

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN  
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
LARIZ DEPARI HOTEL MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH: NAMIRA HAURA**

**NPM : 158-320-095**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area


Document Accepted 10/30/19

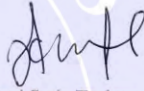
Access From (repository.uma.ac.id)

LEMBAR PENGESAHAN

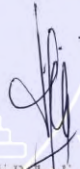
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi  
Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel Medan  
Nama : Namira Haura  
NPM : 15.832.0095  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Disetujui Oleh:  
★  
Komisi  
Pembimbing

  
Adelina Lubis, SE, M. Si  
Pembimbing I

  
Eka Dewi Setia Tarigan, SE, M. Si  
Pembimbing II

  
Dr. Husni Hefendi, SE, M. Si  
Dekan

  
Teddi Priyadi, SE, MM  
Ka. Prodi

Tanggal/Bulan/Tahun Lulus : 25 September 2019

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 25 September 2019

METERAI  
TEMPEL  
12775AHF081731820  
6000  
ENAM RIBURUPAH  
Namira Haura  
15.832.0095



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKIRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Namira Haura  
NPM : 15.832.0095  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas royalti noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN LARIZ DEPARI HOTEL MEDAN.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis\ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Medan, 25 September 2019

Yang Menyatakan

  
(NAMIRA HAURA)

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel, Skripsi, 2019**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel.

Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian eksploratif, dimana variabel diukur dengan skala likert. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara (*interview*), dengan daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Lariz Depari Hotel. yang berjumlah 45 orang. Penarikan sampel dengan metode sampling jenuh atau lebih dikenal dengan istilah sensus. Dalam penelitian ini jumlah populasi relatif kecil yaitu sebanyak 45 orang. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 23, dengan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara parsial variabel Kecerdasan Emosional mempengaruhi Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel. ; (2) secara parsial variabel Komitmen Organisasi mempengaruhi Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel; (3) secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel.

**Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Kinerja.**

## ABSTRACT

*Effect of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on Lariz Depari Hotel's Employee Performance, Skrispsi, 2019*

*The purpose of this study was to find out and analyze the Effect of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on the Employee Performance of Lariz Depari Hotel.*

*The research method used is exploratory research, where the variable is measured by a Likert scale. The method of data collection is done by interview (interview), with a list of questions (questionnaire) and study documentation. The population in this study were all employees at Lariz Depari Hotel, which numbered 45 people. Sampling with saturated sampling method or better known as census. In this study the population is relatively small, which is as many as 45 people. Data processing uses SPSS version 23 software, with descriptive analysis and hypothesis testing of multiple regression analysis.*

*The results of the study show that: (1) the variable Emotional Intelligence partially affects the Employee Performance of Lariz Depari Hotel. ; (2) partially the Organizational Commitment variables affect Lariz Depari Hotel's Employee Performance; (3) simultaneously there is a positive and significant influence between the Emotional Intelligence variable and Organizational Commitment on the Lariz Depari Hotel Employee Performance.*

*Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Commitment, Performance.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Hipotesis .....	7
<b>BAB II Tinjauan Pustaka</b> .....	8
2.1. Kinerja Karyawan .....	8
2.1.1 Pengertian Kinerja .....	8
2.1.2 Manfaat Kinerja .....	9
2.1.3 Kontribusi Kinerja .....	10
2.1.4 Indikator Kinerja .....	12
2.2 Kecerdasan Emosional .....	13
2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	13
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional .....	15
2.2.3 Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional .....	17
2.3 Komitmen Organisasi .....	19

2.3.1	Pengertian Komitmen Organisasi .....	19
2.3.2	Dimensi Komitmen .....	21
2.3.3	Indikator Komitmen Organisasi .....	22
2.4	Penelitian Terdahulu .....	23
2.5	Kerangka Konseptual .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1	Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian .....	29
3.2	Populasi dan Sampel .....	30
3.3	Defenisi Operasional .....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1	Uji Validitas dan Realibilitas .....	34
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.3	Uji Statistik.....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>38</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1		
	Gambaran Umum Lariz Depari Hotel.....	38
4.1.1	Visi Misi Dan Tujuan Lariz Depari Hotel.....	39
4.1.2	Struktus Organisasi Lariz Depari Hotel.....	40
4.1.3	Deskripsi Pekerjaan.....	41
4.1.4	Penyajian Data Responden.....	42
4.1.5	Penyajian Data Angket Responden.....	43
4.2	Uji Validitas dan Reabilitas.....	49



4.6 Koefisien Determinasi.....	63
4.7 Pembahasan.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
Kesimpulan.....	69
Saran .....	70



## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1.	Rencana Waktu Penelitian .....	27
Tabel 3.2.	Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.3.	Bobot Nilai Angket .....	31
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.2	Usia Responden .....	44
Tabel 4.3	Statistik Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional.....	46
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Variabel Komitmen Organisasi .....	47
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Variabel Kinerja .....	48
Tabel 4.6	Validitas Variabel Kecerdasan Emosional.....	49
Tabel 4.7	Validitas variabel Komitmen Organisasi .....	50
Tabel 4.8	Validitas Variabel Kinerja .....	50
Tabel 4.9	Reabilitas Data Variabel .....	52
Tabel 4.10	Reabilitas Data Variabel .....	52
Tabel 4.11	Reabilitas Data Variabel Y .....	52
Tabel 4.12	One-sample Kolmogorov – Smirnov Test .....	53
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.14	Koefisien.....	58
Tabel 4.15	ANOVA .....	59
Tabel 4.16	Uji t .....	61
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	54
Gambar 4.3 Grafik Normal Probably.....	55
Gambar 4.4 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	56



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Organisasi merupakan tempat sekelompok orang yang memiliki tujuan yang ingin di capai melalui orang-orang didalamnya. Sekelompok orang tersebut merupakan kunci tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Setiap organisasi, baik organisasi sosial maupun organisasi bisnis akan dihadapkan pada permasalahan sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah aset yang vital bagi maju dan berkembangnya organisasi akibat adanya perubahan-perubahan yang terjadi. Menurut Sekarningtyas (2011), pada umumnya sebagian besar organisasi percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja karyawannya semaksimal mungkin. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan srategi suatu organisasi.

Menurut Hasibuan (2013), suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas pengalaman, kesanggupan, serta kurun waktu. Kinerja karyawan adalah salah satu aspek penting yang wajib di perhatikan oleh organisasi, karena kinerja karyawan menuntun organisasi untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapai kinerja yang baik bagi karyawan bukan hanya dibutuhkan keahlian saja, tetapi dibutuhkan kecerdasan emosional yang diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang benar-benar optimal.

Kecerdasan emosional, yaitu kecerdasan memberi arti pada hidup akan mendorong pembuatan tujuan yang mulia, dan apabila dikaitkan dengan seni mengelola keuangan pribadi maka kecerdasan spiritual akan mendorong penetapan tujuan dari mengelola keuangan yang baik dan benar sehingga berpeluang terhindar dari cara akumulasi keuangan yang biasa. Kecerdasan spiritual juga akan menimbulkan sikap-sikap positif seperti tanggung jawab, kemandirian, kejujuran dan optimalisasi kebebasan keuangan akan lebih terbuka peluangnya. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi dirinya, membedakannya, serta menggunakan informasi tersebut untuk memandu pemikiran dan tindakan seseorang dalam bekerja.

