adapun pengertian lain menurut Goleman (2012) adalah kemampuan seseorang mengendalikan kehidupan emosinya dengan keterampilan sosial, dan empati terhadap orang lain. Steven J. Stein (2012 : 68-69), berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami perasaan, pikiran orang lain sehingga tepat dalam mengendalikannya. Kemudian Cooper mengatakan kalau kecerdasan emosional merupakan keahlian merasakan, menguasai, serta secara aktif mempraktikkan energi serta kepekaan, emosi bagaikan sumber tenaga, data, koneksi serta pengaruh yang manusiawi.

Berikut 5 karakteristik kecerdasan emosional menurut Goleman : 1. Mengenali emosi diri. Dasarnya kesadaran diri, yaitu mengenali perasaan sewaktu perasaan emosional itu bangkit. 2. Mengelola emosi diri. Dapat diartikan bahwa karyawan mengelola baik emosi dirinya dan orang lain dengan baik 3. Motivasi diri. Memelihara dan mendukung diri sendiri untuk selalu menjaga perasaan emosional. 4. Mengenali emosi orang lain. Peka dengan tingkat emosional karyawan lain, sehingga mampu membangun hubungan yang baik terhadapnya. 5. Membina hubungan. Kecakapan memelihara hubungan. Hal ini dapat menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Menurut Goleman (2015:267), ada dua faktor penting yang ternyata mampu mempengaruhi kecerdasan emosional karyawan, diantaranya : 1.

Lingkungan Keluarga Merupakan tempat belajar awal dalam menekuni emosi, kecerdasan emosional wajib dianjurkan pada dikala masih balita lewat ekspresi. Kejadian emosional yang terjalin sewaktu anak- anak hendak menempel serta menetap sampai berusia. Kehidupan emosional yang baik serta benar dalam keluarga sangat bermanfaat untuk tiap orang di kemudian hari. 2. Lingkungan Non Keluarga Merupakan tempat bergaul dan dunia pendidikan. Sejalan dengan perkembangan fisik dan mental maka kecerdasan emosional juga akan meningkat melalui aktivitas seseorang di luar dirinya dengan keadaan orang lain.

Definisi inovasi menurut beberapa ahli. Menurut Green (dalam Nurdin, 2016:11) mengemukakan bahwa inovasi adalah menciptakan, menambahkan keunikan baru pada barang dan layanan. Selanjutnya Thomas (dalam Nurdin, 2016:12) mendefinisikan inovasi sebagai peluncuran sesuatu yang baru. Bertujuan untuk menimbulkan perubahan besar yang radikal. Menurut Djamaludin (2012 : 34) menyebutkan inovasi identik diterapkan pada lingkungan yang lebih luas baik itu pada layanan, barang (produk), dan juga pada prosesnya.

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah sesuatu yang baru yang diberikan pada produk / layanan, melalui proses penciptaan, sehingga menunjukkan adanya perubahan dalam praktik input dan output suatu organisasi. Setiap inovasi perusahaan pasti berbeda-beda, hal tersebut membuat perusahaan mampu bersaing dengan yang lain.

Ada 2 jenis inovasi menurut Hubeis (2012 : 75), yaitu : 1) New Innovation Product : produk baru yang sangat radikal. 2) Development Innovation Product : pengembangan produk - produk. Uraian tersebut dapat dijelaskan bahwa, inovasi adalah untuk menghasilkan sesuatu yang baru ke pasar. Inovasi biasanya bertahap dimana hal baru tersebut umumnya tidak merusak produk lama, sedangkan inovasi radikal berarti menggantikan (new product) penemuan yang sudah ada. Mulgan (dalam Sangkala, 2013:31) mengemukakan 3 tipe inovasi yaitu : 1. Inovasi kebijakan, terciptanya tatanan baru. 2. Inovasi untuk mempercepat inovasi dan kombinasi. 3. Inovasi top-down (pemerintah kepada perusahaan) adalah adanya dukungan dari pemerintah sisi regulasi dan penerapan sistem dengan preskripsi. 4. Inovasi bottom-up (perusahaan kepada pemerintah) merupakan langkah pemerintah dalam memberikan kemungkinan dan memfasilitasi, perusahaan mengusulkan ide kepada pemerintah. Menurut Nijenhuis

