

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BUKOPIN
Tbk. CABANG TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

NAZWAR

NIM : 15612278



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2020

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BUKOPIN
Tbk. CABANG TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

NAZWAR

NIM : 15612278

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG**

2020

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK BUKOPIN, Tbk. CABANG
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Nazwar

NIM : 15612278

Menyetujui:

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.

NIDN. 1011088902 / Asisten Ahli

Raja Hardiansyah, S.E., M.E.

NIDN. 8818010016 / Lektor

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.

NIDN. 1002078602 / Lektor

Skripsi Berjudul
**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. BANK BUKOPIN, Tbk. CABANG
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Nama : Nazwar

NIM : 15612278

Telah dipertahankan didepan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Dua Puluh
Delapan Bulan Desember Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua

Sekretaris

Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M.

NIDN. 1011088902 / Asisten Ahli

Imran Ilyas, M.M

NIDN. 1007036603 / Lektor

Anggota

Tubel Agusven, S.T., M.M.

NIDN. 1017087601 / Lektor

Tanjungpinang, 14 Januari 2021

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang

Ketua,

Charly Marlinda, SE., M.Ak.Ak.CA

NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : Nazwar
NIM : 15612278
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,15
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja
Karyawan pada PT. Bank Bukopin,Tbk. Cabang
Tanjungpinang.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 14 Januari 2021

Penyusun

Nazwar
NIM: 15612278

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam hidup hamba dan selalu memberikan pertolongan, petunjuk, serta nikmat yang tidak pernah putus hingga sekarang.

Karya ini penulis persembahkan untuk

Kedua orang tua saya, Binal Asri dan Nelly Herawati

Terimakasih atas segala kasih sayang, didikan, pelajaran, dukungan, perjuangan, dan kesabaran yang telah diberikan kepada saya hingga hari ini. Sampai kapan pun semua itu tidak akan pernah bisa terbalaskan oleh apapun.

Dan karya ini penulis persembahkan juga untuk

Saudara kandung saya, Rini Lestari, S.Pd., Wiwit Asriati, S.Pd., dan

Sri Wahyuni, S.I.Kom.

Terimakasih atas segala dukungan dan bantuan dalam bentuk apapun hingga saya dapat menyelesaikan pendidikan hingga S1. Sampai kapan pun semua yang telah diberikan tidak akan pernah saya lupakan.

TERIMAKASIH BANYAK...

MOTTO

وَمَا هَذِهِ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا إِلَّا لَهُوٌّ وَلَعِبٌ ۚ وَإِنَّ الدَّارَ الْآخِرَةَ لَهِيَ الْحَيَوَانُ لَوْ كَانُوا

يَعْلَمُونَ ٦٤

Wa mā hāzihil-ḥayātud-dun-yā illā lahwuw wa la'ib, wa innad-dāral-ākhirata lahiyal-ḥayawān, lau kānu ya'lamun

Artinya:

Dan kehidupan dunia ini melainkan hanya senda gurau dan permainan. Dan sesungguhnya negeri akhirat itulah kehidupan yang sebenarnya, sekiranya mereka mengetahui. (QS. Al-Ankabut : 64)

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّ وَعْدَ اللَّهِ حَقٌّ فَلَا تَغُرَّبَكُمُ الْحَيَاةُ الدُّنْيَا ۖ وَلَا يَغُرَّبَكُمُ بِاللَّهِ

الْغُرُورُ ٥

Yā ayyuhan-nāsu inna wa'dallāhi ḥaqqun fa lā tagurrannakumul-ḥayātud-dun-yā, wa lā yagurrannakum billāhil-garur

Artinya:

Wahai manusia! Sungguh, janji Allah itu benar, maka janganlah kehidupan dunia memperdayakan kamu dan janganlah (setan) yang pandai menipu, memperdayakan kamu tentang Allah. (QS. Faatir : 5)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillahirrabil'alamiin, puji syukur yang tiada henti kehadiran Allah SWT, atas tuntunan dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tak lepas dari bantuan pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE., M.Ak.Ak.CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si. Ak.CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak., M.Si. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M. selaku Plt Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Octojaya Abriyoso, S.I.Kom., M.M. selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan waktu, pengetahuan, kritik dan saran untuk membimbing penulisan dan penyelesaian skripsi.
8. Bapak Raja Hardiansyah, S.E., M.E. selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, pengetahuan, kritik dan saran untuk membimbing penulisan dan penyelesaian skripsi.
9. Untuk bapak Alizar selaku *Branch Operational Manager* PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis.
10. Untuk kedua orang tua saya yang saya cintai yaitu Bapak Binal Asri dan Ibu Nelly Herawati, terimakasih banyak atas semua pengorbanan yang telah diberikan, do'a yang tiada putus-putus nya dan dukungan yang luar biasa yang telah diberikan untuk anak bungsunya ini sehingga skripsi ini selesai. Terimakasih banyak.
11. Untuk kakak-kakak saya Rini Lestari, S.Pd., Wiwit Asriati, S.Pd., dan Sri Wahyuni, S.I.Kom. Terimakasih banyak atas do'a, cinta, kasih sayang, dan dukungan secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat selesai.

12. Untuk sahabat-sahabat terbaik saya (Nuzul, Fachri, Riki, Gilang, Bagus, Fairuz, Dimas, dll) yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan semangat untuk menyelesaikan penyelesaian skripsi ini.

13. Untuk Dwi Kurnia Karolina, S.E., dan Beby Tridesti, S.E. terimakasih banyak atas kontribusinya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak karena skripsi ini masih jauh dari sempurna dan semoga dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang mampu membantu kemajuan ilmu pengetahuan dan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warrohmatullahi Wabarokatuh.

