

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
BANK MANDIRI (PERSERO) TBK AREA MEDAN IMAM
BONJOL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



Oleh :

NAMA : CAMELIA

NPM : 1605160222

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN SDM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Muchtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 23 Juni 2020, Pukul 10.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : CAMELIA
N P M : 1605160222
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK AREA MEDAN IMAM BONJOL

Dinyatakan : (A) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

TIM PENGUJI

Penguji I

(Dr. JUFRIZEN, S.E., M.Si.)

Penguji II

(M. TAUFIK LESMANA, S.P., M.M.)

Pembimbing

(SUSI HANDAYANI, S.E., M.M.)

Ketua

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.)

Sekretaris

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh

Nama Mahasiswa/I : CAMELIA
NPM : 1605160222
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK AREA MEDAN IMAM BONJOL

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan Skripsi.

Medan, Juni 2020

Pembimbing Skripsi


SUSI HANDAYANI, SE., MM

Diketahui/Disetujui

Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU


JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE., MSi

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis UMSU


H. JANURI SE., MM., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : CAMELIA
NPM : 1605160222
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/Ekonomi Pembangunan)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa ,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri , baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak /plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, obeservasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti mamalsukan stempel, kop surat, atau identintas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing " dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 30 January...2020

Pembuat Pernyataan



NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.
BANK MANDIRI (PERSERO) TBK AREA MEDAN IMAM
BONJOL**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



Oleh :

NAMA : CAMELIA

NPM : 1605160222

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN SDM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

ABSTRAK

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karwayan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol

Camelia

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia
Email: cameliahrp@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol. Penelitian ini termasuk pada penelitian *asosiatif* dan kuantitatif sebab pendekatan yang digunakan untuk mengetahui adanya hubungan suatu variabel dengan variabel lain dan penelitian menggunakan aspek perhitungan, rumus, dan kepastian data numeruk. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan mengambil seluruh bagian populasi yang berjumlah 88 karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan wawancara (*interview*), studi dokumentasi dan kuisisioner (angket). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan Kinerja.

ABSTRACT

The Effect Of Emotional Intelligence And Organizational Commitment On Employee Performance At PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol

Camelia

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email: cameliahrp@gmail.com

This study aims to determine and analyze the effect of emotional intelligence and organizational commitment on employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol. This study includes associative and quantitative research because the approach used to determine the relationship of a variable with other variables and research uses aspects of calculation, formula, and certainty of numerical data. The sample in this study used a saturated sample by taking all sections of the population is 88 employees. The data collection techniques used by interview, documentations studies, and questionnaires. Data analyse techniques in this study used the classic assumption test, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results showed that partially and simultaneously of emotional intelligence and organizational commitment had a positive and significant effect on employee performance at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan.

Keyword : Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Performance.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya telah memberikan penulis kesehatan, kesempatan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW dimana beliau merupakan panutan untuk kita semua. Skripsi ini dibutuhkan dalam rangka kelengkapan penulis untuk menyelesaikan pendidikan program Strata-1 (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Adapun judul dalam penulisan skripsi ini adalah : **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol”**.

Dalam penulisan skripsi ini mulai dari proses awal hingga proses akhir penyelesaian penulis mengalami banyak kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan referensi-referensi buku serta informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin. Dalam kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Teristimewa Ayahanda Syafril dan Ibunda Tetty Irsani Hrp yang telah banyak berkorban, serta memberikan dukungan baik moril, materi serta

kasih sayang selama penulis mengikuti perkuliahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Aggusani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak H. Januri, S.E., M.M., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, S.E., M.M., M.Si., selaku Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Jufrizen, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Susi Handayani, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Bapak dan Ibu Pimpinan beserta seluruh karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol yang telah memberikan banyak pembelajaran dan membantu penulis dalam memberikan informasi terkait dengan penelitian yang penulis lakukan.

11. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

12. Sahabat-sahabat penulis, Mia, Diza, Muthia, Naya, Idar, dan Kak Dila yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca, demi kemajuan perkembangan ilmu pendidikan di masa yang akan datang. Atas perhatian yang telah diberikan dari semua pihak penulis ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wrb

Medan, Mei 2020

Penulis

CAMELIA
1605160222

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	4
1.3.Batasan Masalah.....	4
1.4.Rumusan Masalah	5
1.5.Tujuan Penelitian	5
1.6.Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2. Manfaat Praktis	6
1.6.2.1.Bagi Peneliti.....	6
1.6.2.2.Bagi Perusahaan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1.Landasan Teori	7
2.1.1. Kinerja	7
2.1.1.1.Pengertian Kinerja.....	7
2.1.1.2.Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	9
2.1.1.3.Upaya Peningkatan Kinerja	13
2.1.1.4.Penilaian Kinerja	14
2.1.1.5.Tujuan Penilaian Kinerja	16
2.1.1.6.Indikator Kinerja	18
2.1.2. Kecerdasan Emosional	20
2.1.2.1.Pengertian Kecerdasan Emosional	20
2.1.2.2.Tahapan Dalam Pengembangan Kecerdasan Emosional.....	21
2.1.2.3.Pengukutran Kecerdasan Emosional.....	22
2.1.2.4.Indikator Kecerdasan Emosional.....	23
2.1.3. Komitmen Organisasi.....	26
2.1.3.1.Pengertian Komitmen Organisasi.....	26
2.1.3.2.Teoris Komitmen Organisasi	27
2.1.3.3.Proses Terbentuknya Komitmen Organisasi	28

2.1.3.4.Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	29
2.1.3.5.Indikator Komitmen Organisasi	30
2.2.Kerangka Konseptual.....	31
2.2.1. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	31
2.2.2. Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .	32
2.2.3. Paradigma penelitian	33
2.3.Hipotesis	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	35
3.1.Pendekatan Penelitian	35
3.2.Defenisi Operasional.....	35
3.2.1. Kinerja.....	36
3.2.2. Kecerdasan Emosional	37
3.2.3. Komitmen Organisasi.....	38
3.3.Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.3.1. Tempat Penelitian	38
3.3.2. Waktu Penelitian.....	39
3.4.Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.4.1 Populasi Penelitian	39
3.4.2 Sampel Penelitian	40
3.5.Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.1. Wawancara.....	41
3.5.2. Dokumentasi	41
3.5.3. Kuisisioner (Angket).....	41
3.5.3.1.Uji Validitas.....	42
3.5.3.2.Uji Reliabilitas.....	45
3.6.Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1. Metode Regresi Linier Berganda.....	47
3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik	47
3.6.2.1.Uji Normalitas	48
3.6.2.2.Uji Multikolinearitas	48
3.6.2.3.Uji Heterokedastisitas	48
3.6.3. Pengujian Hipotesis	49
3.6.3.1.Uji Parsial (t).....	49
3.6.3.2.Uji Simultan (f).....	50
3.6.3.3.Koefisien Determinasi.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Hasil Penelitian	53
4.1.1. Deskripsi Hasil Penelitian	53
4.1.2. Identifikasi Responden	54
4.1.2.1. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	54