(2015) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang menimbulkan perilaku inovatif yaitu : 1. Faktor Eksternal a. Competitive Pressures. Tekanan yang tinggi membantu peningkatan kinerja karyawan. b. Social Pressures. Dukungan melalui pemimpin, antar karyawan, dan pemerintah akan membantu peningkatan perilaku inovasi setiap karyawan. 2. Faktor Internal a. Relasi dengan atasan (kepemimpinan). Hubungan berkualitas antara karyawan dengan atasan ditandai dengan kepercayaan dan penghormatan yang baik, agar menciptakan kesan positif dengan atasan, sehingga perilaku positif inovatif tersalurkan. Namun, hubungan antara inovasi dan ketenagakerjaan dijelaskan dari banyak perspektif. Pertama, banyak tenaga kerja yang ada dikurangi dengan inovasi, dan pekerjaan baru diciptakan dengan pekerja yang di-PHK di bidang teknologi baru. Pandangan kedua adalah bahwa jika proses inovasi menurunkan harga produk, dan dengan demikian menciptakan permintaan baru, maka produksi perlu ditingkatkan, dan tenaga kerja tambahan akan dibutuhkan untuk menciptakan lapangan kerja. Ketiga, inovasi menciptakan lapangan kerja baru dengan menghasilkan investasi perusahaan baru, dan alokasi kinerja kemajuan teknologi mengarah pada peningkatan pendapatan pekerja, yang pada gilirannya, mengarah pada peningkatan lapangan kerja dan konsumsi (Dako, 2016). Yun (2016) berpendapat bahwa startup teknologi didefinisikan dalam banyak studi sebelumnya seputar inovasi, yang pada gilirannya dapat menghasilkan kinerja yang lebih tinggi untuk bisnis startup melalui inovasi. Jadi, inovasi dalam teknologi, startup dapat diartikan sebagai proses dan hasil. Itulah salah satu alasan mengapa banyak perusahaan startup teknologi mencoba menawarkan banyak keuntungan dan pekerjaan yang lebih baik kepada karyawan mereka kondisi. Sebuah studi baru-baru ini menemukan bahwa semakin baik perlakuan terhadap karyawan oleh perusahaan, semakin inovatif hasilnya (Chen, 2016). Studi oleh Chen et al. mengungkapkan bahwa ada yang kuat, positif hubungan antara perlakuan pekerja dan inovasi, yang diukur sebagai jumlah paten dalam penelitian ini. Perusahaan dengan perlakuan pekerja yang lebih baik terkait keselamatan, hubungan karyawan, dan keragaman menghasilkan paten yang lebih relevan, bahkan lebih baik daripada yang memiliki banyak keahlian. Studi keramahan dan inovasi karyawan oleh Adhikari et al (2017), juga menyarankan keuntungan dan karyawan keterlibatan memiliki dampak positif pada hasil inovasi perusahaan. Sejalan dengan fakta bahwa semakin puas karyawan maka semakin baik produktivitas suatu perusahaan, hasil

penelitian ini menekankan bahwa kebijakan ramah karyawan meningkatkan kekuatan karyawan dalam meningkatkan produktivitas inovasi. Sehingga kualitas pekerjaan terkait dengan pekerjaan yang layak yang dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dalam organisasi. Menunjukkan bahwa kualitas pekerjaan memiliki efek positif pada sebagian besar kinerja organisasi dalam hal kinerja keuangan dan produktivitas tenaga kerja (Chen, 2016).