Tanjungpinang, 14 Januari 2021

Penulis

Nazwar
NIM. 15612278

DAFTAR ISI

HAL

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Ilmiah	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Kecerdasan Emosional	13
2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional	13

2.1.2.2	Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional	14
2.1.2.3	Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	16
2.1.2.4	Indikator Kecerdasan Emosional	16
2.1.3	Kinerja	18
2.1.3.1	Pengertian Kinerja	18
2.1.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	19
2.1.3.3	Indikator Kinerja	23
2.2	Hubungan Antar Variabel	25
2.2.1	Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	25
2.3	Kerangka Pemikiran	26
2.4	Hipotesis	26
2.5	Penelitian Terdahulu	27
BAB III	METODELOGI PENELITIAN	33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Jenis Data	33
3.2.1	Data Primer	33
3.2.2	Data Sekunder	34
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.4	Populasi dan Sampel	35
3.4.1	Populasi	35
3.4.2	Sampel	36
3.5	Definisi Operasional Variabel	37
3.6	Teknik Pengolahan Data	39
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.7.1	Uji Kualitas Data	41
3.7.1.1	Uji Validitas	41
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	41
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	42
3.7.2.1	Uji Normalitas	42
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas	42

3.7.3 Uji Regresi Sederhana	42
3.7.4 Uji Hipotesis	43
3.7.4.1 Uji (t)	43
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian	45
4.1.1.1 Sejarah PT. Bank Bukopin, Tbk.	45
4.1.1.2 Struktur Organisasi	47
4.1.1.3 Tugas dan Fungsi	47
4.1.1.4 Visi dan Misi	53
4.1.2 Karakteristik Responden	53
4.1.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	55
4.1.2.3 Karakteristik Berdasarkan Lama Kerja	56
4.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden	57
4.1.3.1 Variabel Kecerdasan Emosional	58
4.1.3.2 Variabel Kinerja Karyawan	65
4.1.4 Uji Kualitas Data	74
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	74
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	75
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	76
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas	76
4.1.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78
4.1.6 Hasil Uji Regresi Sederhana	79
4.1.7 Uji Hipotesis	81
4.1.7.1 Uji (t)	81
4.1.7.2 Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	82
4.2 Pembahasan	83
4.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang	84

BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	86
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	86
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	HAL
Tabel 3.1	Daftar Karyawan Bank Bukopin Cabang Tanjungpinang	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	38
Tabel 3.3	Scoring Dalam Skala Likert	40
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Lama Kerja	57
Tabel 4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kecerdasan Emosional	58
Tabel 4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan	65
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan	74
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	76
Tabel 4.9	Analisis Uji Regresi Sederhana	80
Tabel 4.10	Hasil Uji t	81
Tabel 4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	47
Gambar 4.2	Hasil Uji Grafik Normalitas Histogram	77
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas P-Plot	78
Gambar 4.4	Uji Heteroskedastisitas	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
1.	Kuesioner
2.	Hasil Tabulasi Data
3.	Output Uji SPSS 21
4.	Surat Keterangan Dari Objek Penelitian
5.	Persentase Hasil Plagiat
6.	Dokumentasi Foto Penelitian

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BUKOPIN, Tbk. KANTOR CABANG TANJUNGPINANG

Nazwar. 15612278. S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Email: manasrialdi@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang. Jenis pada penelitian menggunakan metode kuantitatif kausal dengan jumlah sampel 34 karyawan yang diambil dari keseluruhan populasi karyawan PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas), uji regresi sederhana, uji hipotesis (uji t dan uji koefisien determinasi). Data analisis menggunakan SPSS 21 *for windows*.

Hasil penelitian ini dapat diperoleh dari persamaan regresi sederhana $Y = 30.825 + 0.481 X + e$. Dan $R^2 = 0.261$ atau 26.1%, hasil uji t variabel kecerdasan emosional (X) terhadap kinerja karyawan (Y) diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2.036 < 3.360$) dan mempunyai sig sebesar ($0.002 < 0.05$).

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kecerdasan emosional (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang. Dengan kontribusi *R Square* sebesar 26.1% kinerja karyawan dipengaruhi oleh kecerdasan emosional, dan sisanya 73.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, seperti kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, pengalaman kerja, pelatihan teknis dan lainnya.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan

Dosen Pembimbing : 1. Eka Kurnia Saputra S.T., M.M.

2. Raja Hardiansyah S.E., M.E.

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN. BANK BUKOPIN, Tbk. TANJUNGPINANG BRANCH OFFICE

Nazwar. 15612278. S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang Email: manasrialdi@gmail.com

This study aims to determine the effect of emotional intelligence on employee performance at PT. Bank Bukopin, Tbk. Tanjungpinang Branch. This type of research uses causal quantitative methods with a sample size of 34 employees taken from the entire population of employees of PT. Bank Bukopin, Tbk. Tanjungpinang Branch. The analytical method used in this research consists of data quality test (validity test and reliability test), classic assumption test (normality test and heteroscedasticity test), simple regression test, hypothesis test (t test and determination coefficient test). Data analysis using SPSS 21 for windows.

The results of this study can be obtained from the simple regression equation $Y = 30.825 + 0.481 + e$. And $R^2 = 0.261$ or 26.1%, the results of the t test for the variable emotional intelligence (X) on employee performance (Y) obtained $t_{count} < t_{table}$ ($2.036 < 3,360$) and has a sig of ($0.002 < 0.05$).

Based on the results obtained, it can be concluded that the emotional intelligence variable (X) partially has a significant effect on the employee performance variable (Y) at PT. Bank Bukopin, Tbk. Tanjungpinang Branch. With R Square's contribution of 26.1%, employee performance is influenced by emotional intelligence, and the remaining 73.9% is influenced by other variables not explained in this study, such as intellectual intelligence, spiritual intelligence, work experience, technical training and others.

Keywords: Emotional Intelligence, Employee Performance

Adviser Lecturers : 1. Eka Kurnia Saputra S.T., M.M.
2. Raja Hardiansyah S.E., M.E.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membawa perubahan-perubahan dan melahirkan paradigma baru di tempat kerja dan di dunia pendidikan. Perubahan ini akan menuntut sumber daya manusia untuk segera menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Sumber daya manusia merupakan satu kesatuan dari perusahaan bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya perubahan-perubahan yang terjadi. Organisasi tidak hanya semata-mata mengejar pencapaian produktivitas yang tinggi saja, tetapi juga lebih memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya, dengan demikian kinerja merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas. Untuk meningkatkan mutu pegawai maka perlu memperbaiki metode dan model pembinaan pegawai dan menjamin agar para pegawai dapat melaksanakan tugas dengan baik, tanpa mengalami berbagai gangguan yang dapat memengaruhi kinerja. Manusia adalah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu dari organisasi. Oleh karena itu, alat secanggih apapun tidak akan dapat beroperasi tanpa peran aktif dari sumber daya manusia. Kinerja pegawai yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang baik pula. Untuk mewujudkan pelayanan yang baik maka semangat, ketekunan dan motivasi pegawai harus tetap stabil.