4.1.2.2.Distribusi Berdasarkan Usia	55
4.1.2.3.Distribusi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.1.3.1.Variabel Kecerdasan Emosional.....	57
4.1.3.2.Variabel Komitmen Organisasi	60
4.1.3.3.Variabel Kinerja Karyawan	63
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	66
4.1.4.1.Uji Normalitas	66
4.1.4.2.Uji Multikolinearitas	68
4.1.4.3.Uji Heterokedastisitas	69
4.1.5. Regresi Linier Berganda.....	71
4.1.6. Uji Hipotesis	72
4.1.6.1.Uji Parsial (Uji t)	72
4.1.6.1.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.....	73
4.1.6.1.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	74
4.1.6.2.Uji Simultan (Uji f)	74
4.1.6.3.Uji Determinasi	75
4.2. Pembahasan	76
4.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan ..	77
4.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	78
4.2.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	79
BAB V PENUTUP	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran	82
5.3. Keterbatasan Penelitian	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel II. 1 Kecerdasan Emosional.....	25
Tabel III.1 Variabel Indikator Kinerja	36
Tabel III.2 Variabel Indikator Kecerdasan Emosional.....	37
Tabel III.3 Variabel Indikator Komitmen Organisasi	38
Tabel III.4 Rincian dan Waktu Penelitian.....	39
Tabel III.5 Populasi Penelitian.....	40
Tabel III.6 Skala Likert	42
Tabel III.7 Uji validitas variable kecerdasan emosional.....	43
Tabel III.8 Uji validitas variable komitmen organisasi.....	44
Tabel III.9 Uji validitas variable kinerja karyawan.....	45
Tabel III.10 Uji reliabilitas instrument penelitian	46
Tabel IV. 1 Skala Likert	54
Tabel IV. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV. 3 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel IV. 4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel IV. 5 Tabel Skor Angket Variabel Kecerdasan Emosional.....	57
Tabel IV. 6 Tabel Skor Angket Variabel Komitmen Organisasi.....	60
Tabel IV. 7 Tabel Skor Angket Variabel Kinerja Karyawan.....	63
Tabel IV. 8 Uji Multikolinearitas	69
Tabel IV. 9 Uji Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel IV. 10 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	73
Tabel IV. 11 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	74
Tabel IV. 12 Hasil Pengujian Simultan (Uji f)	75
Tabel IV. 13 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar II.1 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan ...	32
Gambar II.2 Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	33
Gambar II.3 Paradigma Penelitian.....	34
Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t.....	50
Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji f	51
Gambar IV.1 Grafik Histogram.....	67
Gambar IV.2 Grafik Probability Plot.....	68
Gambar IV.3 Uji Heterokedastisitas.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perusahaan pada dasarnya sebagai tempat keberlangsungan aktivitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaan yang digelutinya. Perusahaan harus mampu menyusun strategi dan mengambil kebijakan dalam mengatasi setiap perubahan yang akan terjadi terkait dengan adanya persaingan bisnis baik dari dalam ataupun luar negeri yang semakin meningkat. Terlepas dari itu, peranan sumber daya manusia yang berkompetensi dan berkualitas adalah symbol untuk perusahaan dapat memperoleh tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam mewujudkan tujuan tersebut, maka sumber daya manusialah sebagai jawabannya. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis dalam perusahaan, baik perusahaan swasta ataupun pemerintah harus di selingi dengan adanya kesejahteraan setiap karyawan agar kinerja yang di berikan dapat menjadi kontribusi positif bagi perusahaan. Kinerja yang diberikan terkait dengan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut Fahmi (2016, hal. 137) Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* (berorientasi laba) dan *non profit oriented* (tidak berorientasi laba) yang dihasilkan selama

satu periode waktu. Sehingga kinerja karyawan merupakan aspek yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan dan kelangsungan perusahaan.

Kinerja masih menjadi permasalahan yang selalu dihadapi oleh pihak perusahaan. Dengan adanya permasalahan tersebut, perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Salah satu ukuran yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Jika kita mampu memahami dan melaksanakan kelima wilayah utama kecerdasan emosional tersebut, maka semua perjalanan bisnis atau karier apapun yang kita lakukan akan berjalan mulus, sama halnya dengan kinerja akan meningkat (Mulyasari, 2019)

Menurut Goleman (2009) kecerdasan emosional didefinisikan sebagai suatu kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas seseorang serta kemampuan dalam mengkomunikasikan, mempengaruhi, melakukan inisiator perubahan dan penerimanya (Kartono, 2017, hal. 31). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional mampu mengetahui kondisi emosionalnya dan mampu mengekspresikan (menahan) emosinya secara tepat sehingga dapat dikontrol. Banyak orang cerdas secara akademik tetapi kurang mempunyai kecerdasan emosional, ternyata gagal dalam meraih kesuksesan di tempat kerja.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Robbins dan Judge (2009) Komitmen organisasi adalah keadaan dimana seorang karyawan memihak organisasi tertentu serta tujuan dan

keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut (Nasution, 2017).

Karyawan yang memiliki komitmen organisasi tinggi ialah karyawan yang berkeinginan untuk memajukan perusahaan dengan kinerja yang maksimal dan kompetensi yang dimilikinya. Sebaliknya karyawan yang memiliki komitmen rendah mencerminkan kurangnya tanggung jawab seseorang dalam menjalankan tugasnya dan kurangnya perhatian untuk mengabdikan serta memajukan perusahaan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol dapat ditemukan adanya kemampuan yang kurang maksimal terhadap kecerdasan emosional karyawan. Hal ini terlihat dari *mood* karyawan yang naik turun, adanya pihak *officer* yang menuntut pekerjaan terhadap berbagai pihak namun tidak dapat mengontrol diri, alhasil menimbulkan kesenjangan antar rekan kerja sehingga koneksi pekerjaan menjadi terhambat dan kurangnya rasa empati antar karyawan dimana terlihat dari beberapa pekerjaan yang belum terselesaikan namun karyawan dituntut dalam penyelesaian (*deadline*) yang singkat.

Kemudian berdasarkan observasi oleh peneliti terkait dengan komitmen organisasi masih ada beberapa karyawan yang lalai dalam memanfaatkan waktu sehingga pekerjaan menjadi tertunda. Hal ini terlihat pada saat karyawan diarahkan dalam melaksanakan suatu pekerjaan, namun karyawan tersebut melakukan aktivitas lain seperti membuka *social media* atau media lainnya fenomena ini membuat target yang telah disepakati belum tercapai. Fenomena lainnya terdapat beberapa karyawan yang tidak fokus dalam

melaksanakan pekerjaan sehingga adanya pekerjaan yang harus direvisi kembali dan kinerja yang dihasilkan menjadi belum maksimal.