Budaya Kerja Menurut Darodjat (2015:29), budaya kerja adalah kebiasaan yang dibudidayakan pada kinerja yang terlihat dari attitude secara rutin yang ada pada diri mereka. Kepercayaan menjadi kekuatan terkuat untuk mempengaruhi budaya kerja, dan itu mampu menciptakan sifat positif dari setiap karyawan. Pendapat lain mengatakan budaya kerja ada sebagai berikut (Umam, 2010): 1. Budaya kerja adalah suatu bagian terpenting pada kualitas manusia yang sangat melekat identitas bangsa. 2. Budaya kerja ditentukan melalui integritas bangsa. 3. Budaya kerja berkaitan pada nilai identitas kepribadian bangsa. 4. Program budaya kerja dengan perbaikan terus menerus menciptakan budaya kerja tersebut menuju jalan kesempurnaan. Adapun menurut Robbins dalam Nugraha (2016) mendefinisikan budaya kerja sebagai sistem nilai bersama karyawan dalam suatu perusahaan. Kemudian menurut Robbins (2015:721) budaya kerja merupakan sebuah sistem yang mengarah kepada kesatuan bersama, dianut oleh semua anggota dalam sebuah organisasi sehingga menjadi pembeda dengan organisasi lainnya. Berdasarkan paparan oleh beberapa ahli maka dapat didefinisikan budaya kerja adalah suatu sistem, pola, nilai pada organisasi yang mencerminkan identitas organisasi tersebut sehingga mampu beradaptasi dengan masalah eksternal dan internal, diturunkan kepada setiap karyawan yang baru sebagai cara yang tepat untuk mempertahankan budaya tersebut.

Menurut Darodjat 2015:33 budaya kerja dipengaruhi oleh : 1. Sikap dan Tindakan Pemimpin Berupa perlakuan nyata yang dapat dijadikan role-model. 2. Penyeleksian Pekerja Pemimpin mengatur karyawan pada tempat dan posisi yang tepat. 3. Budaya organisasi Budaya organisasi lama dijalankan secara turun temurun. 4. Budaya luar 2. Budaya kerja ditentukan melalui integritas bangsa. 3. Budaya kerja berkaitan pada nilai identitas kepribadian bangsa. 4. Program budaya kerja dengan perbaikan terus menerus menciptakan budaya kerja tersebut menuju jalan kesempurnaan. Menurut Darodjat 2015:33 budaya kerja dipengaruhi oleh : 1. Sikap dan Tindakan

Pemimpin Berupa perlakuan nyata yang dapat dijadikan role-model. 2. Penyeleksian Pekerja Pemimpin mengatur karyawan pada tempat dan posisi yang tepat. 3. Budaya organisasi Budaya organisasi lama dijalankan secara turun temurun. 4. Budaya luar Dalam organisasi, budaya dimaksudkan akan dipengaruhi oleh komunitas budaya luar yang ada disekitarnya. 5. Kejelasan misi perusahaan Pemahaman yang baik tentang misi organisasi secara jelas maka akan menciptakan keutuhan pada jobdesk yang dikerjakan. 6. Menjaga Misi Perusahaan Pemimpin memastikan berjalannya selalu misi perusahaan. 7. Role Model Keteladan pemimpin menjadi contoh bagi semua karyawan. 8. Mengasah kemampuan Karyawan butuh diasah skill dan knowledgenya. 9. Pemimpin Memotivasi Pekerja didorong oleh pemimpin, di motivasi agar terus memecahkan masalah organisasi secara inovatif setiap saat.

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000: 41). Dengan demikian kinerja memfokuskan pada hasil kerjanya. Menurut Robbins (2003: 226), kinerja adalah akumulasi hasil akhir semua proses dan kegiatan kerja organisasi. Kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Mangkunegara (2002: 22), kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adanya efektivitas keseimbangan antara pekerjaan dan lingkungan yang berada di dekatnya dan meliputi individu, sumber daya, kejelasan kerja dan umpan balik. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja dari individu tenaga kerja diantaranya, kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, imbalan atau intensif, hubungan mereka dengan organisasi dan masih banyak lagi faktor lainnya. (Zulkarnaen, W., & Suwarna, A., 2017:38)