Hasil penelitian yang meneliti tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Lariz Depari Hotel Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain kecerdasan emosional, komitmen organisasi merupakan hal yang tak kalah penting dibanding variable lain dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Komitmen organisasi adalah dorongan dari dalam individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan dengan kepentingan sendiri (Weiner dalam Coryanata, 2004). Komitmen organisasi diperlukan sebagai salah satu indikator kinerja karyawan. Karyawan dengan komitmen yang tinggi dapat diharapkan akan memperlihatkan kinerja yang optimal. Seseorang yang bergabung

dalam organisasi pada sebuah perusahaan dituntut adanya komitmen dalam dirinya. Sebagai definisi yang umum. Rachmawati (2009) mengartikan komitmen organisasional sebagai sikap yang menunjukkan “loyalitas” karyawan dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang anggota organisasi mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan organisasinya. Komitmen mencakup juga keterlibatan kerja. Hal ini disebabkan karena antara keterlibatan kerja dengan komitmen organisasi sangat erat hubungannya. Keterlibatan kerja sebagai derajat kemauan untuk menyatukan dirinya dengan pekerjaan, menginvestasikan waktu, kemampuan dan energinya untuk pekerjaan, dan menganggap pekerjaannya sebagai bagian utama dari kehidupannya. Komitmen dari karyawan merupakan sesuatu yang penting. Karena dampaknya antara lain terhadap keterlambatan, ketidakhadiran, keinginan untuk pindah kerja, dan perputaran tenaga kerja.

Lariz Depari Hotel Medan merupakan hotel yang belum lama berdiri di Kota Medan. Hotel ini memiliki puluhan kamar yang bisa dihuni oleh para tamu yang ingin menginap, juga memiliki berbagai fasilitas yang mendukung sehingga hotel ini mendapat predikat hotel berbintang tiga. Untuk menunjang semua kegiatan yang diharapkan mampu mempertahankan eksistensi hotel tersebut. Diperlukan karyawan yang bekerja dengan baik dan mampu memberikan pelayanan yang mampu merekrut banyak tamu yang menginap. Apalagi saat ini ada ratusan hotel yang sudah berdiri di kota Medan. Hal itu juga membuat penulis ingin melakukan riset awal, yang bertujuan untuk mengetahui tentang beberapa pengaruh yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Pada penelitian awal tersebut, peneliti menemukan beberapa

fenomena yang dianggap mempengaruhi kinerja, yaitu kecerdasan emosional dan komitmen organisasi. Berkaitan kecerdasan emosional penulis menemukan beberapa fenomena, yaitu masih ada karyawan yang kurang baik dalam menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim. Diantaranya masih adanya karyawan yang kurang sigap membantu tamu yang akan check in dan check out, sehingga tak jarang tamu harus membawa barang-barangnya sendiri. Kemudian masih ada karyawan yang kurang merespon keluhan tamu berkaitan dengan layanan yang lambat ataupun ada kerusakan fasilitas hotel.

Selain kecerdasan emosional, penulis juga menemukan kendala-kendala dalam berkomitmen yang telah ditetapkan organisasi. Seperti contoh masih ada karyawan yang tidak ramah dalam melayani tamu hotel, kemudian masih ada karyawan yang memperlama penyiapan pekerjaannya, padahal dibutuhkan cepat agar tamu bisa dilayani dengan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel Medan”**.

## 1.2. Perumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis lakukan, maka ditemukan masalah yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan ?
3. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
3. Untuk mengetahui apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti  
Menambah pengetahuan dalam pemahaman dalam bidang kecerdasan emosional dan komitmen organisasi dan kinerja serta kedekatan antar variabel yang diteliti.
2. Bagi perusahaan  
Memperbaiki kinerja karyawan dan meningkatkan kecerdasan emosional.
3. Bagi peneliti lain  
Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama dimasa yang akan datang.

#### 1.5. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:81) “Hipotesis adalah sebuah dugaan atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan”.

1. Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
2. Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
3. Kecerdasan emosional dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kinerja Karyawan.

##### 2.1.1. Pengertian Kinerja.

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2015:97). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “*performance rating*” atau “*performance appraisal*”.

Menurut Munandar (2012:287), penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan.

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer puncak dapat memperoleh

dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggung jawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

### **2.1.2. Manfaat Kinerja.**

Kinerja merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk meningkatkan standar pekerjaannya sampai di atas rata-rata. Dan tentunya kinerja sangat bermanfaat bagi organisasi ataupun suatu perusahaan.

Menurut Bittel dan Newstrom (2013: 216) menyatakan bahwa ada tiga manfaat kinerja, yaitu:

- a) Untuk mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja yang dibawah standar.
- b) Untuk memuaskan rasa ingin tahu pegawai tentang seberapa baik kinerjanya.
- c) Untuk memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan selanjutnya sehubungan dengan karir seorang pegawai.

Sedangkan menurut Robbins (2011: 58) secara garis besar menyatakan bahwa manfaat kinerja adalah:

1. Memberikan masukan penting bagi pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan di bidang sumber daya manusia, seperti promosi, transfer, dan putusan hubungan kerja.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan, melalui evaluasi kinerja dapat menunjuk dengan tepat keterampilan dan

kompensasi pegawai yang tidak memadai untuk kemudian dapat dikembangkan dan diperbaiki melalui program.

3. Mengetahui efektivitas seleksi/penempatan pegawai baru dan program pendidikan dan pelatihan.
4. Memberikan umpan balik kepada pegawai mengenai bagaimana pandangan organisasi akan kinerja mereka.

### **2.1.3. Kontribusi Kinerja.**

Sumber daya manusia memberikan kontribusi kepada organisasi yang lebih dikenal dengan kinerja. Menurut Maltis dan Jackson (2012:43) kinerja karyawan adalah seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

#### 1. Kuantitas Keluaran

Jumlah keluaran yang seharusnya dibandingkan dengan kemampuan sebenarnya. Misalnya: seorang karyawan pabrik rokok dibagian produksi hanya mampu menghasilkan 250 batang rokok per hari, sedangkan standar umum ditetapkan sebanyak 300 batang rokok per hari. Ini berarti kinerja karyawan tersebut masih dibawah rata-rata.

#### 2. Kualitas Keluaran

Kualitas produksi lebih diutamakan dibandingkan jumlah output. Misalnya: dari 100 batang rokok yang dihasilkan, tingkat kesalahan (cacat) yang ditolerir adalah maksimal sebatang rokok. Apabila karyawan mampu menekan angka maksimum tersebut maka dikatakan memiliki kinerja yang baik.