Ketatnya persaingan antar perusahaan di era globalisasi kini menuntut para karyawan untuk dapat memberikan kinerja terbaiknya dan pada era sumber daya

manusia kinerja karyawan tidak lagi dianggap sebagai *liabilities* (kewajiban), melainkan sebagai aset perusahaan, paradigma “hukuman dan ganjaran” ini dianggap paling tepat, paling manusiawi, paling adil dan sebagainya. Namun kenyataannya tetap saja terjadi ketidakpuasan, yang di perlihatkan dalam bentuk mangkir kerja, terlambat masuk kerja, mencuri waktu, hingga protes dan unjuk rasa. Hal ini menyebabkan pengelola perusahaan menjadi semakin bingung. Maka paradidma apalagi yang harus diterapkan? Lalu muncul paradigma baru, yaitu: *Emotional Quotient* (EQ). Menurut teori ini, orang-orang yang memiliki EQ yang baik dapat mengontrol perilakunya sehingga dapat menghambat perilaku-perilaku tidak produktif yang tidak perlu, memacu kinerja dan dampaknya tentu peningkatan kinerja. Konsep kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih terbilang baru dalam dunia perusahaan, namun penerapannya dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan, terlebih untuk perusahaan yang bergerak diperbankan, yang selalu menuntut semua karyawannya memberikan kinerja terbaik.

Menurut Goleman (Vii & Negeri, 2018) IQ hanya menyumbang sebesar 20% dalam mencapai kesuksesan seseorang, sedangkan 80% lainnya adalah sumbangan faktor-faktor kekuatan lain, yaitu bakat, kecerdasan emosional, faktor biologis, dan faktor sosial lingkungan. Menurut Nasution (Vii & Negeri, 2018) menyatakan bahwa di dalam diri manusia banyak emosi dengan berbagai bentuk ungkapan seperti: marah, sedih, senang, cinta, bahagia, dan sebagainya. Emosi tersebut turut mempengaruhi sikap, tindakan dan seluruh perbuatan seseorang. Sebagai gejala kejiwaan, emosi memiliki sisi positif dan negatif. Sisi positif di

antaranya senang, bahagia, cinta, kasih, dan sebagainya. Sedangkan sisi negatif misalnya marah, dengki, iri, cemburu, dan sebagainya.

Kecerdasan emotional (*emotional intelligence*) situasi dimana seseorang harus mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stress yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik di dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya. Tanpa adanya pengendalian atau kematangan emosi (EQ) dan keyakinan terhadap Tuhan Yang Maha Esa (keimanan dan ketakwaan). Sangat sulit bagi seorang karyawan untuk dapat bertahan dalam menghadapi tekanan frustrasi, stress, menyelesaikan konflik yang sudah menjadi bagian atau resiko profesi, dan memikul tanggung jawab. Serta untuk tidak menyalahgunakan kemampuan dan keahlian yang merupakan amanah yang dimilikinya kepada jalan yang tidak dibenarkan. Sehingga akan berpengaruh terhadap hasil kinerja mereka (mutu dan kualitas audit) atau terjadinya penyimpangan-penyimpangan, kecurangan dan manipulasi terhadap tugas yang diberikan. Karena seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu untuk mengetahui serta menangani perasaan mereka dengan baik, mampu untuk menghadapi perasaan orang lain dengan efektif.

Menurut Bernardin dan Russel (Sopiah & Mamang Sangadji, 2018) menyatakan bahwa kinerja dapat didefinisikan "*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period*" (kinerja didefinisikan sebagai catatan hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan atau aktivitas tertentu dalam jangka waktu tertentu).

Menurut Sedarmayanti (2010) “kinerja (*performance*) berasal dari kata “*to perform*”. Arti kata *performance* merupakan kata benda (*noun*) di mana salah satu arti adalah “*Thing done*” (sesuatu hasil yang telah dikerjakan).” Kinerja terjemahan dari “*performance*“, berarti:

1. Perbuatan, pelaksanaan pekerjaan, prestasi kerja, pelaksanaan pekerjaan yang berdaya guna.
2. Pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya.
3. Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara kongkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Dengan kemampuan yang disebutkan di atas maka karyawan mampu mengetahui apa yang ada di dalam dirinya, memotivasi dirinya, mengendalikan dirinya, kesanggupan untuk menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan emosi dan kepuasan sesaat, serta mampu berempati dan bekerja sama dengan orang lain. Kecerdasan ini yang mendukung karyawan dalam mewujudkan kinerja yang baik.

Bank Bukopin didirikan pada tanggal 10 Juli 1970 dengan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (disingkat Bukopin). Bank mulai melakukan usaha komersial sebagai bank umum koperasi di Indonesia sejak tanggal 16 Maret 1971. Kegiatan usaha Bukopin awalnya mencakup segala kegiatan bank umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan dengan tujuan utama

memperhatikan dan melayani kepentingan gerakan koperasi di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Perkoperasian yang berlaku. Bukopin kemudian melakukan penggabungan usaha dengan beberapa bank umum koperasi.

Perubahan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin) menjadi Bank Bukopin disahkan dalam Rapat Anggota Bank Umum Koperasi Indonesia yang dituangkan dalam surat No. 03/RA/XII/89 tanggal 2 Januari 1990. Pada perkembangan selanjutnya, status badan hukum Bank Bukopin kemudian berubah dari koperasi menjadi perseroan terbatas. Bank Bukopin memulai kegiatan usaha dalam bentuk perseroan terbatas pada tanggal 1 Juli 1993. Bank Bukopin terus memperkuat pelayanan dan infrastruktur untuk mengoptimalkan layanan kepada nasabah.

Bank Bukopin kantor cabang Tanjungpinang memiliki cukup banyak karyawan, dan tidak menutup kemungkinan akan terjadi persaingan di antara karyawan-karyawan tersebut. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dalam dunia kerja sekarang ini sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi persaingan dan perubahan. Untuk dapat bersaing pada era global sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki sumberdaya yang baik, khususnya sumberdaya manusia yang berkualitas.