Kinerja adalah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dengan melihat hasil kerja, yang dilakukan dengan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dilakukan oleh diri sendiri maupun tim tergantung pada kemampuan dan pengetahuan karyawan atau tim. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengendalikan emosi diri sendiri dan orang lain, untuk menjaga hubungan baik antar karyawan sehingga mampu mencapai tujuan bersama secara maksimal. Sedangkan inovasi adalah sesuatu yang baru diciptakan kepada barang atau jasa sehingga

menunjukkan adanya perubahan dalam *input* dan *output* perusahaan. Budaya kerja adalah kerja sebagai sistem, pola, nilai pada organisasi yang mencerminkan identitas perusahaan sehingga mampu beradaptasi dengan masalah eksternal dan internal, diturunkan kepada setiap karyawan sebagai cara yang tepat untuk mempertahankan budaya tersebut.

### METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2016). Pemilihan rancangan penelitian kualitatif ini didasari oleh analisis hubungan antara kepemimpinan dan kompensasi pegawai, terhadap peningkatan kinerja pegawai di Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian.

Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah *grounded theory*, merupakan rancangan penelitian dari sosiologi yang di dalamnya peneliti memperoleh teori umum dan abstrak dari suatu proses, aksi, atau interaksi tertentu yang berasal dari pandangan-pandangan partisipan atau narasumber. Rancangan ini menggunakan berbagai tahap pengumpulan data dan penyaringan serta antar hubungan kategori-kategori informasi yang diperoleh (Charmaz, 2006; Corbin dan Struss, 2007) dalam (Creswell, 2016).

Data primer dalam penelitian ini berupa data dari beberapa informan yang relevan. Penggunaan metode ini ditentukan oleh sumber daya dan ketersediaan waktu untuk melakukan penelitian (Wahyuni, 2012, p. 33). Pada penelitian ini validitas yang digunakan adalah triangulasi data, yang merupakan pengambilan data dari sumber data informasi yang berbeda. Menurut (Creswell, 2016) data yang diambil dari sumber data yang berbeda tersebut digunakan untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren, tema-tema yang dibangun dari sumber data atau perspektif dan partisipan merupakan proses yang dapat menambah validitas penelitian.

Bentuk triangulasi dalam penelitian ini dituangkan dengan berbagai sumber data yang bervariasi dengan melakukan wawancara terhadap subjek yang merupakan karyawan XYZ serta didukung dengan pengumpulan dokumen-dokumen maupun materi audio visual. Sedangkan prosedur reabilitas kualitatif yang dilakukan dalam

penelitian ini menggunakan prosedur dari Gibbs (2007) dalam (Creswell, 2016) yaitu: Periksa hasil transkripsi untuk memastikan tidak ada kesalahan selama proses, pastikan tidak ada definisi dan makna mengambang mengenai kode-kode selama proses pengkodean dan lakukan *cross-check* kode-kode yang juga dikembangkan oleh peneliti lain, dengan membandingkan hasil yang diperoleh secara mandiri.

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam mencapai keberlangsungan dan keberlanjutan sebuah organisasi. Organisasi banyak melakukan investasi untuk membangun dan mengembangkan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia yang berkualitas memiliki kemampuan tinggi yang dapat memajukan organisasi.

Perusahaan *startup* membutuhkan kecerdasan emosional setelah kecerdasan intelektual. Kecerdasan emosional yang tidak baik dapat menyebabkan karyawan mengalami gangguan dalam melakukan keahliannya. Semakin rumit pekerjaan yang dilakukan oleh seorang karyawan akan semakin membutuhkan kecerdasan emosional. Inovasi juga penting bagi perusahaan guna menghadapi persaingan dan *branding*, baik berupa inovasi produk maupun inovasi perusahaan yang lain. Budaya kerja diperlukan agar kecerdasan emosional dan inovasi berjalan pada jalur yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Budaya kerja menentukan kualitas setiap karyawan. Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kinerja perusahaan guna meningkatkan keuntungan.