Berdasarkan beberapa uraian dan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan penelitian terdahulu di atas, maka identifikasi penelitian ini terdiri :

1. Pengelolaan diri antara karyawan dengan rekan kerja yang kurang maksimal sehingga koneksi pekerjaan terhambat.
2. Kurangnya empati antar karyawan terkait dengan suatu pekerjaan.
3. Kurangnya pemanfaatan waktu dalam melakukan pekerjaan membuat pekerjaan tertunda sehingga target yang disepakati belum tercapai.
4. Adanya karyawan yang tidak fokus dalam melakukan pekerjaan membuat pekerjaan harus di revisi kembali dan kinerja yang dihasilkan belum maksimal

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penelitian ini dibatasi pada variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi sebagai faktor yang mempengaruhi variabel kinerja para karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol?
3. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Teoritis

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis khususnya yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol. Penelitian ini juga mengeksplorasi teori-teori dari para ahli yang lain dan bermanfaat untuk menabuh ilmu pengetahuan serta wawasan tentang teori-teori kinerja, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi.

1.6.2. Manfaat Praktis

1.6.2.1. Bagi Peneliti

Penelitian ini penulis harapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam menggali serta mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang kecerdasan emosional, komitmen organisasi dan kinerja karyawan di suatu perusahaan.

1.6.2.2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan pada pihak manajemen dalam mengevaluasi kinerja karyawan terkait dengan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi karyawan untuk masa kini dan masa yang akan datang serta dapat menjadi perbaikan pada manajemen demi kemajuan perusahaan PT. Bank Mandiri Persero Tbk Area Medan Imam Bonjol.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kinerja

2.1.1.1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang diberikan terkait dengan melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Mangkunegara (2011) mengemukakan bahwa “Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Kinerja karyawan adalah hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan serta menjadi faktor penentu keberhasilan dalam perusahaan.

Gibson (2005: 115) Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Sebaliknya kinerja yang buruk akan membuat pencapaian tujuan perusahaan menjadi terhambat (Astuti & Prayogi, 2018)

Kinerja karyawan adalah hasil yang diinginkan dari pelaku. Sementara Rivai (2013) “*performance is the actual action exhibited by everyone and as a work achievement produced by the employee in accordance with his role within the company. Therefore, employee performance is a very important aspect in achieving company’s objective*” yang artinya kinerja adalah tindakan actual yang ditunjukkan

oleh semua orang dan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Oleh karena itu kinerja karyawan merupakan aspek yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan dan kelangsungan perusahaan (Handayani & Hasibuan, 2018).

Irianto (2001) “Kinerja adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas, keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam organisasi harus dinilai kerjanya agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi dapat dinilai secara objektif”.

Gilbert (1978) dalam (Sutrisno, 2013, Hal. 173) berpendapat sebaliknya, bahwa kinerja pada dasarnya adalah produk waktu dan peluang dimana peluang tanpa waktu untuk mengejar peluang tersebut bukanlah apa-apa. Dan waktu, yang dimiliki tidak memberikan peluang akan memiliki sedikit nilai. Perbaikan kinerja untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam menunjang peningkatan kinerja organisasi.

Pendapat lain menyatakan bahwa “Kinerja adalah system yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja apa yang harus dicapai seseorang dan kompetensi bagaimana seseorang mencapainya” (Sedarmayanti, 2011).

Robbins (2008) Kinerja juga bisa diartikan sebagai suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang

berlaku untuk suatu pekerjaan dalam (Siagian & Khair, 2018). Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan karyawan secara optimal dilihat dari kualitas, kuantitas, serta kerja sama antar karyawan sebagai tanggung jawab dari suatu perusahaan dengan peran karyawan di perusahaan tersebut.

2.1.1.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Prawirosentono dalam buku (Sutrisno, 2013, hal. 176) faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) Efektivitas dan Efisiensi merupakan ukuran baik buruknya kinerja dalam perusahaan. Dikatakan efektif apabila tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan . Sedangkan efisien berkaitan dengan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan.
- 2) Otoritas dan Tanggung Jawab merupakan hak dan kewajiban dari seorang karyawan dalam organisasi atau perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan akan dapat terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.
- 3) Disiplin merupakan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar. Kinerja organisasi akan tercapai, apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan. Untuk itu

diperlukan inisiatif dari para karyawannya dalam melaksanakan tugas.

- 4) Inisiatif merupakan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Menurut Kasmir (2016, hal. 189) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemauan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaan secara benar sesuai dengan yang telah ditetapkan.

- 2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik , demikian sebaliknya.

- 3) Rancangan kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

- 4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap seseorang memiliki karakter yang berbeda-beda. Semakin

seseorang memiliki karakter kepribadian yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya baik pula.

5) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Motivasi sebagai kekuatan seseorang yang menimbulkan tingkat persistensi dan antusiasmenya dalam melaksanakan suatu kegiatan baik bersumber dari dalam diri individu itu sendiri maupun dari luar individu (Bismala, Arianty, & Farida, hal. 105)

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya

7) Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya. Gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya baik otoriter ataupun demokratis

8) Budaya organisasi

Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan ini biasanya mengatur hal-hal yang

berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi.

9) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan baik demikian sebaliknya. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja.

10) Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.

11) Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja

13) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa disiplin waktu dan peraturan. Disiplin harus di selingi dengan adanya sanksi yang mengikat, hal ini dengan memberikan peringatan, sanksi

harus segera, sanksi harus konsisten, dan sanksi harus impersonal (Mangkunegara, 2017, hal 131)

2.1.1.3. Upaya Peningkatan Kinerja

Dapat kita ketahui tujuan organisasi atau perusahaan dapat dicapai karena adanya dukungan dari unit kerja di dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut Stoner pada (Sutrisno, 2013, hal. 184) Terdapat empat cara peningkatan kinerja terhadap karyawan, yaitu :

1) Diskriminasi

Seorang manajer harus mampu membedakan secara objektif antara mereka yang dapat memberi kontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi dengan mereka yang tidak. Sehingga dapat dibuat keputusan yang adil dalam berbagai bidang, misalnya pengembangan SDM, penggajian, dan sebagainya.

2) Pengharapan

Dengan memperhatikan bidang tersebut diharapkan bisa meningkatkan kinerja karyawan. karyawan yang memiliki nilai kinerja tinggi mengharapkan pengakuan dalam bentuk berbagai pengharapan yang diterimanya dari suatu organisasi.

3) Pengembangan

Bagi karyawan yang bekerja dibawah standard, skema untuk mereka adalah mengikuti program pelatihan dan pengembangan. Sedangkan diatas standard, dapat dipromosikan atas jabatan yang lebih tinggi.

4) Komunikasi

Para manajer bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja para karyawan dan secara akurat mengkomunikasikan penilaian yang dilakukannya.