Pada pekerjaan-pekerjaan tertentu sifat-sifat kepribadian seseorang sangat berhubungan dengan kesuksesan dalam bekerja dan akan mempengaruhi kinerjanya. Dalam jurnalnya Setyaningrum, R., Utami (2016) mengatakan bahwa kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun

dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan untuk berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Dipilihnya Bank Bukopin kantor cabang Tanjungpinang sebagai objek penelitian ini karena perusahaan tersebut sedang mengalami indikasi masalah tentang emosional beberapa karyawan yang tidak dapat menyikapinya dengan baik. Indikasi masalah ini didapati penulis saat melakukan observasi kelapangan pada saat melakukan pra penelitian dengan mewawancarai SDM perusahaan tersebut. Pada saat mewawancarai SDM perusahaan tersebut, beliau mengatakan bahwa perusahaan sudah mendapati beberapa keluhan dari beberapa konsumen mengenai ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan yang diterima. Setelah dipanggilnya karyawan tersebut untuk ditanyakan apa penyebab kinerjanya tidak maksimal, ternyata didapati karyawan tersebut pikirannya tidak fokus, dikarenakan permasalahan pada internal karyawan tersebut, seperti perselisihan dengan karyawan lain dan bahkan hingga pertengkaran rumah tangga yang terbawa ke tempat kerja.

Mengingat ketatnya persaingan bisnis pada saat ini membuat pihak perusahaan harus bergegas dalam menyikapi indikasi masalah ini karena akan berdampak pada kinerja karyawan Bank Bukopin kantor cabang Tanjungpinang. Pentingnya kecerdasan emosional pada seorang pekerja profesional sebagai salah satu faktor penting untuk memiliki kinerja yang baik dalam mendukung jalannya perusahaan.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian : **”Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Bank Bukopin Kantor Cabang Tanjungpinang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merumuskan masalah, yaitu: “Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Bank Bukopin Kantor Cabang Tanjungpinang”

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan masalah untuk menghindari melebarnya pembahasan yang akan dibahas, oleh karena itu penelitian ini hanya membahas tentang kecerdasan emosional, kinerja karyawan, dan responden hanya karyawan PT. Bank Bukopin,Tbk. Cabang Tanjungpinang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Bank Bukopin kantor cabang Tanjungpinang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkuat teori Manajemen Sumber Daya Manusia tentang Kecerdasan Emosional pada dunia pekerjaan.

1.4.2 Kegunaan praktis

a. Bagi Bank Bukopin Kantor Cabang Tanjungpinang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang akurat untuk perusahaan guna menjadi masukan dan pertimbangan tentang Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja karyawan Bank Bukopin kantor cabang Tanjungpinang.

b. Bagi Orang lain

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian.

c. Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya dan menambah ragam variasi penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memberikan gambaran secara sistematis mengenai pembahasan penelitian ini, penulis membagi dalam beberapa bab dan beberapa sub bab yang masing-masing bab merupakan satu kesatuan, maka sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menggambarkan mengenai fenomena yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencangkup teori-teori, baik teori dasar maupun teori penunjang yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai pedoman atau landasan konseptual dalam pemecahan masalah yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sample, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, responden yang menjadi subjek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada sumber daya manusia. manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

Manajemen sumber daya manusia yang diatur secara profesional diharapkan karyawan bisa berkerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, penataran, pengembangan kariernya.

Sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang berkerja dalam suatu organisasi. SDM dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya. Atau potensi

yang merupakan asset dan berfungsi sebagai nonmaterial dalam organisasi bisnis, yang diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi menurut Nawawi (Yani, 2012).

Dalam bukunya Hartatik (2014) menyatakan MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif serta efisien untuk membantu mewujudkannya tujuan perusahaan, karyawan serta masyarakat. Dalam melakukan kegiatan MSDM, tidak hanya seorang pimpinan yang mengetahui potensi pegawainya, namun lebih dari pada cara seorang pimpinan mendesain sebuah formulasi tertentu yang diaplikasikan pada SDM yang ada, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Menurut Amstrong (Sopiah & Mamang Sangadji, 2018), *Human resource management is a comprehensive and coherent approach to employment and development people* (manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan yang komprehensif dan koheren terhadap orang-orang yang bekerja dalam organisasi dan pengembangan sumber daya manusia).

2.1.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia untuk mengelola manusia secara efektif mungkin agar diperoleh suatu satuan SDM yang merasa puas dan memuaskan. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM menurut Hasibuan (Sopiah & Mamang Sangadji, 2018), adalah:

1. Fungsi Manajerial
 - a. Perencanaan (*planning*)
 - b. Pengorganisasian (*organizing*)

- c. Pengarahan (*directing*)
- d. Pengendalian (*controlling*)

2. Fungsi Operasional

- a. Pengadaan Tenaga Kerja
- b. Pengembangan
- c. Kompensasi
- d. Pengintegrasian
- e. Pemeliharaan
- f. Pemutusan Hubungan Kerja

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emotional

Keberhasilan hidup seseorang pada dasarnya tergantung pada kecerdasan yang dimiliki. Kecerdasan tersebut dari kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual. Keseimbangan dalam tiga hal ini dapat membuat individu diterima diberbagai bidang. Namun, kecerdasan emosional merupakan suatu hal penting dalam menentukan karakter individu, terutama dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Goleman (2015) kecerdasan emosional merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Dikutip dari jurnal Amalia Ramadhani *et al.*, (2016) menjelaskan Kecerdasan emosional merupakan identifikasi atau mengenali nama-nama orang lain, mengungkapkan emosi, menilai intensitas emosi, menunda atau mengetahui perbedaan emosi. Keterampilan kognitif antara lain, mengenali isyarat dan aturan

sosial atau sopan santun, intropeksi atau evaluasi diri, berpikir positif, kesadaran diri, dan menyelesaikan masalah. Sementara keterampilan perilaku meliputi kemampuan non-verbal (menyampaikan pesan atau emosi dengan bahasa atau isyarat tubuh) dan verbal (berbicara).

2.1.2.2 Aspek-Aspek Kecerdasan Emotional

Sampai sekarang belum ada alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi seseorang. Walaupun demikian, ada beberapa ciri-ciri yang mengindikasikan seseorang memiliki kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2015) menyatakan bahwa secara umum ciri-ciri seseorang memiliki kecerdasan emosi adalah mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir serta berempati dan berdo'a. Selanjutnya Goleman (2015) merinci lagi aspek-aspek kecerdasan emosi secara khusus sebagai berikut:

- a. Mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.
- b. Mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibatnya yang timbul karena kegagalan ketrampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam ketrampilan ini akan terus

menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.