### 3. Jangka Waktu Keluaran

Ketetapan waktu yang digunakan dalam menghasilkan sebuah barang. Apabila karyawan dapat mempersingkat waktu proses sesuai dengan standar, maka karyawan tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik. Misalnya: waktu standar yang ditetapkan untuk menghasilkan 100 batang rokok adalah 120 menit, jika karyawan dapat mempersingkat menjadi 100 menit per 100 batang, maka kinerja karyawan tersebut dikatakan baik.

### 4. Tingkat Kehadiran di Tempat Kerja

Kehadiran karyawan di tempat kerja sudah ditentukan pada awal karyawan bergabung dengan perusahaan, jika kehadiran karyawan dibawah standar hari kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan.

### 5. Kerjasama

Keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan sangat penting kerjasama yang baik antar karyawan akan mampu meningkatkan kinerja.

#### 2.1.4. Indikator Kinerja.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2016:260):

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

2. **Kuantitas.** Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan waktu.** Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. **Efektivitas.** Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. **Kemandirian.** Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Menurut Dianto (dalam Pasolong 2011: 50) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

- a. Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan.
- b. Kualitas layanan, artinya kualitas dari pelayanan yang diberikan wajib dipertahankan.
- c. Responsivitas, artinya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan memberikan pelayanan.

## 2.2. Kecerdasan Emosional.

### 2.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional.

Istilah kecerdasan emosional muncul secara luas pada pertengahan tahun 1990-an. Sebelumnya Gardner (Goleman, 2009:51-53) mengemukakan 8 kecerdasan pada manusia (kecerdasan majemuk). Menurut Goleman (2009:50) menyatakan bahwa kecerdasan majemuk yang dikemukakan oleh Gardner adalah manifestasi dari penolakan akan pandangan *intelektual quotient* (IQ). Salovey (Goleman, 2009:57), menempatkan kecerdasan pribadi dari Gardner sebagai definisi dasar dari kecerdasan emosional. Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan antar pribadi dan kecerdasan intrapribadi. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi individu pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Sejalan dengan itu, Robert dan Cooper (Ary Ginanjar Agustian, 2011:44) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, emosi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Individu yang mampu memahami emosi individu lain, dapat bersikap dan mengambil keputusan dengan tepat tanpa menimbulkan dampak yang merugikan kedua belah pihak. Emosi dapat timbul setiap kali individu mendapatkan rangsangan yang dapat mempengaruhi kondisi jiwa dan menimbulkan gejolak dari dalam. Emosi yang dikelola dengan baik dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan dalam berbagai bidang karena pada waktu emosi muncul, individu memiliki energi lebih dan mampu mempengaruhi individu lain. Segala sesuatu yang

dihasilkan emosi tersebut bila dimanfaatkan dengan benar dapat diterapkan sebagai

Menurut Shapiro (2011:5) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan suatu fungsi jiwa yang melibatkan kemampuan memantau intensitas perasaan atau emosi, baik pada diri sendiri maupun pada orang lain. Individu memiliki kecerdasan emosional tinggi memiliki keyakinan tentang dirinya sendiri, penuh antusias, pandai memilah semuanya dan menggunakan informasi sehingga dapat membimbing pikiran dan tindakan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan dan memahami secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosi yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, mampu memahami perasaan orang lain dengan efektif, dan mampu mengelola emosi yang dapat digunakan untuk membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik.

### **2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.**

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2009:267-282), yaitu:

- a. Lingkungan keluarga. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian



dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

- b. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

Menurut Le Dove (Goleman 2014:20-32) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

- a. Fisik. Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi

saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang kadang disebut juga *neo konteks*). Sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurus emosi yaitu *system limbic* tetapi sesungguhnya antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang.

1) Konteks. Bagian ini berupa bagian berlipat-lipat kira kira 3 milimeter yang membungkus *hemisfer serebral* dalam otak. Konteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa mengalami perasaan tertentu dan selanjutnya berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Konteks khusus *lobus prefrontal*, dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu.

2) Sistem limbik. Bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls. Sistem limbik meliputi *hippocampus*, tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi dan tempat disimpannya emosi. Selain itu ada *amygdala* yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

b. Psikis. Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang yaitu

secara fisik dan psikis. Secara fisik terletak dibagian otak yaitu konteks dan sistem limbik, secara psikis diantaranya meliputi lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga.

### 2.2.3 Dimensi dan Indikator kecerdasan Emosional

Goleman (2015:58), 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. Ketidakmampuan 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 (*empaty*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial.seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social 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 sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

## 2.3 Komitmen Organisasi

### 2.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Robert dan Kinicki (dalam Robert Kreitner, 2011) bahwa komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang –orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu perusahaan.

Mowday (dalam Sopiah, 2008) menyebut komitmen kerja sebagai istilah lain dari komitmen organisasional. Selain itu juga komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai, mengidentifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif

kuat terhadap organisasi, dan mengetahui keinginan anggota organisasi untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi serta bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan organisasi serta mampu menerima norma-norma yang ada dalam perusahaan tersebut.

Sedangkan menurut Sopiah (2008) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis pada karyawan yang ditandai dengan adanya Kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi.

Sedangkan komitmen organisasi menurut Fred (2005) adalah *refleksi loyalitas* karyawan dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi serta keyakinan untuk menerima nilai dan tujuan organisasi.

Meyer & Allen dalam Spector (dalam Sopiah, 2008) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasi yang memiliki tiga karakteristik utama yaitu antara lain *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*.

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perilaku karyawan yang berkaitan dengan kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi, dan keinginan untuk

mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

### 2.3.2. Dimensi Komitmen

Menurut Mayer, Allen, dan Smith (dalam Fred Luthans, 2008) bahwa ada tiga aspek komitmen yaitu :

- a. *Affective commitment*, hal ini berkaitan dengan adanya ikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi karena keinginan dari diri sendiri.
- b. *Continuance commitment*, adalah komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung dan rugi yang didapatkan oleh karyawan. Sehingga menjadi bahan pertimbangan apa yang harus dikorbankan bila menetap pada suatu organisasi.
- c. *Normative commitment*, adalah komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan. Yang berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Jadi seorang karyawan bertahan karena adanya loyalitas.

Menurut Katner (dalam Sopiah, 2008) bahwa terdapat tiga bentuk komitmen organisasi yaitu:

- a. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmen yang berkaitan dengan dedikasi anggota dalam melanjutkan

kelangsungan hidup organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi.

- b. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi. Hal ini terjadi karena kepercayaan karyawan pada norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat.
- c. Komitmen terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku ke arah yang diinginkannya. Sebab norma-norma tersebut mampu dan sesuai dalam memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya.

### 2.3.3. Indikator Komitmen Organisasi

Menurut Lincoln dan Bashaw (dalam Sopiah, 2008) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu:

- a. Kemauan karyawan, dimana adanya keinginan karyawan untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi.
- b. Kesetiaan karyawan, yang mana karyawan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi.
- c. Kebanggaan karyawan, ditandai dengan karyawan merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.

## 2.4. Penelitian Terdahulu.

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan perbandingan dan kajian. Adapun hasil-hasil penelitian yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian yaitu mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.