Sedangkan terdapat beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam upaya meningkatkan kinerja menurut Sutrisno (2013 : 175) :

- 1) Mengorganisasikan berbagai kegiatan dan memobilisasi atau mengalokasi para karyawan yang ada dalam organisasi, baik sebagai karyawan bawahan, menengah, dan tingkat atas, agar tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Mengelola para karyawan organisasi secara efektif, agar tujuan organisasi dapat tercapai disertai efisiensi yang tinggi.
- 3) Menciptakan kondisi organisasi, system balas jasa dan hukuman untuk menunjang suasana kerja agar tercapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

2.1.1.4. Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja adalah proses kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mengevaluasi kinerja karyawan pada saat sekarang maupun masa lalu terhadap hasil kerja yang sudah dilakukan karyawan (Arianty, Bahagia, Ashal, & Siswadi, 2016, hal 144). Hal ini terkait apakah performa yang diberikan karyawan sudah maksimal atau bahkan sebaliknya.

Bernandin & Russel yang dikutip oleh Gomes (2003) pada (Sapitri, 2016) terdapat tujuh dimensi penilaian kinerja karyawan yang menjadi perhatian :

- 1) Kuantitas (*Quantity Of Work*), jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan
- 2) Kualitas (*Quality Of Work*), kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat kesesuaian dan kecapaiannya.
- 3) Pengetahuan kerja (*Job Knowledge*), luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
- 4) Kerja sama (*Cooperation*), kesediaan untuk bekerja sama dengan orang lain (sesama anggota organisasi)
- 5) Dapat diandalkan (*Dependability*) kesadaran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan.
- 6) Inisiatif (*Intiative*), semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawab.
- 7) Sikap (*Personal Qualities*), menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah-tamahan, dan integritas pribadi.

Adapun penilaian kinerja (Arianty et al., 2016, hal. 144) dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- 1) Penilaian Kinerja Formatif
Penilaian yang dilakukan dengan memperhatikan karyawan yang sedang melakukan tugasnya.
- 2) Penilaian Kinerja Sumatif
Penilaian yang dilakukan pada akhir periode penilaian.

2.1.1.5. Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka sudah seharusnya untuk dijalankan dengan sebaik-baiknya. Tanpa penilaian kinerja maka pihak manajemen sulit untuk mengetahui performa setiap karyawan yang ada di perusahaan atau organisasi. Adapun menurut Kasmir dalam bukunya (Kasmir, 2016, hal. 196) tujuan penilaian kinerja sebagai berikut :

- 1) Untuk memperbaiki kualitas pekerjaan, artinya dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, maka manajemen perusahaan akan mengetahui dimana kelemahan karyawan dan system yang digunakan. Dengan diketahui kelemahan ini segera dilakukan perbaikan, baik terhadap system yang digunakan maupun pada karyawan itu sendiri.
- 2) Keputusan penempatan, bagi karyawan yang telah dinilai kinerjanya ternyata kurang mampu untuk menempati posisinya sekarang, maka perlu dipindahkan ke unit atau bagian lainnya.
- 3) Perencanaan dan pengembangan karir, hasil penilaian kinerja digunakan untuk menentukan jenjang karir seseorang. Artinya bagi mereka yang mengalami peningkatan kinerja maka akan dilakukan promosi jabatan atau kepangkatan sesuai dengan peraturan perusahaan.
- 4) Kebutuhan latihan dan pengembangan, tujuannya untuk kebutuhan karyawan yang memiliki kemampuan atau keahlian yang kurang, perlu diberikan pelatihan agar mampu meningkatkan kinerjanya.

Tujuan pelatihan adalah untuk mendongkrak kinerja karyawan agar lebih baik lagi.

- 5) Penyesuaian kompensasi, artinya hasil penilaian kinerja digunakan untuk kepentingan penyesuaian kompensasi adalah bagi mereka yang kinerjanya meningkat maka akan ada penyesuaian kompensasi.
- 6) Inventori kompetensi pegawai, dengan dilakukannya penilaian kinerja terhadap seluruh karyawan untuk beberapa periode, maka perusahaan memiliki simpanan data karyawan. data-data dan informasi ini merupakan data dan informasi mengenai kompetensi, skill, bakat, potensi seluruh karyawan. artinya perusahaan memiliki peta tentang kekuatan dan kelemahan karyawan.
- 7) Kesempatan kerja adil, dengan melakukan system kerja yang baik akan memberikan rasa keadilan bagi seluruh karyawan. Artinya bagi mereka yang memiliki kinerja baik, akan memperoleh balas jasa atas jerih payahnya meningkatkan kinerja.
- 8) Komunikasi efektif antara atasan dan bawahan, hasil penilaian kinerja juga digunakan untuk mengukur efektivitas komunikasi antara atasan dengan bawahan. Atasan akan dapat mengokersi bagaimana seharusnya melakukan komunikasi yang baik.
- 9) Budaya kerja, artinya dengan penilaian kinerja maka akan tercipta budaya yang menghargai kualitas kerja. Karyawan tidak akan bekerja dengan seenaknya, akan tetapi berusaha meningkatkan kinerjanya.

- 10) Menerapkan sanksi, disamping memberikan berbagai keuntungan bagi karyawan, penilaian kinerja juga merupakan sarana untuk memberikan hukuman atas kinerja karyawan yang menurun.

Tujuan penilaian kinerja dalam Arianty et al.(2016 : 144) sebagai berikut :

- 1) Untuk melihat perbandingan kinerja karyawan yang sudah dilakukan dengan standard kinerja pada waktu tertentu. Apabila terjadi ketidaksesuaian dengan standard kinerja perusahaan maka segera melakukan koreksi atau perbaikan
- 2) Untuk membandingkan kinerja akhir karyawan dengan standard kinerjanya, kemudian penilai mengisi instrumen evaluasi oleh ternilai dalam wawancara evaluasi kinerja.

2.1.1.6. Indikator Kinerja

Indicator kinerja menurut Mangkunegara dalam bukunya (Mangkunegara, 2017, hal 67) terdiri atas :

- 1) Kualitas kerja
Berkaitan dengan kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality
- 2) Kuantitas kerja
Berkaitan dengan output dan kecepatan dalam melaksanakan kerja “extra”
- 3) Keandalan kerja
Terdiri dari pelaksanaan dalam mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam melaksanakan pekerjaan

4) Sikap

Terdiri dari sikap terhadap perusahaan, karyawan lain, dan adanya kerja sama berbagai pihak. Sikap juga berkaitan dengan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Robert L Mathis dan Jhon H. Jacson menyatakan indicator dari kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) dari retrospekti (melihat kebelakang) dan terdiri dari beberapa berikut :

1) Kualitas

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu agar menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.

2) Kuantitas

Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standard pekerjaan.

3) Ketepatan waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan itu sendiri.

4) Efektivitas

Kinerja karyawan ditentukan oleh kehadiran serta keefektifan karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang diberikan apakah sudah standard dan benar atau bahkan belum maksimal

5) Kemampuan bekerja sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama yang baik antar rekan kerja (Mathis & Jackson, 2006, hal. 378)

2.1.2. Kecerdasan Emosional

2.1.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional pada dasarnya kemampuan seseorang dalam menguasai keadaan diri maupun social. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu menguasai pikiran, perkataan, dan perilaku dengan baik sehingga emosinya dapat tercontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Robbins & Judge dalam bukunya (Robbins & Judge, 2018, hal. 70) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi emosional.