- c. Memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati. Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berfikir positif dan optimis.
- d. Mengenali emosi orang lain, kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan ketrampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.
- e. Membina hubungan. Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi keterampilan social yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

2.1.2.3 Faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015) menjelaskan bahwa ada dua faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional:

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

2.1.2.4 Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spiritual

Menurut jurnal studi manajemen Putri (2016) Kecerdasan Intelektual mampu bekerja mengukur kecepatan, mengukur hal-hal baru, menyimpan dan mengingat kembali informasi objektif serta berperan aktif dalam menghitung angka-angka dan lainlain. Kita bisa menggunakan kecerdasan intelektual yang menonjolkan kemampuan logikaberpikir untuk menemukan fakta objektif, akurat, dan untuk

memprediksi resiko, melihat konsekuensi dari setiap keputusan yang ada. Menurut Sunar (Putri, 2016) Kecerdasan Intelektual (IQ) dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk bekerja secara abstrak, baik menggunakan ide-ide, simbol, hubungan logis, maupun konsep-konsep teoritis. Kemampuan untuk mengenali dan belajar serta menggunakan abstraksi tersebut.

Menurut Sinetar (Sabiq, 2012) mendefinisikan kecerdasan spiritual dengan istilah yang berbeda tetapi dengan makna yang sama. Menurut Sinetar, kecerdasan spiritual adalah pikiran yang terinspirasi dan mendapatkan dorongan dari *the is-ness* atau penghayatan ketuhanan, yang semua manusia menjadi bagian darinya. Inspirasi ini membangkitkan gairah untuk bertindak secara efektif.

2.1.2.5 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidak mampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam

mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.

3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
4. Mengenali emosi orang lain (empathy), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan social, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Terdapat 4 indikator yang dapat dipakai dalam mengukur kecerdasan emosional menurut McShane dan Von Glinow dalam (Wibowo,2014) yang dikutip dari jurnal (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018) yaitu:

1. *Self awareness* (Kesadaran Diri)
2. *Self Management* (Manajemen Diri)
3. *Social awareness* (Kesadaran Sosial)
4. *Relationship management* (Manajemen Hubungan).

Menurut Salovey dalam (Goleman, 2007;56) yang dikutip dalam jurnal (Sholiha *et al.*, 2017) menerangkan bahwa indikator kecerdasan emosional terdiri dari:

1. Mengenali emosi diri.
2. Mengelola emosi.
3. Memotivasi diri sendiri.
4. Empati.
5. Membina hubungan dengan orang lain.

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1 Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Colquitt dalam bukunya Kasmir (2017) mengatakan Performance “*the value of the set of employee behaviors that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment*”. Maksudnya kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau pun negative terhadap pemenuhan tujuan organisasi.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai tanggung jawab dan

target yang telah ditentukan selama satu periode atau beberapa periode tertentu. Menurut Edison *et al.*, (2017) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama satu periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Dalam menentukan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, tidak selamanya kinerja karyawan dalam kondisi yang diinginkan baik oleh karyawan ataupun oleh organisasi itu tersebut. Banyak kendala yang mempengaruhi kinerja baik kinerja organisasi dan kinerja individu. Ada baiknya seorang pemimpin harus terlebih dahulu mengkaji faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawannya itu tersebut.

Adapun menurut Kasmir (2017) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja antara lain adalah:

1. Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang baik maka akan memberikan kinerja yang baik pula dan demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan memengaruhi kinerja seseorang.

2. Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan menghasilkan pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaannya, demikian pula sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan memengaruhi kinerja.

3. Rancangan kerja

Rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuan. Artinya jika suatu pekerjaan yang memiliki rancangan yang baik. Maka akan memudahkan mengerjakan rancangan pekerjaan tersebut.

4. Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil yang dicapai akan baik juga, dan demikian pula sebaliknya. Dengan demikian, kepribadian atau karakter akan mempengaruhi kinerja.

5. Motivasi kerja

Jika karyawan memiliki motivasi dalam bekerja, maka karyawan lebih giat bekerja dan lebih baik.

6. Kepemimpinan

Kepimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin untuk mengatur, mengelola dan memerintah bawahan untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Dalam praktiknya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai kondisi organisasinya. Dengan demikian gaya kepemimpinan atau sikap pemimpin ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

8. Budaya organisasi

Kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan atau norma yang mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9. Kepuasan kerja

Perasaan senang atau gembira sebelum atau sesudah melakukan pekerjaan. Jika karyawan merasakan senang atau gembira untuk bekerja, maka hasil bekerjanya bagus.

10. Lingkungan kerja

Suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat kerja, lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja

11. Loyalitas

Kesediaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempat bekerja.

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja, komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan terhadap janji-janji yang telah dibuatnya, atau dengan kata lain komitmen merupakan suatu kepatuhan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibuat. Dengan kesepakatan yang telah dibuatnya dengan perusahaan tersebut membuatnya berusaha bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuatnya.

13. Disiplin kerja

Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja tepat waktu, disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan.

2.1.3.3 Indikator Kinerja

Menurut Robbins (Anwar Prabu Mangkunegara, 2011) indikator kinerja adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

4. Kerjasama

Pegawai mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau instansi.

5. Inisiatif

Karyawan mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan.

Menurut Bernardin dalam Sudarmanto 2015 yang dikutip dalam jurnal (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018) mengatakan bahwa terdapat 5 indikator yang bias digunakan, antara lain sebagai berikut:

1. *Quality.*
2. *Quantity.*
3. *Timeliness.*
4. *Cost effectiveness.*
5. *Need for supervision.*

Selain itu menurut Davis dalam (Mangkunegara, 2015) yang dikutip dalam jurnal (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018) menjelaskan bahwa kinerja terdiri dari 2 indikator yaitu:

1. Faktor Kemampuan.
2. Faktor Motivasi.

Dalam jurnal Puspita *et al.*, (2019) menjelaskan bahwa terdapat 5 indikator yang dapat digunakan, yaitu:

1. Kualitas.
2. Kuantitas.
3. Inisiatif.
4. Adaptibilitas.
5. Kemandirian.

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.