**Table 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Sukmawati 2014	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Sidoronnu Makasar	<b>Variabel bebas</b> Kecerdasan Emosional Komitmen Organisasi  <b>Variabel terikat</b> Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telkom Sidoronnu Makasar
2.	Cahyani  2014	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara	<b>Variabel bebas</b> Kecerdasan Emosional Komitmen Organisasi  <b>Variabel terikat</b> Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara
3.	Gunawan  2014	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara	<b>Variabel bebas</b> Kecerdasan Emosional Komitmen Organisasi  <b>Variabel terikat</b> Kinerja	Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara
4.	Pool	<i>managemen development modal measuring organizational</i>	<b>Variabel bebas</b> Kecerdasan Emosional	Berdasarkan hasil penelitian didapat bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh



	2011	<i>commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization. College of business and economic, Ashland university, Ashland ohid</i>	Komitmen Organisasi  <b>Variabel terikat</b> Kinerja	positif dan signifikan terhadap Kinerja College of business and economic, Ashland university, Ashland ohid
--	------	--	---	--

## 2.5. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah hasil pemikiran yang bersifat kritis dalam memperkirakan kemungkinan hasil penelitian yang akan dicapai. Kerangka konseptual menurut variabel yang diteliti beserta indikatornya. Kerangka konseptual dari suatu gejala sosial yang memadai dapat diperkuat untuk menyajikan masalah penelitian dengan cara yang jelas dan dapat diuji (Sugiyono: 2012)

Kinerja atau *performance* menurut Prawirosentono (2012 : 2) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Prestasi kerja ditentukan oleh kapasitas kerja dan kesediaan bekerja. Sedang kesediaan bekerja ditentukan oleh (1) obyek pekerjaan sifat dan fungsi yang akan dilaksanakan, (2) *Moral kolektivitas* kerja, dan (3) fungsi upah). Selain pendapat beberapa ilmuwan di atas, Mangkunegara (2011 : 67) berpendapat bahwa prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Secara sederhana kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan memahami perasaan diri sendiri, kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri, dan dalam hubungan dengan orang lain. Istilah kecerdasan emosi pertama kali disampaikan oleh psikolog Peter Solovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire pada tahun 1990, dengan menyebutkan kualifikasi-kualifikasi emosi manusia yang meliputi empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, pengendalian amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan dan kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat. Semula ide ini hanya diperkenalkan di sekitar lingkungan pendidikan saja. Dan mungkin saja tetap hanya akan beredar di sekeliling tembok sekolah jika saja Daniel Goleman tidak memperkenalkan teori EQ ini dalam bukunya “*Emotional Intelligence, Why It Can More Than IQ?*” yang terbit di tahun 1995.

Komitmen organisasi adalah lingkungan manusia di mana para karyawan organisasi melakukan pekerjaan mereka. Komitmen organisasi dalam suatu organisasi pada dasarnya terbentuk karena proses menyatunya tiga unsur, yaitu karyawan, manajemen, dan penjabaran kegiatan organisasi. Komitmen organisasi dalam organisasi merupakan sifat-sifat atau ciri-ciri yang dirasakan dalam lingkungan kerja dan timbul karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar maupun tidak sadar dan dianggap mempengaruhi kelancaran aktivitas organisasi. Apabila komitmen yang ada bermanfaat bagi para karyawan maka dapat diharapkan tingkat perilaku ke arah tujuan semakin tinggi dan itu berarti efektivitas organisasi dapat tercapai. Sebaliknya bila komitmen yang ada

bertentangan dengan tujuan, kebutuhan, dan motivasi karyawan maka dapat mengganggu kinerja dan prestasi serta kepuasan karyawan sehingga dapat mengurangi optimalisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Allen dan Mayer (Luthans, 2010), komitmen organisasi dibagi dalam tiga komponen, yaitu :

a. *Affective Commitment* (Komitmen Afektif)

adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi. Komitmen ini merupakan dimensi dari komitmen organisasi yang lebih menekankan pada emosional individu. Pada dimensi ini, anggota organisasi lebih dipengaruhi oleh dorongan afektifnya daripada kognitifnya.

b. *Continuance Commitmen* (Komitmen Berkelanjutan)

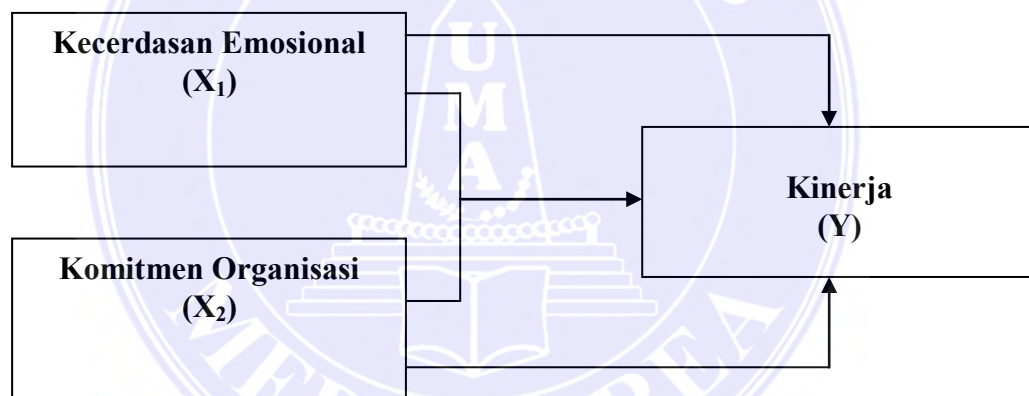
Adalah komitmen yang berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Pada komitmen berkelanjutan menunjukkan komitmen anggota organisasi yang lebih disebabkan oleh pendapatan yang diperolehnya.

c. *Normative Commitment* (Komitmen Normatif)

Adalah perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi. Selain itu dapat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang terikat secara psikologis pada organisasi yang mempekerjakannya melalui pendalaman tujuan organisasi, nilai-nilai, dan misinya. Bentuk komitmen ini berbeda dari komitmen afektif karena merefleksikan perasaan tugas, kewajiban, dan panggilan untuk bekerja pada

organisasi, namun tidak menjadikannya sebagai keterikatan emosional. Bentuk ini juga berbeda dari komitmen berkelanjutan, karena tidak secara cepat terpengaruh pada berubah-ubahnya perhitungan seseorang atas bujukan organisasi lain.

Dalam kerangka konseptual ini dimana peneliti membuat suatu sketsa mengenai gambaran bagaimana pengaruh semangat kerja dan promosi jabatan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena hal ini sangat penting sebagai bahan masukan untuk melihat secara jelas karakteristik kedua variabel yang akan diteliti nantinya.