Sedangkan Harrison & Walker menyatakan “kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merefleksikan emosi seseorang dan suasana hati dan berhasil mengelolanya”. Boyatzis et al (2000) “kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi”.

Dengan kata lain emosi manusia berada di wilayah bawah sadar sehingga diakui kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan utuh tentang diri sendiri dan orang lain (Fitriastuti, 2013)

Daniel Goleman dalam bukunya (Goleman, 2016, hal. 43) menyatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan dan mengatur suasana hati.

Garis besarnya kesadaran diri, rasa percaya diri, penguasaan diri, komitmen dan integritas dari seseorang, dan kemampuan seseorang dalam megkomunikasikan mempengaruhi, melakukan inisiator perubahan dan menerimanya termasuk dalam kecerdasan emosional (Kartono, 2017, hal. 31)

Dari berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengontrol emosional diri sendiri dan social. Dengan adanya kecerdasan emosional yang tinggi dimiliki karyawan maka performa karyawan tetap berjalan.

2.1.2.2. Tahapan Dalam Pengembangan Kecerdasan Emosional

Menurut Edy Sutrisno dalam bukunya (Sutrisno, 2013, hal. 274) Untuk mengembangkan kecerdasan emosional terdapat empat tahapan, sebagai berikut :

1) Tahap Kesadaran Emosi

Bertujuan untuk membangun tempat kedudukan bagi seseorang dan rasa percaya diri pribadi melalui kejujuran, umpan balik, dan intuisi.

2) Tahap Kebugaran Emosi

Bertujuan untuk mempertegas kesejatian, sifat dapat dipercaya, dan keuletan memperluas lingkaran kepercayaan serta kemampuan mendengarkan, mengelola konflik, dan mengatasi kekecewaan dengan cara paling konstruktif.

3) Tahap Kedalaman Emosi

Bertujuan untuk mengeksplorasi cara-cara menyalurkan hidup, kerja dengan potensi serta bakat unik, mendukungnya dengan ketulusan, tanggung jawab yang akan memperbesar keberanian seseorang untuk memberikan secara lebih banyak kewenangan.

4) Tahap Alkimia Emosi

Bertujuan untuk memperdalam naluri, kemampuan kreatif, dapat bersaing demi masa depan dengan membangun keterampilan untuk lebih peka pada solusi dan peluang yang terbuka

Beberapa tahap dalam mengembangkan kecerdasan emosional seseorang menurut (Kreitner & Angelo, 2014, hal. 142) sebagai berikut :

- 1) Kapabilitas bagaimana kita mengelola diri sendiri
- 2) Kapabilitas bagaimana kita mengelolan hubungan sosial

2.1.2.3. Pengukuran Kecerdasan Emosional

Reza Pishghadam & Samaneh Sahebjam (2012) dalam studinya tentang kepribadian dan kecerdasan emosional, untuk mengukur kecerdasan emosional (Kartono, 2017, hal. 34) terdiri atas intrapersonal, kemampuan beradaptasi, general mood, interpersonal, dan manajemen stress.

Meyer *et al* (2004) mengemukakan bahwa “ kecerdasan emosional dapat dilihat dan diukur dari beberapa keterampilan seseorang seperti kemampuan untuk melihat dan menilai emosi, keterampilan asimilasi, keterampilan memahami dan menganalisis emosi serta kemampuan menyesuaikan diri” (Kartono, 2017, hal. 35)

2.1.2.4. Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2016, hal. 401) memfokuskan indicator kecerdasan emosional terdiri atas :

1) *Self-Awareness* (kesadaran diri)

Merupakan kemampuan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan-perasaan buruk untuk menuntun keputusan.

2) *Self-Management* (manajemen diri)

Merupakan pengendalian emosi dan impulse seseorang dan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah serta motivasi dalam diri seseorang

3) *Social Awareness* (kesadaran social / empati)

Merupakan kemampuan untuk merasakan, memahami dan mereaksi emosi orang lain ketika / sambil memahami jaringan-jaringan kerja social.

4) *Relationship Management* (management hubungan / keterampilan social)

Merupakan kemampuan untuk menginspirasi, mempengaruhi dan mengembangkan orang lain ketika / sambil manage konflik

Robbins & Judge dalam (Robbins & Judge, 2018, hal. 71) menyatakan indikator kecerdasan emosional terdiri atas :

1) Kesadaran diri

Kemampuan mengetahui yang dirasakan terkait dalam diri sendiri

2) Pengaturan diri

Merupakan kompetensi individu dalam mengatur emosi diri sehingga dapat memberikan pengaruh positif pada pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

3) Motivasi

Merupakan aspek kompetensi individu dalam menggerakkan diri sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan posisi yang kuat dalam dunia bisnis atau pekerjaan yang digeluti

4) Empati

Kemampuan merasakan perasaan orang lain dan mampu memahami perspektif orang lain

5) Keterampilan social

Merupakan kemampuan mengendalikan interaksi sosial, sehingga dapat bekerja secara baik.

Pendapat lain menyatakan bahwa indikator kinerja menurut (Kreitner & Angelo, 2014, hal. 142) terdiri atas dua yaitu kompetensi personal dan kompetensi social dengan penjelasan sebagai berikut :

No.	Kompetensi personal	Kompetensi social
	Kesadaran diri	Kesadaran sosial
1.	Kesadaran emosional diri : membaca emosi diri sendiri dan mengenali dampaknya menggunakan keberanian untuk mengambil keputusan	Empati : merasakan emosi orang lain, memahami perspektif, dan menaruh perhatian
2.	Penilaian diri yang akurat : mengetahui kelebihan dan kekurangan diri sendiri	Kesadaran organisasi : membaca arus, jaringan keputusan, dan politik ditingkatkan organisasi
3.	Kepercayaan diri : mengetahui nilai harga diri dan kapabilitas diri sendiri	Pengabdian : mengenali dan memenuhi kebutuhan bawahan , klien atau pelanggan
	Manajemen diri	Manajemen hubungan
4.	Kendali emosi diri : menjaga emosi dan dorongan yang mengganggu tetap terkendali	Kepemimpinan inspirasional : membimbing dan memberi motivasi dengan visi yang meyakinkan
5.	Transparansi : menunjukan kejujuran dan integritas serta kepercayaan	Pengaruh : menggunakan sejumlah taktik untuk melakukan persuasi
6.	Adaptabilitas : fleksibilitas dalam beradaptasi terhadap situasi yang berubah atau mengatasi rintangan	Mengembangkan orang lain : menyokong kemampuan orang lain melalui umpan balik dan bimbingan
7.	Pencapaian : dorongan untuk meningkatkan kinerja agar memenuhi standard keunggulan dalam diri	Kualitas perubahan : memulai, mengelola dan menuju arah baru
8.	Inisiatif : kesiapan bertindak dan meraih peluang	Manajemen konflik : menengahi perselisihan
9.	Optimisme : melihat keuntungan dalam situasi	Membangun ikatan dan kerja sama tim : memupuk dan mempertahankan hubungan

Table II.1 Kecerdasan Emosional (Kreitner & Angelo, 2014, hal. 142)

Pada konsep kecerdasan emosional Krietner & Kinicki diukur dengan dengan dua manifest yaitu kompetensi personal dan kompetensi social. Hal ini terbukti dalam suatu studi terhadap 131 *teller* (kasir) yang 92% terdiri dari wanita dan 220 wawancara dengan pelanggan mereka.