Setiap organisasi atau perusahaan pasti menyediakan suatu sarana untuk menilai kinerja karyawan dan hasil penilaian tersebut digunakan sebagai pedoman pengambilan keputusan manajemen mengenai jabatan, kenaikan gaji/upah, dan hal penting lainnya. Dengan adanya penilaian kinerja, pelatihan kerja bisa diberikan secara tepat dan sesuai, untuk mengetahui tanggung jawab yang cocok diberikan kepada masing-masing karyawan tersebut sehingga karyawan dapat mengerjakan tugas dan pekerjaan dengan lebih baik kedepannya. Penilaian karyawan mengukur, menilai dan mempengaruhi hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan.

*Startup e-commerce XYZ* berdiri pada tahun 2011 di Indonesia dengan model bisnis yaitu *business to business*, *business to consumer* dan *business to business to consumer*. Menggunakan konsep mall online dengan pilihan produk yang beragam yang disediakan oleh lebih dari 100.000 mitra usaha. Distribusi produk bekerjasama dengan

15 mitra, dengan menyediakan 20 gudang dan 32 hub yang berada di seluruh Indonesia. Visi XYZ adalah menjadi *e-commerce* nomor satu di Indonesia yang memiliki pelanggan setia paling banyak. Pelayanan pelanggan disiapkan 24 jam untuk seminggu guna menangani kebutuhan pelanggan.

Sebagai sebuah perusahaan yang besar, bekerjasama dengan banyak mitra dan melayani banyaknya pelanggan maka XYZ membutuhkan karyawan yang mampu bekerja dengan baik sesuai dengan keahlian, kecerdasan emosional dan etos kerja yang baik untuk mencapai visi perusahaan.

Penelitian ini untuk melihat dampak kecerdasan emosional, inovasi dan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di *startup e-commerce* XYZ. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan dari wawancara dengan karyawan. Informan yang dipilih sudah bekerja lebih dari 2 tahun, berasal dari divisi IT bagian *infrastructure*, divisi IT bagian *developer* dan divisi profil responden. Informan memiliki pengetahuan dan pendidikan yang baik untuk memahami sebuah pertanyaan yang diajukan serta melihat dari usia karyawan telah matang secara emosional.

Karyawan menyadari bahwa kecerdasan emosional penting dalam pekerjaan dan mendukung kerjasama tim guna mencapai visi perusahaan. Penelitian terhadap karyawan terkait kecerdasan emosional melihat pada kepribadian masing-masing yang ditunjukkan dengan memiliki penilaian diri yang kuat, selalu percaya diri, dapat mengontrol emosi diri, teliti, memiliki kemampuan adaptasi yang kuat, berkomitmen, inisiatif, optimis, mampu berempati dengan orang lain, bekerja dengan orientasi pelayanan, mampu mengatasi keberagaman dengan orang lain, dapat mempengaruhi orang lain, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki kemampuan manajemen konflik, mampu bekerjasama dengan tim, mampu memimpin orang lain, dan dapat berkolaborasi dengan baik.

Kecerdasan emosional menurut Zuriah (2011: 37- 38), merupakan gabungan keahlian emosional serta sosial. Seorang yang memiliki kecerdasan emosional dimampukan mengatakan perasaan dengan baik serta mempunyai kontrol diri yang sangat kokoh. Hasil dari pengolahan data menunjukkan bahwa karyawan XYZ memiliki kecerdasan emosional yang baik karena didukung oleh pendidikan, pengalaman dan pengetahuan yang baik tentang diri, komunikasi dan kerjasama.