Dalam jurnalnya Setyaningrum, R., Utami, (2016) menjelaskan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pada hasil analisis deskriptif, variabel kesadaran diri, pengaturan diri, empati, keterampilan sosial, dan kinerja karyawan berada dalam tingkatan tinggi atau baik, sedangkan variabel motivasi berada dalam tingkatan sangat tinggi atau sangat baik.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan.

Dalam kutipan jurnalnya Ardiansyah & Sulistiyowati (2018) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan. Artinya kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam mengenali faktor yang menyebabkan emosi pegawai tidak stabil. Hal tersebut akan berdampak pada hasil kerja yang dicapainya.

Berdasarkan penjelasan diatas yang dikutip dari dua jurnal, maka terdapat hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

2.3 Kerangka pemikiran

Menurut Sugiyono (2017) kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun variabel dalam

penelitian ini akan diteliti dengan dua variabel terdiri dari variabel independen (X) yaitu kecerdasan emosional sedangkan variabel dependen (Y) yaitu kinerja. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat ditunjukkan seperti gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran Penelitian



Keterangan:

————— Secara Parsial: Pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variable terkait.

Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2020)

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari variabel penelitian, dijelaskan oleh Sugiyono (2017) bahwa hipotesis adalah sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan di Bank Bukopin Tanjungpinang.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di

samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

1. Kuswandi Jaya *et al.*, (2012) dengan judul penelitian “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang”. Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan. Pengertian kecerdasan emosional sebagaimana dikemukakan oleh Philip Carter (2010:1) bahwa orang yang memiliki soft competency sering disebut memiliki kecerdasan emosional atau Emotional Intelligence yang sering diukur sebagai Emotional Intelligence Quotient (EQ), adalah kemampuan menyadari emosi diri sendiri dan emosi orang lain. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis verifikatif dan analisis korelasi dengan kesimpulan sebagai berikut: (1) Kecerdasan Emosional karyawan rata-rata karyawan menjawab baik, yang dipengaruhi kekuatan karakter, sikap, ketegasan, optimis, keberanian, kesabaran, percaya diri, factor sukses, kecerdasan social dan lainnya; (2) kinerja karyawan rata-rata karyawan menjawab baik, yang dipengaruhi oleh watak, motife, bawaan, pengetahuan, kemampuan, integritas, perencanaan, pengembangan dan lainnya; (3) pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah kuat dengan nilai korelasi $r = 0,698$ sedangkan hasil dari perhitungan koefisien determinasi dihasilkan

dengan angka 48,72% dan sisanya 51,28% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan tingkat pengujian hipotesis pada tingkat kesalahan 1% didapat nilai t hitung 13,28 lebih besar dari t table 2,660. Dengan demikian dapat disimpulkan H_0 ditolak artinya kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada kantor kementerian agama kabupaten karawang.

2. Amalia Ramadhani *et al.*, (2016) dengan judul penelitian “kecerdasan spiritual dan emosional sebagai Antecedent kinerja pegawai”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kecerdasan Spiritual dan Emosional Sebagai Antecedent Kinerja Pegawai pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Variabel yang diteliti yaitu kecerdasan spiritual, emosional, dan kinerja pegawai. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 58 orang pegawai, hasil analisis regresi memberikan bukti bahwa tingginya kecerdasan spiritual yang ditunjukkan melalui keterbukaan berarah positif dengan kinerja pegawai, sehingga kecerdasan spiritual yang tinggi mampu meningkatkan kinerja pegawai yang tinggi, kecerdasan emosional yang tinggi diakibatkan motivasi berarah positif dan nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai yang ditunjukkan melalui motivasi yang tinggi yang dialami pegawai menjadi penentu keberhasilan pekerjaan pegawai.
3. Fitriastuti (2013) dengan judul penelitian “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi dan Organizational Citizenship

Behavior terhadap Kinerja Karyawan”. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh kecerdasan emosional, komitmen organisasional dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan desain survei dengan responden adalah Pegawai Negeri Sipil Organisasi Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Kutai Timur, sebanyak 89 orang. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling berdasarkan pada kriteria tertentu. Hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan OCB berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan bekerja lebih baik sesuai standar organisasi dan pada akhirnya akan mencapai kinerja yang lebih baik. Selain itu, dibutuhkan karyawan dengan komitmen yang tinggi untuk menunjukkan kinerja optimal, sehingga mampu berkontribusi pada organisasi. Sementara karyawan yang berperilaku OCB secara tidak langsung berpengaruh pada pencapaian tujuan organisasi, karena perilaku OCB yang ditunjukkan karyawan akan berkontribusi meningkatkan kinerja karyawan.

4. Gunu (2014) dengan judul penelitian “Dampak Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dan Komitmen Organisasi: Studi Kasus Pekerja Dangote Flour Mills”. Kemampuan untuk mengenali perasaan kita dan orang lain serta mengelola emosi dengan baik dalam diri kita

adalah faktor utama yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan dan komitmen organisasi. Kecerdasan emosional relevan untuk memprediksi komitmen organisasi dan kinerja karyawan karena sebagian besar pekerjaan memerlukan kemampuan untuk mengelola emosi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dampak kecerdasan emosional pada komitmen organisasi dan kinerja karyawan di industri manufaktur. Desain deskriptif di adopsi untuk penelitian ini. 206 kuesioner diberikan secara acak kepada responden di mana 120 dikembalikan yang digunakan untuk analisis. Analisis regresi digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Studi ini mengungkapkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional karyawan, komitmen organisasi, dan kinerja mereka. Koefisien determinasi antara EI dan komitmen organisasi adalah 56,90%. Kecerdasan emosional menyumbang 27,90% dari variasi dalam kinerja karyawan. EI manajer dan komitmen organisasi tidak berhubungan positif secara signifikan. Oleh karena itu, direkomendasikan bahwa organisasi harus meminta karyawan baru untuk berpartisipasi dalam program sosialisasi organisasi yang akan mencakup tes kecerdasan emosional untuk mengevaluasi - karyawan untuk menebus kurangnya pengalaman karyawan baru yang akan membantu mereka meningkatkan kinerja mereka.