Dimana *teller* selalu melakukan interaksi dengan pelanggan sehingga apabila teller menunjukkan emosi positif (pengendalian diri)

maka akan cenderung memiliki pelanggan yang puas (Kreitner & Angelo, 2014, hal 142)

Pada studi diatas, sebaliknya apabila *teller* tidak mampu mengendalikan diri terhadap pelanggan maka akan menimbulkan dampak yang buruk seperti *complain costumer* (keluhan pelanggan).

2.1.3. Komitmen Organisasi

2.1.3.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut Kasmir dalam bukunya (Kasmir, 2016, hal. 193) menyatakan bahwa komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja dan diartikan juga atas kepatuhan karyawan kepada janji – janji yang telah dibuat. Dengan mematuhi janji dan kesepakatan yang telah ditentukan maka karyawan akan berusaha untuk bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menjalankan janji ataupun kesepakatan yang telah dibuat.

Komitmen organisasi adalah keinginan yang kuat dari karyawan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tersebut, untuk bekerja keras, keyakinan karyawan dan penerimaan akan nilai dan tujuan organisasi Luthans pada (Mujiatun, Jufrizen, & Ritonga, 2019).

Sedangkan menurut (Robbins & Judge, 2018, hal. 47) komitmen organisasi adalah tingkat dimana seorang karyawan mengidentifikasi sebuah organisasi, tujuan serta harapannya untuk tetap menjadi anggota.

Dan pendapat lain menyatakan bahwa “komitmen organisasi adalah upaya mencapai tujuan organisasi dengan kemauan mengarahkan segala

daya untuk kepentingan organisasi dan keterkaitan untuk tetap menjadi bagian organisasi” Mowday dkk (1979) dalam (Sutrisno, 2013, hal. 295)

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas, maka disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap mengabdikan yang harus dimiliki karyawan terhadap suatu perusahaan. Hal ini terkait dengan pencapaian tujuan perusahaan menjadi fokus utama bagi karyawan dan bersedia untuk mematuhi segala peraturan yang berlaku. Sejalan dengan pendapat (Jufrizen, Gultom, Sitorus, Sari, & Nasution, 2018) bahwa komitmen organisasi merupakan fenomena yang dapat membawa berbagai perubahan dalam suatu organisasi.

2.1.3.2. Teori Dasar Komitmen Organisasi

Menurut Moreland dkk dalam (Sutrisno, 2013, hal. 298) terdapat empat teori yang menjelaskan dasar motivasional munculnya komitmen individu dalam organisasi. Penjelasannya sebagai berikut :

1) Teori Sosialisasi Kelompok

Menurut model ini, baik kelompok maupun individu melakukan proses evaluasi dalam hubungan bersama dan membandingkan *value*-nya dengan hubungan yang selama ini berlangsung.

2) Teori Pertukaran Sosial

Menurut model ini, terdapat beberapa perubahan yang kemungkinan dialami. Pertama, setiap hubungan akan selalu melibatkan pertimbangan untung dan rugi bagi partisipannya. Kedua, dalam sebagian besar suatu hubungan, partisipan termotivasi untuk

memaksimalkan *reward*. Ketiga, seseorang dapat berpartisipasi secara simultan.

3) Teori Kategorisasi Diri

Menurut model ini, pembahasan utama terdapat pada fenomena kelompok seperti pembentukan kelompok, penyimpangan dan pengambilan keputusan dan kekompakan (kohesi)

4) Teori Identitas

Menurut model ini, menawarkan perspektif lain pada komitmen dan perannya pada kelompok social. Pada saat yang sama, seseorang bisa menjalankan suatu peran.

Pendapat lain teori atau konsep komitmen organisasi *Stevens et al* pada (Titisari, 2014, hal. 19) dibedakan menjadi dua kategori yaitu :

1) Teori pendekatan pertukaran

Teori ini berpendapat bahwa komitmen adalah hasil dari transaksi antara organisasi dengan karyawannya.

2) Teori pendekatan psikologi

Teori ini dikemukakan pertama kali oleh Smith (1993) menyatakan bahwa komitmen orientasi aktif dan positif terhadap organisasi.

2.1.3.3. Proses Terbentuknya Komitmen Organisasi

Mayer & Allen mengemukakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi proses terbentuknya komitmen pekerja sebagai berikut :

- 1) Faktor internal, kebutuhan atas pekerja, kontrak psikologi, harapan untuk sukses, dan karakteristik personal.

- 2) Faktor organisasional, pengalaman tugas awal, peran lingkungan pekerja, gaya kepemimpinan dan pengawasan, konsisten aturan, kesempatan promosi, keadilan yang dirasakan
- 3) Faktor non organisasional, terjadinya alternative kerja yang menawarkan insentif atau kepuasan kerja yang lebih baik bisa dianalisa dari aspek perilaku dan aspek sikap (Andesta, 2015)

Pendapat lain Sutrisno (2013, hal. 303) menyatakan komitmen organisasi akan terbentuk apabila apa yang diberikan organisasi sesuai dengan apa yang dituntut atau diharapkan anggotanya dan sebaliknya apa yang diharapkan organisasi sesuai dengan besaran kontribusi setiap karyawan.

2.1.3.4. Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Menurut Sopiah dalam (Muis, Jufrizen, & Fahmi, 2018) faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi sebagai berikut :

- 1) Kepercayaan

Pegawai yang memiliki komitmen organisasi tentunya akan merasa bangga dapat bergabung dengan perusahaannya. Dalam kerangka komitmen, kepercayaan pegawai pada organisasi menyebabkan antara lain pegawai merasa organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan menyediakan sarana yang diperlukan

- 2) Kemauan

Kemauan pegawai untuk bekerja lebih giat dan dengan sekuat tenaga demi mencapai tujuan organisasi mencerminkan tingginya tingkat komitmen pegawai.

3) Kesetiaan

Secara umum kesetiaan menunjuk pada tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang disertai dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Titisari (2014, hal 20) menyatakan faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi :

- 1) Adanya aktualisasi diri terhadap karyawan dengan mencapai semua yang mereka inginkan
- 2) Pelatihan bagi karyawan untuk memperluas keterampilan
- 3) Memberikan kekuasaan kepada karyawan untuk merencanakan dan menginspeksi pekerjaannya sendiri

2.1.3.5. Indikator Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer dalam buku (Titisari, 2014) menyatakan terdapat tiga indikator komitmen organisasi. Berikut penjelasannya :

1) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung secara terus-menerus akan setia pada organisasi karena memang begitu keinginan mereka yang sebenarnya ada dalam hati mereka.