Inovasi dilakukan oleh karyawan berawal dari ide pribadi mau pun tim yang kemudian diolah secara bersama dengan melibatkan divisi-divisi terkait guna mengembangkan dan menguji coba inovasi yang akan digunakan guna memajukan perusahaan. Setelah inovasi lulus uji coba dan dianggap pantas untuk digunakan maka inovasi tersebut digunakan. Perusahaan memperkenalkan inovasi produk dengan atribut yang benar ke pasar, perusahaan menghasilkan produk yang inovatif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, perusahaan sering mengadopsi dari karyawan ide baru dalam pengembangan produk, perusahaan memperkenalkan produk baru dengan cepat ke pasar, perusahaan belajar lebih banyak tentang inovasi baru dari pesaing, perusahaan merupakan yang pertama dalam industri untuk menerapkan produk baru, perusahaan mengikuti perkembangan inovasi masa kini, dan perusahaan sering memperkenalkan proses yang sangat berbeda dari proses yang ada di industri. Inovasi didapatkan dengan melihat salah satunya hasil dari investigasi kepada pesaing terkait faktor yang membuat pesaing lebih unggul atau diminati oleh konsumen saat ini. Inovasi juga mengacu kepada perkembangan teknologi dan trend mengingat industri *startup e-commerce* sangat bergantung pada teknologi dan hal viral yang menjadi salah satu ukuran kesuksesan produk dengan maraknya peran media sosial saat ini.

Menurut Green (dalam Nurdin, 2016:11) mengemukakan bahwa inovasi adalah menciptakan, menambahkan keunikan baru pada barang dan layanan. Selanjutnya Thomas (dalam Nurdin, 2016:12) mendefinisikan inovasi sebagai peluncuran sesuatu yang baru. Bertujuan untuk menimbulkan perubahan besar yang radikal. Menurut Djamaludin (2012 : 34) menyebutkan inovasi identik diterapkan pada lingkungan yang lebih luas baik itu pada layanan, barang/produk, dan juga pada prosesnya. Inovasi yang dihasilkan oleh perusahaan XYZ dimaksudkan untuk membuat hal baru dan menambahkan keunikan yang berbeda dari perusahaan lain sejenis atau pesaing kepada barang dan jasa yang dihasilkannya untuk dapat menghadapi persaingan pasar dan memantapkan branding yang telah dibangun untuk mencapai visi perusahaan.

Budaya kerja suatu perusahaan akan sangat mendukung kinerja karyawan. Budaya kerja pada perusahaan ini tercermin dari perilaku pemimpin yang memiliki pengaruh positif bagi karyawan, pemimpin mampu menjalin kebersamaan, pemimpin memberikan gaji yang layak dan sesuai, perusahaan memiliki misi yang jelas untuk mencapai visi, pemimpin mampu memberi contoh budaya dan semangat kerja,

membimbing dalam menjalankan pekerjaan, serta memberikan rasa aman dan nyaman dalam bekerja.

Budaya kerja juga terlihat dan dirasakan oleh karyawan melalui kerjasama yang baik antara pemimpin dan karyawan yaitu saling mendorong dalam memberi motivasi. Karyawan termotivasi karena ditempatkan pada kedudukan dan posisi yang tepat sesuai dengan keahliannya. Karyawan yang berprestasi diakui dan diberikan apresiasi yang sesuai. Karyawan diberi pelatihan dan pengembangan diri berdasarkan kemampuan dan pengetahuan. Budaya organisasi di perusahaan sangat baik dan telah dilakukan secara turun-temurun. Faktor eksternal turut mempengaruhi budaya di dalam perusahaan, sehingga budaya kerja diharapkan dapat beradaptasi dengan baik seturut perkembangan jaman.

Perusahaan melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan secara berkala guna menjaga karyawan tetap berada pada tujuan dan visi perusahaan yang akan dicapai, sesuai dengan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing. Kinerja karyawan yang dinilai adalah mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan, kualitas kinerja, menyelesaikan tugas tepat waktu, pekerjaan dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Mangkunegara (2002: 22), kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adanya efektivitas keseimbangan antara pekerjaan dan lingkungan yang berada di dekatnya dan meliputi individu, sumber daya, kejelasan kerja dan umpan balik. Kinerja karyawan merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan, kinerja pada dasarnya hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu. Kinerja merupakan derajat penyelesaian tugas yang menyertai pekerjaan seseorang, yang merefleksikan seberapa baik seseorang individu memenuhi permintaan pekerjaan. Berhasil tidaknya kinerja karyawan yang telah dicapai tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individu maupun kelompok.