5. Munir & Azam (2017) dengan judul penelitian “Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan: Studi Eksperimental Berbasis

Intervensi”. Kecerdasan emosional (EI) memberikan kontribusi yang signifikan dan positif terhadap tugas dan kinerja kontekstual karyawan. Penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi hubungan ini dalam desain penelitian deskriptif dan / atau cross-sectional yang tidak membangun hubungan kausal yang benar. Studi saat ini menggunakan desain eksperimen pretest-posttest intervensi longitudinal di mana karyawan dilatih untuk meningkatkan kecerdasan emosional mereka yang akibatnya meningkatkan kinerja karyawan. Studi ini dilakukan dalam proses tiga tahap yang terdiri dari pretest, implementasi intervensi kecerdasan emosi dan post-test. Sebagai bagian dari intervensi kecerdasan emosional, empat keterampilan kecerdasan emosional (Kesadaran diri, Manajemen diri, Kesadaran sosial, dan manajemen Hubungan) diberikan melalui pelatihan selama lima bulan diikuti dengan satu bulan pelatihan. Tiga puluh enam (36) peserta dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah telah bergabung dengan penelitian ini secara sukarela setelah mengajukan persetujuan berdasarkan informasi yang diambil untuk pelatihan dan intervensi pelatihan. Hasil paired sample T-Test menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam skor kecerdasan emosional dari tahap pretest ke posttest dengan ukuran efek sedang. Hasil lebih lanjut mengungkapkan peningkatan yang signifikan dalam skor kinerja karyawan dari para peserta setelah peningkatan tingkat kecerdasan emosional mereka. Penelitian saat ini telah mengidentifikasi cara yang

hemat biaya bagi organisasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Studi ini juga telah membahas wawasan penting untuk penelitian masa depan di bidang peningkatan kecerdasan emosional melalui intervensi.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausal, menurut Sugiyono (2017) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variable independen (variable yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi).

Menurut Sedarmayanti & Hidayat (2011) bahwa variabel kuantitatif adalah variabel yang keadaannya dapat dinyatakan dalam bilangan dan bilangan tersebut mempunyai arti. Data kuantitatif adalah data yang berupa bilangan terbagi dalam dua kelompok yaitu data diskrit yaitu data yang diperoleh melalui hasil proses menghitung atau membilang dan data kontinu yaitu data yang diperoleh melalui proses mengukur. Dengan variabel yang diteliti yaitu 2 variabel terdiri dari variabel kecerdasan emosional (Variabel X) dan variabel kinerja karyawan (Variabel Y).

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data Primer merupakan data yang langsung didapatkan dari hasil penelitian secara langsung pada objek penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui penyebaran kuesioner dengan pihak yang merupakan

responden penelitian. Adapun sumber data primer yang didapatkan selanjutnya merupakan dari hasil pengamatan di lapangan secara langsung.

3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017) menjelaskan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literature dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun alat pengumpulan data yang akan digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup.

2. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang

berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) bahwa populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan Bank Bukopin Kantor Cabang Tanjungpinang yang berjumlah 34 karyawan, dari populasi tersebut tidak termasuk karyawan *outsourcing* nya. Dengan rincian sebagai berikut:

Table 3.1
Daftar Karyawan Bank Bukopin

NO	JABATAN / POSISI	JUMLAH
1.	<i>Branch Manager</i>	1
2.	<i>Consumer Credit Manager</i>	1
3.	<i>Operational Manager</i>	1
4.	<i>Human Resource Manager</i>	1
5.	<i>Analytic Account Officer</i>	1
6.	<i>Credit Settlement Account Officer</i>	1
7.	<i>Personal Sales Account Officer</i>	5
8.	<i>Sales UMKM Account Officer</i>	1
9.	<i>Relationship Banking Officer</i>	3
10.	<i>Sales Consumer Account Officer</i>	1
11.	<i>Staff Legal</i>	1
12.	<i>Customer Service Staff</i>	7
13.	<i>Staff DUTI</i>	1
14.	<i>Inventory and Warehouse Staff</i>	1
15.	<i>Teller Internship</i>	3
16.	<i>Credit Investigation Staff</i>	1
17.	<i>Credit Service Staff</i>	2
18.	<i>Quality Assurance Staff</i>	1

19.	QA	1
	Total	34

Sumber: PT. Bank Bukopin, Tbk. Cabang Tanjungpinang(2020)

3.4.2 Sampel

Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian atau wakil dari subjek populasi yang akan diteliti. Mengenai berapa banyak sampel yang diambil, maka peneliti perlu mempertimbangkan seperti misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari proposal itu.

Menurut Sugiyono (2014) teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2014) definisi *probability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2014) definisi *nonprobability sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *sampling jenuh* (sensus). Menurut Sugiyono (2014) Teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling jenuh* karena jumlah populasi

yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 34 karyawan.

Menurut Arikunto (2010) apabila subyek lebih dari 100, maka sampel dapat diambil 10%-15% atau 20%-25%, pada populasi ini kurang dari 100, maka sampel diambil dari keseluruhan populasi.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012) Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan dua variable yaitu:

1. Variable Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2012) Variabel ini sering disebut variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Yang menjadi variable bebas dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional (X).

2. Variable Terikat (*dependent Variabel*)

Menurut Sugiyono (2012) Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Yang menjadi variable terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja (Y).

Untuk menghindari pengertian yang berbeda-beda dari variable yang digunakan dalam penelitian ini, maka dapat dilihat dari table dibawah ini:

Table 3.2
Definisi Operasional Variabel

NO	VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	BUTIR PERNYATAAN
1	Kecerdasan Emosional	Menurut (Goleman, 2015) kecerdasan emosional merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.	1. Kesadaran diri 2. Pengaturan diri 3. Motivasi 4. Mengenali emosi orang lain (empaty) 5. Keterampilan social (Goleman, 2015)	1, 2, 3 4, 5, 6 7, 8, 9 10, 11, 12 13, 14, 15
2	Kinerja	Menurut Colquitt dalam buku (Kasmir, 2017) mengatakan <i>Performance “the value of the set of employee behaviors that contribute, either positively or negatively, to organizational goal accomplishment”</i> . Maksudnya kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau pun negative terhadap pemenuhan tujuan	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Tanggung Jawab 4. Kerjasama 5. Inisiatif Menurut Robbins (2006:260) dalam (Anwar Prabu Mangkunegara, 2011)	16, 17, 18 19, 20, 21 22, 23, 24 25, 26, 27 28, 29, 30

		organisasi.		
--	--	-------------	--	--

Sumber: Data Sekunder (2020)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan berdasarkan variable X (Kecerdasan Emosional) dan Variabel Y (Kinerja) dengan menggunakan teknik pengolahan data. Menurut Sutarman (2012) Pengolahan data adalah proses perhitungan atau transformasi data input menjadi informasi yang mudah dimengerti ataupun sesuai yang diinginkan. Sunyoto (2011) Dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang akan digunakan yaitu data yang dilakukan setelah data penelitian diolah kembali secara manual maupun dengan bantuan computer, dengan kata lain deskriptif kuantitatif berkaitan langsung dengan angka atau bilangan, diantaranya:

1. *Editing* (pengeditan)

Merupakan proses pengecekan atau pengkoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi.