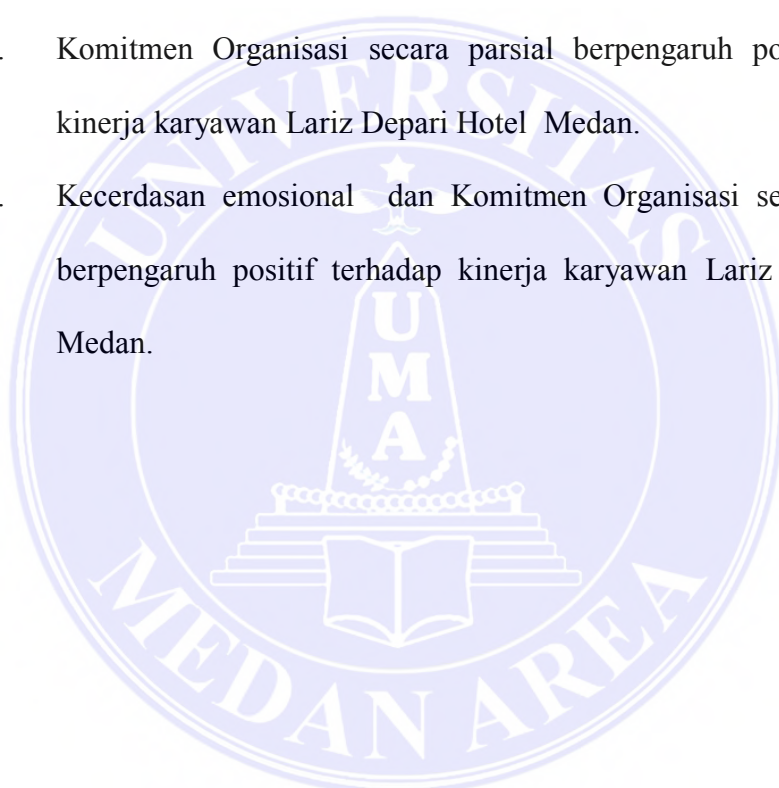


**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**

## 2.6. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012:81) “Hipotesis adalah sebuah dugaan atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk dalam pengambilan keputusan”.

1. Kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
2. Komitmen Organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
3. Kecerdasan emosional dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis, Tempat dan Waktu penelitian

##### 3.1.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, menurut Sugiyono (2012:11), pendekatan asosiatif adalah pendekatan dengan menggunakan dua atau lebih variabel guna mengetahui hubungan atau pengaruh yang satu dengan yang lain.

##### 3.1.2. Tempat Penelitian

Penelitian bertempat di Lariz Depari Hotel Jl Merak No.36 Sei Sikambang B, Medan Sunggal Medan.

##### 3.1.3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan November 2018 sampai dengan bulan Agustus 2019.

**Tabel 3.1**  
**Rencana waktu Penelitian**

No.	Kegiatan	2018/2019					
		Nov 18	Jan 18	Mar 19	July 19	Agus 19	Sept 19
1	Penyusunan proposal						
2	Seminar proposal						
3	Pengumpulan data						
4	Analisis data						
5	Seminar Hasil						
6	Pengajuan Meja hijau						
7	Meja Hijau						

## 3.2. Populasi dan Sampel

### 3.2.1. Populasi

Populasi adalah semua objek, semua gejala dan semua kejadian atas peristiwa yang akan di pilih harus sesuai dengan masalah yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Lariz Depari Hotel Medan yang berjumlah 45 orang. Pemilihan karakteristik populasi pada penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa, karyawan yang dipilih sebagai unit populasi merupakan kelompok atau individu yang mempunyai karakteristik erat dengan Lariz Depari Hotel.

### 3.2.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012 : 73), “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dari keseluruhan populasi yang akan diambil yaitu seluruh karyawan pada Lariz Depari Hotel Medan. Menggunakan teknik penarikan sampel jenuh dengan mengambil seluruh populasi sebagai responden.

Berdasarkan asumsi tersebut, maka dalam penelitian ini semua subjek penelitian (populasi) digunakan sebagai sampel yaitu seluruh karyawan di Lariz Depari Hotel yang berjumlah berjumlah 45 orang karyawan, dengan *Proportionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

### 3.3. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel yang sama. Di bawah ini definisi operasional dari penelitian yang akan dilakukan :

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

No.	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator Variabel	Skala ukur
1.	Kecerdasan Emosional (X1)	Menempatkan kecerdasan pribadi dari Gardner sebagai definisi dasar dari kecerdasan emosional. Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan antar pribadi dan kecerdasan intrapribadi. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi individu pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik	Kesadaran Diri Pengaturan Diri Motivasi Mengenali emosi orang lain Keterampilan Sosial	Likert
2.	Komitmen Organisasi (X2)	komitmen organisasi adalah cerminan dimana seorang karyawan dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang –	Kemauan Karyawan Kesetiaan Karyawan Kebanggaan Karyawan	Likert



		orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi.		
3.	Kinerja (Y)	Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari	Kualitas Kuantitas Ketepatan Waktu Efektivitas Kemandirian	Likert

Sumber: vethrizal (2015), Robins (2011), Sugeng Istatnto (2011)

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, wawancara dan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden, diolah dalam bentuk data melalui alat statistik.

#### 2. Data Sekunder

Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang meliputi sumber-sumber bacaan serta data mengenai sejarah dan perkembangan

perusahaan, struktur organisasi, dan uraian tugas perusahaan yang diperoleh sehubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik antara lain :

1. Pengamatan (*observation*), yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian.
2. Daftar pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu:

**Tabel 3.3**  
**Bobot Nilai Angket**

PERNYATAAN	BOBOT
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 3.6. Teknik Analisis Data

#### 3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengukuran mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukur dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Reliabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukurnya.

Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Jogiyanto 2010:135).

##### a. Uji Validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Ghozali, 2006). Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah :

1. Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel tersebut valid.
2. Jika  $r$  hitung tidak positif serta  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

## b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Situmorang dan Lufti, 2011:79). Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika positif atau lebih besar dari  $\alpha$  maka pertanyaan reliabel.
- b) Jika negatif atau lebih kecil dari  $\alpha$  maka pertanyaan tidak reliabel.

Menurut Kuncoro (Situmorang et al, 2011:40) suatu konstruk atau variable dinyatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,80 atau nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 (Ghozali).

### 3.6.2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Untuk pengujian normalitas data dalam penelitian ini dideteksi melalui analisa grafik dan statistik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS.

1. Histogram, yaitu pengujian dengan menggunakan ketentuan bahwa data normal berbentuk lonceng (*Bell shaped*). Data yang baik adalah data yang memiliki pola distribusi normal. Jika data menceng ke kanan atau menceng ke kiri berarti memberitahukan bahwa data tidak berdistribusi secara normal.

2. Grafik *Normality Probability Plot*, ketentuan yang digunakan adalah:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3. Uji kolmogorof smirnov test. Uji dilakukan untuk mengetahui distribusi data normal atau tidak.

- a) Jika nilai Asymp sig > 0.5 Maka data Berdistribusi normal
- b) Jika nilai Asymp sig < 0,5 Maka data tidak normal

b. **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas ditujukan untuk mengetahui deteksi gejala korelasi atau hubungan antara variabel bebas atau independen dalam model regresi tersebut. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara : jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factors*) < 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi (Ghozali,2011:160).

c. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas merupakan uji data yang memiliki nilai Sig. kurang dari 0.05 (Sig. < 0.05) yaitu apabila data memiliki nilai lebih

kecil dari nilai Sig. 0.005 maka data memiliki heteroskedastisitas dan cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian dilakukan *Scatter plot* menggunakan uji glajser, uji glajser merupakan salah satu uji statistik yang dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolut, (Sukardi,2008:172).