Ditemukan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan yang berhubungan dengan orang yang menggunakan bahasa asing yang tidak diketahui mengakibatkan komunikasi yang tidak baik sehingga tidak dapat mengendalikan emosi. Maka budaya kerja harus diperbaiki lagi dengan melihat kendala yang ada di eksternal dan internal.

Dalam hal ini dibutuhkan karyawan yang menguasai bahasa asing tertentu terutama mayoritas pelanggan dari negara tertentu yang memiliki bahasa yang jarang digunakan secara internasional. Inovasi dapat pula dikembangkan dengan membuat atau menggunakan aplikasi linguistik yang mampu mengatasi permasalahan komunikasi tersebut.

Dampak kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menunjukkan adanya dampak positif pada kinerja, yang artinya bahwa meningkatnya kecerdasan emosional akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Dampak inovasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan adanya dampak yang positif juga pada kinerja, yang artinya bahwa meningkatnya inovasi akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Dampak budaya kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan adanya dampak positif pada kinerja, yang artinya bahwa meningkatnya budaya kerja akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan

Hal ini sesuai dengan jurnal berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Danamon Indonesia, TBK (2016)” atau tidak sesuai dengan jurnal berjudul “Pengaruh Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (2016)” yang menyatakan kecerdasan emosional penting untuk ada di setiap individu karyawan karena disaat kecerdasan emosional dapat dikendalikan dengan baik, maka hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan yang mendukung adalah lingkungan keluarga dan non keluarga, Goleman (2015 : 267). Menurut Devi (2010) karyawan yang memiliki kemampuan Emotional Quotient atau kecerdasan emosional yang tinggi mampu mengendalikan tingkah lakunya sehingga tidak akan melakukan perilaku - perilaku yang tidak produktif yang tidak perlu. Ketika hal tersebut tercapai maka karyawan akan memacu kinerja dan berdampak pada peningkatan kinerja.

Inovasi memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, artinya bila terjadi perbaikan pada inovasi akan berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan jurnal berjudul “Pengaruh Inovasi Terhadap dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK (2018)” yang menyatakan memiliki dampak positif. Inovasi perusahaan dan karyawan harus selalu diterapkan guna meningkatkan eksistensi dan kemajuan perusahaan, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan. Menurut Nijenhuis (2015) menyatakan ada beberapa

faktor yang menimbulkan perilaku inovatif pada karyawan, yaitu faktor eksternal (persaingan dan tekanan sosial) dan faktor internal (hubungan dengan pimpinan dan hubungan dengan sesama karyawan). Kepemimpinan, dukungan dan target pekerjaan membuat karyawan memiliki perilaku inovatif dan mampu mengambil risiko serta memunculkan Tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah, Muluk (2014).

Budaya kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, sehingga jika terjadi perbaikan pada budaya kerja akan berdampak pada kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan jurnal berjudul “Pengaruh Budaya kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Koperasi Karyawan Redrying Bojonegoro (KAREB, 2012)”. Budaya kerja yang tepat harus diterapkan dalam perusahaan dan karyawan, agar memiliki dampak pada peningkatan kinerja karyawan. Karyawan harus mematuhi dan memiliki budaya kerja yang baik, sehingga nilai budaya kerja tetap dapat diwariskan secara turun-temurun seperti pemimpin yang menjadi *role model*, memotivasi, dan terus mengasah kemampuan dirinya, karyawan dan perusahaannya.

Menurut teori Londong (2011) ada 8 faktor yang dapat mempengaruhi budaya kerja yang baik, yaitu penyeleksian, budaya organisasi yang ada, faktor luar, misi organisasi, pengasahan kemampuan, menjadi terdepan, mau berprestasi, dan adanya rasa aman. Budaya kerja yang baik juga dipengaruhi oleh kebersamaan yang merupakan hal dimana perusahaan memiliki nilai - nilai bersama, yang ditandai dengan unsur orientasi dan kompensasi kepada karyawan, juga melalui intensitas yang dapat dilihat dari tingkat komitmen karyawan terhadap nilai - nilai budaya kerja.