2) Komitmen Kelanjutan (*Continuance Commitment*)

Komitmen yang berkelanjutan mengacu kepada kesadaran karyawan yang berkaitan dengan akibat meninggalkan organisasi.

3) Komitmen Normative (*Normative Commitment*)

Komitmen normative mengacu pada refleksi perasaan akan kewajiban untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normative yang tinggi merasa bahwa mereka memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat mereka bekerja sekarang

2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian sangat dibutuhkan sebagai alur berpikir dimana konsep teoritis berubah ke dalam definisi operasional yang dapat menggambarkan rangkaian variabel yang diteliti (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2015). Penyusunan kerangka konseptual juga melihat gambaran mengenai keterikatan dan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

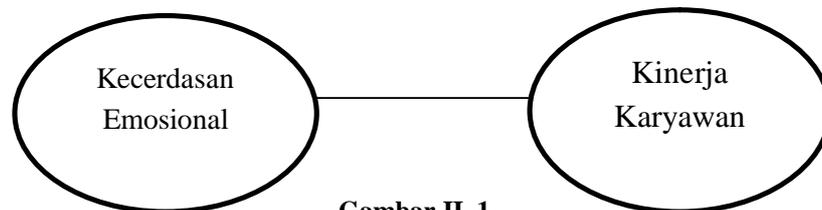
2.2.1. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja yang dilakukan karyawan adalah focus utama yang harus diperhatikan perusahaan. Kinerja menjadi suatu ukuran dari pelaksanaan tugas yang dikerjakan apakah sudah baik dan meningkat atau bahkan menurun. Diperlukan perhatian terhadap karyawan untuk mendorong karyawan lebih giat dalam melakukan pekerjaan.

Apabila karyawan merasa kurang diperhatikan atau bahkan memiliki suasana hati yang kurang baik maka akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan sehingga kecerdasan dalam menguasai diri sangat diperlukan pada setiap karyawan. Dengan kata lain, kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santika Putra & Latrini (2016), Mulyasari (2019), dan Fitriastuti (2013) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Adapun pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada paradigam penelitian berikut ini :



Gambar II. 1
Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.2. Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

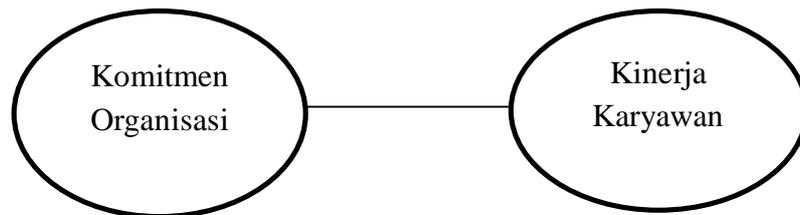
Komitmen organisasi adalah sikap mengabdikan yang harus dimiliki karyawan terhadap suatu perusahaan. Seseorang yang memiliki komitmen tinggi terhadap suatu organisasi dapat memberikan kontribusi yang tinggi pula untuk pencapaian tujuan organisasi.

Dan dengan adanya komitmen organisasi yang tinggi karyawan merasa bahwa dirinya sepenuhnya mengabdikan kepada perusahaan, melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh demi hasil yang memuaskan, memiliki kesediaan dan loyalitas untuk tetap berada dalam organisasi sehingga kinerja yang diberikan cukup maksimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh W. Fachruddin & Rangkuti (2019) , Akbar, Al Musadieg, & Mukzam (2017), Andesta (2015), (Adhan, Jufrizen, Prayogi, & Siswadi, 2020), (Jufrizen et al., 2018), (Jufrizen, Lumbanraja, Salim, & Gultom, 2017)

dan Muis et al., (2018) menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dapat dilihat pada paradigme penelitian berikut ini :



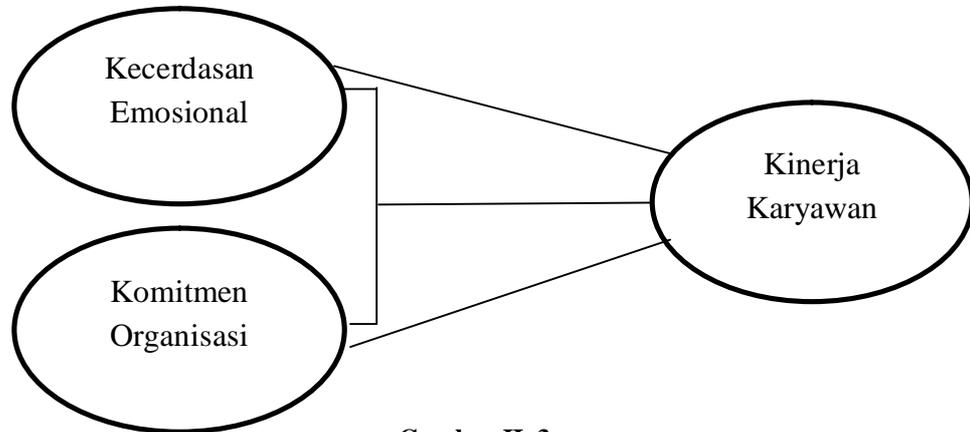
Gambar II. 2
Hubungan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

2.2.3. Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Organisasi atau perusahaan dinyatakan berhasil jika tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sudah diperoleh. Keberhasilan organisasi juga didukung dari berbagai pihak yang ada didalamnya salah satunya karyawan. Jika karyawan mampu mengendalikan diri secara maksimal khususnya dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan berbagai pihak dan memiliki komitmen yang tinggi atas organisasi maka kinerja karyawan akan menjadi lebih baik bahkan maksimal.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriastuti (2013) dan Santika Putra & Latrini (2016) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dapat dilihat pada paradigma penelitian berikut ini :



Gambar II. 3
Paradigma Penelitian

2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan masalah penelitian (Juliandi et al., 2015, hal 44). Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

- 1) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Area Medan Imam Bonjol
- 2) Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Area Medan Imam Bonjol
- 3) Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) TBK Area Medan Imam Bonjol.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan yang dilihat dari cara penjelasannya dan bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh antara variabel bebas yaitu Kecerdasan Emosional (X_1) dan Komitmen Organisasi (X_2) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).

Penelitian ini menggunakan pendekatan *asosiatif* dan kuantitatif. Pendekatan *asosiatif* adalah pendekatan yang digunakan untuk mengetahui bahwa adanya hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya atau pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat (Juliandi et al., 2015, 86). Sedangkan pendekatan kuantitatif adalah analisis data terhadap data–data yang mengandung angka–angka atau numeruk tertentu biasanya perhitungan menggunakan statistic dan bersifat sistematis (Juliandi et al., 2015, 85).