### 3.6.3.Uji Statistik

#### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya. Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ( $0 < \text{adjusted } R^2 < 1$ ), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

#### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F, dengan maksud menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

c. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel komitmen organisasi mempengaruhi kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.
3. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan Hotel Lariz Depari sangat baik untuk dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan baik untuk dimensi jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta dimensi bukti langsung (*tangibles*)
4. hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan pada Hotel Lariz Depari adalah baik (tinggi/loyal)
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan.



## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Disarankan kepada pimpinan kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan agar dapat mengakomodir keinginan bawahnya sehingga kinerja pegawai dapat terbentuk.
2. Disarankan kepada kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan agar dalam kecerdasan emosional mampu memberikan bimbingan kepada setiap karyawan, agar mampu mengendalikan emosi, menjaga kesabaran dan memberikan layanan yang baik terhadap para pelanggan yang akan menginap di hotel tersebut.
3. Disarankan agar pimpinan kinerja karyawan Lariz Depari Hotel Medan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada seluruh karyawan untuk dapat meningkatkan komitmennya sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
4. Disarankan kepada Lariz Depari Hotel Medan agar karyawan memiliki profesionalisme kerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
5. Cara yang paling berpengaruh untuk membuat pelanggan menjadi loyal adalah dengan memberikan bukti langsung (nyata) terhadap pelanggan sehingga pelanggan bisa merasakan secara langsung kualitas pelayanan dari Hotel Lariz Depari .



## DAFTAR PUSTAKA

- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta: Universitas Trisakti.
- Cardoso Gomes, Faustino. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi pertama, cetakan keempat. Jakarta: Andi Offset.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. 2002. Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinana dan Organisasi. Jakarta: PT. Gramedia.
- Dharma. 1996. Manajemen Prestasi Kerja. Jakarta: Rajawali.
- Goleman, D. 2003. Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi. Jakarta: PT. Gramedia.
- Goleman, D. 2007. Emotional Intelligence: Mengapa emotional intelligence lebih penting dari pada Intelectual Quotion. Alih Bahasa: Alex Tri K. Widodo. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Indra, 2014, Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara, Vol. 2, No. 2
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Cetakan kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari, 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Prabu Mangkunegara, A Anwar. 2006. Evaluasi Kinerja SDM, Bandung: PT. Refika Aditerma, Cet. Ke-10
- Panggabean, Mutiara S, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rahmad, Jalaluddin. 1986. Psikologi Komunikasi. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi, Edisi kesepuluh. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Patton. 1998. Kecerdasan Emosional di Tempat Kerja. Pustaka Delaprata, Jakarta

Cahyani, Ni Luh Putu Ani, 2014, Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara

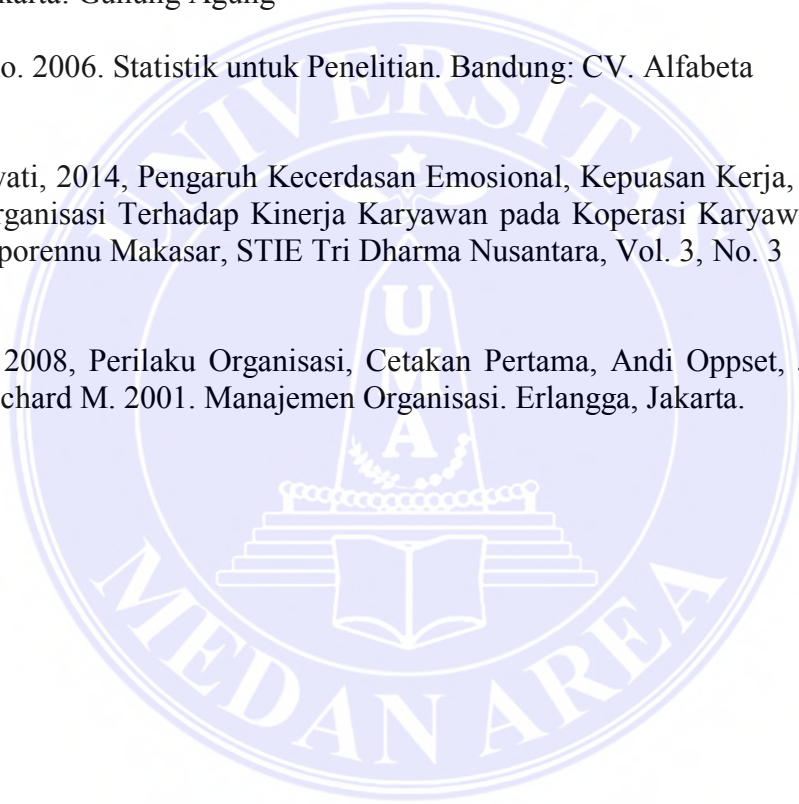
Pool, Stephen, 2011, A management development model: Measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization, *College of business and economic, Ashland university, Ashland ohio*

Siagian, P. Sondang. 1998. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Jakarta: Gunung Agung

Sugiyono. 2006. Statistik untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabeta

Sukmawati, 2014, Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada Koperasi Karyawan PT. Telkom Sirennu Makasar, STIE Tri Dharma Nusantara, Vol. 3, No. 3

Sopiah, 2008, Perilaku Organisasi, Cetakan Pertama, Andi Oppset, Jakarta. Steers, Richard M. 2001. Manajemen Organisasi. Erlangga, Jakarta.





**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))

## KUESIONER

### PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Lariz Depari Hotel Medan

Bapak/Ibu, Saudara/I responden yang terhormat, dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian dan kepentingan ilmiah, saya mohon kesediannya menjawab dan mengisi beberapa pertanyaan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

#### I DATA RESPONDEN (No. Responden: )

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Usia : a. 20 - 25 Thn    b. 26 - 30 Thn    c. 31 – 35 Thn    d. > 36 Thn
3. Jenis kelamin : a. Pria    b. Wanita
4. Pendidikan : a. SMU    b. D3    c. S1    d. S2

#### II PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda centang /*checkbox* (√) pada kolom yang anda anggap sesuai. Setiap responden hanya diperbolehkan memilih satu jawaban.