### KESIMPULAN

Kecerdasan emosional memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga jika terjadi perbaikan pada kecerdasan emosional akan berdampak pada kinerja karyawan. Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan sangat baik, secara emosional karyawan sudah dalam usia matang atau dewasa. Inovasi juga memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, sehingga jika terjadi perbaikan pada inovasi akan berdampak pada kinerja karyawan. Inovasi dilakukan oleh XYZ sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi agar konsumen puas dan mudah dalam melakukan transaksi menggunakan aplikasi XYZ untuk menjaga loyalitas konsumen. Budaya kerja memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga jika terjadi perbaikan pada budaya kerja akan berdampak pada kinerja karyawan.

Budaya kerja yang sudah terjaga secara turun temurun dalam perusahaan XYZ tetap dipertahankan karena memiliki dampak positif bagi karyawan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Algamar, B. Setya. 2015. Bahan Ajar Diklat Kepemimpinan Tingkat II, Agenda Inovasi, Jakarta : Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Ancok, Djamaludin. 2012. Kepemimpinan dan Inovasi, hal. 34, Jakarta : Erlangga.
- Darojat, Achmad Tubagus, M.Pd. 2015. Pentingnya Budaya Kerja Tinggi dan Kuat Absolute, hal. 36, Malang : Refika Aditama.
- Dessler. Gary, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resources Management) E14. Jakarta: Salemba Empat.
- Hamzah, B. Uno. 2012. Orientasi Baru Dalam Psikologi Pembelajaran, h. 68-69, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nurul, Zuriyah. 2011. Pendidikan Moral dan Budi Pekerti Dalam Perspektif Perubahan, h. 37-38, Jakarta : Bumi Aksara.
- Saefullah. 2012. Psikologi Perkembangan Pendidikan, h. 168, Bandung : CV Pustaka Setia. Daftar Jurnal : Alma, Buchari. 2010.
- Jurnal Unikom. Herman, et al. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia TBK, Palembang". : Program Studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma.
- Chaerudin, Ali et al. 2020. Sumber Daya Manusia : "Pilar Utama Kegiatan Operasional Organisasi". Jawa Barat : CV. Jejak.
- Darmawan, W. Made, Riana, I. Gede. 2011. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Kerja Pegawai". Bali : Fakultas Ekonomi dan Universitas Udayana.
- Desiana, Nofi Eka. 2019. "Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Divisi Sekretariat dan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya), Surabaya". Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Negeri Surabaya.
- Fachreza, et al. 2018. "Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan, dan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dan Dampaknya pada Kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh". Banda Aceh : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah.
- Fattah, Hussein. 2017. "Budaya Organisasi, Perilaku Pemimpin, dan Efikasi Diri". Yogyakarta : Elmatara. Imelda, Jihanti. 2018. "Pengaruh Inovasi Terhadap dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) TBK. Manado". Manado : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Istiqomah, Ayu, et al. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT. JNE Service Center Utara 1)". Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945.
- Jati, Prionggo Danang. 2016. "Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja pada Karyawan PT Pranasakti Mandiri". Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Lutfiyah, et al. 2020. "Pengaruh Kompetensi dan Budaya Kerja Terhadap Job Fit dan Kinerja Karyawan pada PT Andromedia". Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.

- Mohammad, et al. 2017. "Innovation Capability and Firm Performance Relationship : a Study of PLS-Structural Equating Modeling (PLS-Sem)". *Innovation Journal of Organization and Business Excellence* Vol 2 Issue 1.
- Priyono. 2010. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Sidoarjo : Zifatama. Purady,
- Rudiyanto. 2019. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Bina Marga Propinsi Sulawesi Tengah". Sulawesi Tengah : Universitas Tadaluko.
- Zulkarnaen, W., & Suwarna, A. (2017). Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Di Bagian Mekanik PT. Erlangga Aditya Indramayu. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 1(1), 33-52. DOI: <https://doi.org/10.31955/mea.vol1.iss1.pp33-52>.