2. *Coding* (Pemberian kode)

Merupakan pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk, identitas pada suatu data yang dianalisis.

3. Scoring (Pemberian skor atau nilai)

Dalam pemberian skor digunakan skala likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3
Scoring dalam skala likert

Keterangan	Score
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

4. *Tabulating* (tabulasi)

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Kemudian data-data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis statistic dengan menggunakan SPSS 21.

3.7 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisa yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu dengan menganalisis data sampel dan hasilnya akan diberlakukan untuk populasi. Menurut Sugiyono (2017) dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antara variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi.

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validasi dilakukan untuk mengetahui apakah suatu instrument alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validasi menunjukkan ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu skala pengukuran disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Menurut Ghozali (2011) Uji validasi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0.60.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk meyakini bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi uji normalitas dan uji heteroskedastitas.

3.7.2.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2011) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

3.7.3 Uji Regresi Sederhana

Analisis dapat dilanjutkan dengan menghitung persamaannya. Menurut Sugiyono (2017) persamaan regresi dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi atau di rubah-rubah. Analisis regresi sederhana digunakan sebagai alat untuk mengukur pengaruh antara variabel independen X (Kecerdasan

Emosional) dengan variabel dependen Y (Kinerja). Dengan persamaan regresi sederhana yang digunakan dengan rumus analisis regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja

X = Kecerdasan Emosional

a = Konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstanta)

b = Angka arah atau koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = Error atau residu

3.7.4 Uji Hipotesis

3.7.4.1 Uji (t)

Uji t yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui secara parsial pengaruh variabel independent dengan variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan t- hitung dengan t- tabel.

a. Penentuan Nilai Kritis (t- tabel)

Untuk menguji hipotesis menggunakan uji – t dengan tingkat signifikan (X) 5% dengan sampel (n).

b. Kriteria Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Ha : Ada pengaruh secara signifikan anatara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Jika nilai t hitung $>$ t tabel H_0 ditolak dan H_a diterima hal ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai t hitung $<$ t tabel H_0 diterima dan H_a ditolak hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji (R^2) atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X . Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila ($R^2 = 1$), artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X . Dengan kata lain bila ($R^2 = 1$), maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh (R^2) nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu. Menurut Santoso (2010), *Adjusted R square* adalah *R square* yang telah disesuaikan nilai ini selalu lebih kecil dari *R square* dari angka ini bisa memiliki ketersediaan jasa negative, bahwa untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas di gunakan *Adjusted (R^2)* sebagai koefisien determinasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Ramadhani, N., Sjahrudin, H., & Razak, N. (2016). *Kecerdasan Spiritual dan Emosional Sebagai Anteseden Kinerja Pegawai Kecerdasan Spiritual dan Emosional Sebagai Anteseden Kinerja Pegawai*.
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.30828.97928>
- Anwar Prabu Mangkunegara, A. . (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rosda.
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Arikunto, S. (2010). *prosedur penelitian suatu aspek pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 103–114.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence : Kecerdasan Emosional Mengapa EQ lebih penting dari pada IQ*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunu, U. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance

- and Organizational Commitment: A Case Study of Dangote Flour Mills Workers. *University of Mauritius Research Journal*, 20, 1–32.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. suka buku.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Rajawali Pers.
- Kuswandi Jaya, M., Mulyadi, D., & Sulaeman, E. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional ter. *Jurnal Manajemen*, 10, 1038–1046.
- Munir, M., & Azam, R. (2017). Emotional Intelligence and Employee Performance: An Intervention Based Experimental Study. *Journal of Business & Economics*, 9(2), 1–19.
- Puspita, S., Herdiyana, & Herman. (2019). *Manajemen 2019 Manajemen 2019*.
- Putri, Y. S. (2016). Emosional , Dan Lingkungan Kerja Terhadap. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi* 13, 13, 88–97.
- Sabiq, Z. (2012). Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual dan Perilaku Prosocial Santri Pondok Pesantren Nasyrul Ulum Pamekasan. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 1(2), 53–65.
<https://doi.org/10.30996/persona.v1i2.21>
- Santoso, S. (2010). *Statistik Multivariat Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti, & Hidayat, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Mandar Maju.
- Setyaningrum, R., Utami, H. & R. (2016). (Studi Pada Karyawan PT . Jasa

- Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1).
administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/download/14
19/1884
- Sholiha, M., Sunaryo, H. H., & Priyono, A. A. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru SMP An-Nur Bululawang-Malang. *Warta Ekonomi*, 07(17), 78–92.
- Sopiah, & Mamang Sangadji, E. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Andi.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. CAPS (center for academic publishing service).
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. PT Bumi Aksara.
- Vii, K., & Negeri, S. M. P. (2018). *ISSN 2599-1221 (Cetak) ISSN 2620-5343 (Online) https://ejournal.unib.ac.id/index.php/j_consilia*. 1(3), 50–58.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. mitra wacana media.

CURRICULUM VITAE



Nama : Nazwar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Tempat Tanggal Lahir : Tanjungpinang, 21 September 1995

Status : Belum Menikah

Agama : Islam

Email : manasrialdi@gmail.com

Alamat : Jl. Gatot Subroto No. 54 RT 001/RW 002

Pekerjaan : Belum Bekerja

Pendidikan : - SD Negeri 005 Tanjungpinang
- SMP Negeri 4 Tanjungpinang
- MAN Tanjungpinang
- STIE Pembangunan Tanjungpinang.