#### Keterangan :

- |     |                       |                  |
|-----|-----------------------|------------------|
| SS  | = Sangat Setuju       | (diberi nilai 5) |
| S   | = Setuju              | (diberi nilai 4) |
| RR  | = Ragu-Ragu           | (diberi nilai 3) |
| TS  | = Tidak Setuju        | (diberi nilai 2) |
| STS | = Sangat Tidak Setuju | (diberi nilai 1) |

### III DAFTAR PERNYATAAN

#### 1. VARIABEL KECERDASAN EMOSIONAL (X1)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kesadaran diri</b>						
1	Saya setuju jika para karyawan memiliki kesadaran diri yang tinggi atas tanggung jawabnya					
2	Saya memiliki kesadaran diri yang tinggi					
<b>Pengaturan diri</b>						
3	Saya mampu mengatur diri saya dalam bekerja					
4	Setiap karyawan harus mampu mengatur dirinya sendiri					
<b>Motivasi</b>						
5	Saya selalu termotivasi dalam bekerja					
6	Saya memiliki motivasi yang tinggi					
<b>Mengenal Emosi Orang lain</b>						
7	Sebaiknya para karyawan mampu mengenali emosi para karyawan lain.					
8	Saya mengenai emosi rekan kerja saya					
<b>Ketrampilan Sosial</b>						
9	Saya memiliki ketrampilan social yang tinggi					
10	Setiap karyawan diharapkan memiliki ketrampilan social yang tinggi					

#### 2. VARIABEL BEBAS KOMITMEN ORGANISASI (X2)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kemauan Karyawan</b>						
1	Saya selalu menginginkan jadi bagian keanggotaan dalam organisasi.					

2	Saya telah menjadi anggota dalam suatu perusahaan					
<b>Kesetiaan Karyawan</b>						
3	Saya selalu siap dan berusaha menjadi anggota organisasi yang aktif.					
4	Setiap karyawan selalu ingin menjadi anggota perusahaan yang tetap					
<b>Kebanggaan Karyawan</b>						
5	Saya bangga menjadi bagian dari organisasi					
6	Saya siap selalu menceritakan kebaikan perusahaan terhadap setiap orang					

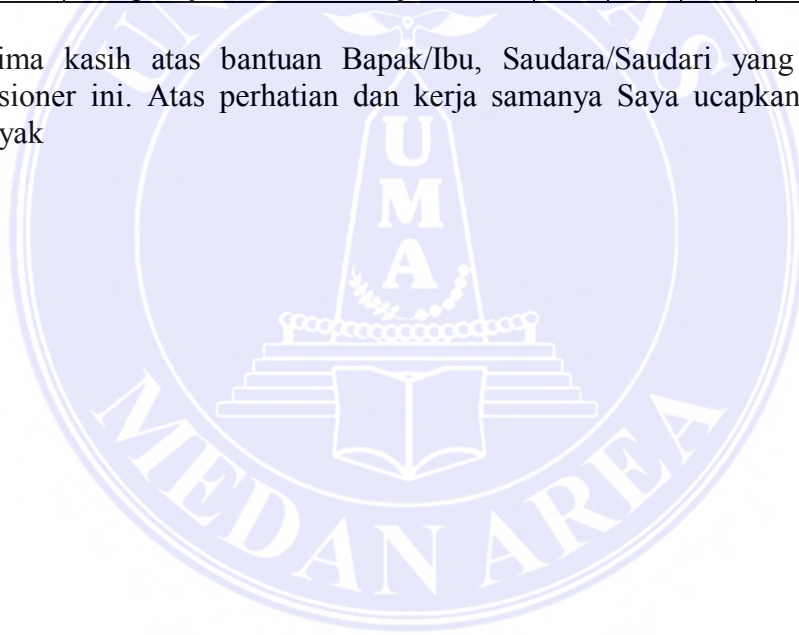
## VARIABEL TERIKAT KINERJA (Y)

NO	PERTANYAAN	SS	S	RR	TS	STS
<b>Kualitas</b>						
1	Para karyawan mampu membuat keputusan yang berhubungan dengan pekerjaan, mengembangkan solusi alternatif dan rekomendasi serta memilih tindakan yang tepat dalam menunjang proses pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya					
2	Saya memiliki kerja yang berkualitas baik					
<b>Kuantitas</b>						
3	Saya selalu memiliki tugas-tugas yang banyak dan selalu saya siapkan sesuai dengan keinginan perusahaan.					
4	Setiap karyawan harus mampu menyiapkan pekerjaan walau dalam jumlah besar					
<b>Ketepatan Waktu</b>						
5	Seluruh tugas pekerjaan selama					



	ini dapat saya kerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan perusahaan					
6	Saya selalu tepat waktu dalam bekerja					
<b>Efektivitas</b>						
7	Saya selalu menjaga efektivitas kerja saya					
8	Setiap karyawan harus mampu bekerja secara efektif					
<b>Kemandirian</b>						
9	Saya selalu berusaha bekerja secara mandiri					
10	Setiap karyawan selalu bekerja mandiri					

Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang telah mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya Saya ucapkan Terima Kasih banyak



## LAMPIRAN SPSS PENELITIAN

Resp	DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KECERDASAN EMOSIONAL (X1)										
	ITEM										TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	41
3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	47
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	5	5	4	6	4	5	4	4	47
8	5	5	4	2	2	4	3	2	2	3	32
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
11	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
12	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	41
13	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
14	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	45
15	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
16	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	44
17	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
18	5	5	4	4	5	3	4	4	5	3	42
19	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
22	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	46
23	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
24	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
25	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	45
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
27	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
30	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	47
31	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
32	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
33	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	43

34	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	43
35	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
36	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
37	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
38	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
39	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	38
40	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
41	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	45
42	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45
43	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	47
44	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	45
45	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	43

DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KOMITMEN ORGANISASI(X2)							
ITEM							
RESP.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
1	5	4	4	3	4	4	24
2	5	5	4	4	4	5	27
3	5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	4	2	4	4	22
5	5	5	5	4	5	5	29
6	5	5	5	5	5	5	30
7	5	5	4	4	5	5	28
8	4	4	2	3	4	4	21
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	5	4	4	5	4	27
11	5	5	5	5	5	4	29
12	5	4	4	2	1	4	20
13	4	4	4	4	4	4	24
14	5	5	5	2	4	5	26
15	4	5	4	3	4	4	24
16	4	4	4	2	4	4	22
17	5	5	5	4	5	5	29
18	5	5	4	3	4	4	25
19	4	4	5	4	4	3	24
20	5	5	5	4	4	5	28
21	5	4	4	4	4	5	26
22	4	5	4	3	4	4	24
23	5	5	4	4	3	4	25

24	4	5	5	4	5	5	28
25	5	5	5	5	5	4	29
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	4	4	3	4	3	23
28	5	5	4	5	4	5	28
29	4	4	4	3	4	4	23
30	5	5	5	4	5	5	29
31	5	4	3	4	4	4	24
32	4	4	4	3	4	4	23
33	5	4	3	4	4	4	24
34	5	4	4	4	4	4	25
35	4	4	5	3	4	4	24
36	5	5	4	3	4	4	25
37	4	5	4	5	3	4	25
38	4	4	5	5	3	4	25
39	4	4	5	4	5	4	26
40	5	5	3	4	5	4	26
41	5	4	3	4	5	4	25
42	5	5	4	4	5	4	27
43	4	5	4	3	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	4	5	3	4	4	25

DATA HASIL PENELITIAN VARIABEL KINERJA (Y)											
ITEM											
RESP	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL
1	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	44
2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	44
3	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	45
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	36
5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	47
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
8	4	5	4	5	3	4	4	4	2	5	40
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
10	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	40
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
12	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47

13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
14	5	5	4	5	4	4	5	4	3	5	44
15	5	5	4	5	4	4	4	3	4	5	43
16	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	40
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
18	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	42
19	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	44
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43
21	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
22	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	42
23	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
24	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	46
25	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
27	5	5	4	5	5	4	5	2	4	5	44
28	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48
29	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	40
30	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
31	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	41
32	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45
33	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	41
34	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	40
35	4	5	3	5	5	4	5	2	4	4	41
36	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	44
37	4	5	4	5	4	4	5	3	5	4	43
38	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	46
39	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45
40	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	45
41	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
42	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
43	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	44
44	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	42
45	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	43

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	40.0000	21.000	.113	.890
Pernyataan 2	40.0000	21.000	.113	.890
Pernyataan 3	40.0667	18.352	.775	.859
Pernyataan 4	40.4000	15.971	.747	.853
Pernyataan 5	40.6000	15.400	.807	.847
Pernyataan 6	39.9333	18.924	.536	.870
Pernyataan 7	40.4667	17.124	.802	.851
Pernyataan 8	40.4000	15.971	.747	.853
Pernyataan 9	40.6000	15.400	.807	.847
Pernyataan 10	40.7333	18.210	.482	.874

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	21.0667	8.781	.488	.789
Pernyataan 2	21.1333	7.981	.760	.747
Pernyataan 3	21.6000	7.400	.549	.769
Pernyataan 4	22.2000	5.886	.647	.754
Pernyataan 5	21.6000	6.257	.597	.767
Pernyataan 6	21.4000	8.400	.564	.775

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	39.6667	13.810	.696	.821
Pernyataan 2	39.6667	14.667	.405	.839
Pernyataan 3	40.0667	13.495	.637	.821
Pernyataan 4	39.8000	14.314	.426	.837
Pernyataan 5	40.0667	12.924	.616	.820
Pernyataan 6	40.1333	12.981	.621	.820
Pernyataan 7	39.8000	13.743	.592	.825
Pernyataan 8	40.8000	12.029	.526	.836
Pernyataan 9	40.5333	10.981	.596	.834

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pernyataan 1	39.6667	13.810	.696	.821
Pernyataan 2	39.6667	14.667	.405	.839
Pernyataan 3	40.0667	13.495	.637	.821
Pernyataan 4	39.8000	14.314	.426	.837
Pernyataan 5	40.0667	12.924	.616	.820
Pernyataan 6	40.1333	12.981	.621	.820
Pernyataan 7	39.8000	13.743	.592	.825
Pernyataan 8	40.8000	12.029	.526	.836
Pernyataan 9	40.5333	10.981	.596	.834
Pernyataan 10	39.6667	13.952	.647	.824

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMITMEN ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KINERJA

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.674 <sup>a</sup>	.455	.429	2.33945



a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: KINERJA

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.777	2	95.888	17.520	.000 <sup>a</sup>
	Residual	229.868	42	5.473		
	Total	421.644	44			

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN ORGANISASI, KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: KINERJA

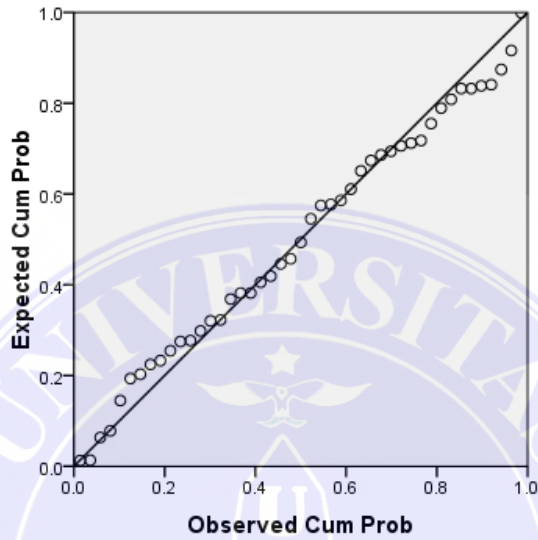
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	20.535	4.846		4.237	.000		
	KECERDASAN EMOSIONAL	.080	.126	.087	2.637	.002	.692	1.446
	KOMITMEN ORGANISASI	.773	.170	.622	4.541	.000	.692	1.446

a. Dependent Variable: KINERJA

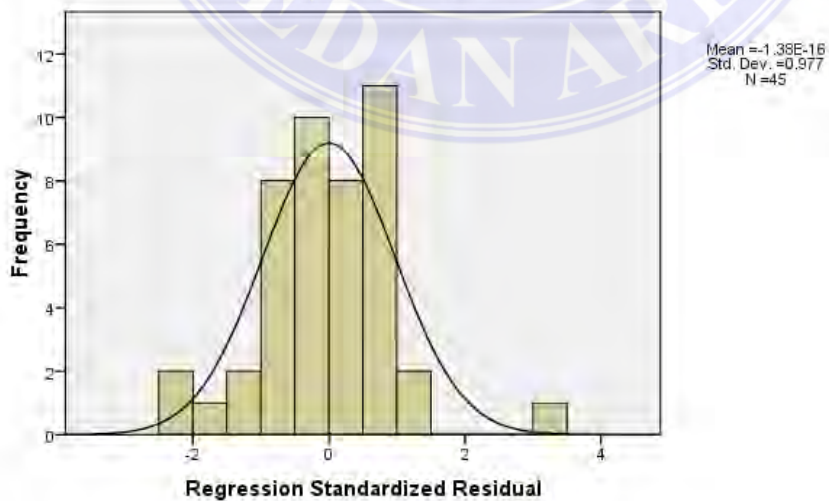
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KINERJA



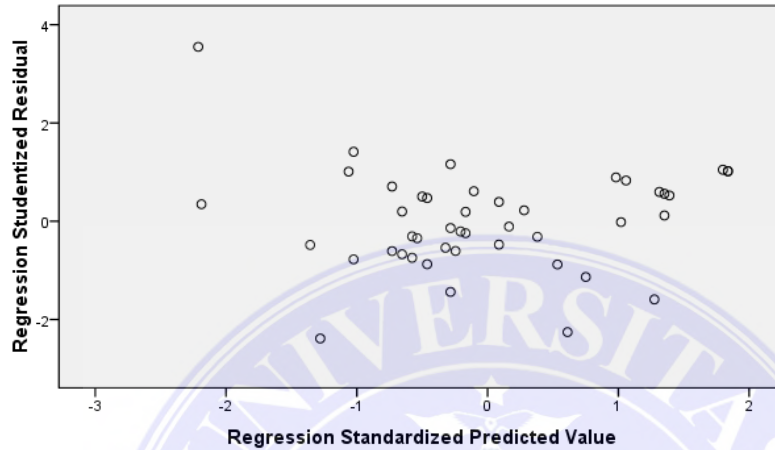
Histogram

Dependent Variable: KINERJA



Scatterplot

Dependent Variable: KINERJA



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.28566605
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.584
Asymp. Sig. (2-tailed)		.885
a. Test distribution is Normal.		



**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))