3.2. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini, defenisi operasional terdiri atas tiga variabel antara lain :

3.2.1. Kinerja (Y)

Sementara Rivai (2013) menyatakan “Kinerja adalah tindakan actual yang ditunjukkan oleh semua orang dan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan”.

Oleh karena itu kinerja karyawan merupakan aspek yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan dan kelangsungan perusahaan (Handayani & Hasibuan, 2018). Adapun indicator kinerja menurut Robert L Mathis dan Jhon H. Jacson sebagai berikut :

Table III.1
Variabel Indikator Kinerja (Y)

Variabel	Indikator	Defenisi
Kinerja	Kualitas	Setiap karyawan harus memenuhi persyaratan tertentu agar menghasilkan pekerjaan sesuai ketepatan, ketelitian, dan keterampilan
	Kuantitas	Jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan
	Ketetapan Waktu	Penyelesaian tugas yang tepat pada waktunya dapat mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan itu sendiri
	Efektivitas	Kinerja yang dilakukan terkait dengan kehadiran serta penyelesaian tugas sudah sesuai standard dan benar atau bahkan belum maksimal
	Hubungan Antar Perseorangan	Terkait dengan kerja sama yang baik antar rekan kerja

Sumber : Robert L Mathis dan Jhon H. Jacson dalam (Andesta, 2015)

3.2.2. Kecerdasan Emosional (X₂)

Kecerdasan emosional pada dasarnya kemampuan seseorang dalam menguasai keadaan diri maupun social. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi mampu menguasai pikiran, perkataan, dan perilaku dengan baik sehingga emosinya dapat tercontrol dan memberikan banyak manfaat dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Robbins & Judge dalam (Kartono, 2017) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Berikut indikator kecerdasan emosional menurut Kreiner & Kinicki :

Table III.2
Variabel Indikator Kecerdasan Emosional (X₂)

Variabel	Indikator	Defenisi
Kecerdasan Emosional	Kesadaran Diri	Kemampuan mengetahui yang dirasakan
	Pengaturan Diri	Merupakan kompetensi individu dalam mengatur emosi diri sehingga dapat memberikan pengaruh positif pada pelaksanaan tugas
	Motivasi	Aspek kompetensi individu dalam menggerakkan diri sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan
	Empati	Kemampuan merasakan perasaan orang lain dan mampu memahami perspektif orang lain
	Keterampilan Sosial	Kemampuan dalam menanggapi atas emosi pada dirinya secara baik pada saat melakukan interaksi dengan orang lain, sehingga dapat bekerja sama secara baik

Sumber : Kreiner & Kinicki dalam (Kartono, 2017)

3.2.3. Komitmen Organisasi (X₃)

Menurut Kasmir dalam (W. Fachruddin & Rangkuti, 2019) komitmen organisasi merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah sikap mengabdikan yang harus dimiliki karyawan terhadap suatu perusahaan.

Hal ini terkait dengan pencapaian tujuan perusahaan menjadi fokus utama bagi karyawan dan bersedia untuk mematuhi segala peraturan yang berlaku. Indikator Komitmen Organisasi menurut Meyer dan Allen :

Table III.3
Variabel Indikator Komitmen Organisasi (X₃)

Variabel	Indikator	Defenisi
Komitmen Organisasi	Komitmen Afektif	Komitmen yang mengacu pada emosi yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi
	Komitmen Berkelanjutan	Komitmen yang mengacu pada kesadaran karyawan yang berkaitan dengan akibat meninggalkan organisasi
	Komitmen Normatif	Komitmen yang mengacu pada refleksi perasaan akan kewajiban untuk menjadi karyawan di suatu organisasi

Sumber : Meyer dan Allen dalam (Titisari, 2014)

3.3. Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1. Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol yang beralamatkan di jalan Imam Bonjol No. 7, Lt. 1, Medan, Sumatera Utara.

3.3.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2019 sampai bulan Maret 2020, dengan rincian kegiatan penelitian sebagai berikut :

Table III.4
Rincian dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/ Minggu																											
		Des				Jan				Feb				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Prariset	■	■																										
2	Pengajuan Judul			■																									
3	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Seminar Proposal													■															
5	Pengumpulan Data																	■	■	■	■								
6	Penyusunan Skripsi																	■	■	■	■	■	■	■	■				
7	Bimbingan Skripsi																									■	■	■	■
8	Sidang Meja Hijau																												
9	Penyempurnaan skripsi dan penulisan jurnal																												

Sumber : Data Penelitian 2019-2020

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono dalam bukunya (Sugiyono, 2017, hal. 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk khususnya Area Medan Imam Bonjol. Berikut rincian konvensi jabatan dan jumlah karyawannya :

Table III.5
Populasi Penelitian

No.	Unit Kerja	Jumlah Karyawan
1.	Business Area	8
2.	Support Area	11
3.	Micro Banking Cluster	24
4.	Consumer Loan	24
5.	Teller	8
6.	Costumer Service (CS)	7
7.	Cabang	6
Jumlah		88

Sumber : PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Medan Imam Bonjol

3.4.2. Sampel Penelitian

Sugiyono (2017, hal. 81) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam penentuan sampel, penulis menggunakan sample jenuh yaitu dengan mengambil seluruh bagian populasi yang berjumlah 88 karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Medan Imam Bonjol

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari suatu penelitian adalah untuk memperoleh data.

Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standard data yang ditetapkan Sugiyono (2017, hal. 224). Adapun teknik yang dilakukan :

3.5.1. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan juga sebagai pemberian informasi atas hal-hal responden lebih mendalam Sugiyono (2017, hal. 137). Untuk memperoleh data, peneliti melakukan Tanya jawab dengan karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk khususnya Area Medan Imam Bonjol pada bagian divisi SDM (Sumber Daya Manusia) yang mempunyai wewenang untuk memberikan data yang dibutuhkan secara langsung yang relevan untuk penelitian.

3.5.2. Dokumentasi

Yaitu dengan mempelajari data-data yang ada dalam perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini bersifat dokumentasi perusahaan.

3.5.3. Kuisisioner (Angket)

Teknik dan instrument dalam penelitian yang digunakan adalah berupa kuisisioner yaitu penyebaran angket yang berisikan daftar pernyataan diberikan kepada responden dengan menggunakan skala *likert*

dan diisi dalam bentuk *ceklist*. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pendapat responden tentang suatu variable yang diteliti. Pernyataan yang di berikan dalam kuisisioner memiliki 5 opsi yaitu :

Table III. 6
Skala Likert

Pernyataan	Bobot Nilai (Skor)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono(2017, hal. 93)

Selanjutnya angket yang disusun diuji kelayakannya melalui pengujian validitas dan reabilitas.

3.5.3.1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat valid dari instrumen kuisisioner yang digunakan dalam mengumpulkan data atau untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuisisioner benar-benar mampu mengungkapkan pada pusat yang diteliti. Rumus yang digunakan dalam uji validitas yaitu rumus korelasi product momen adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber : (Juliandi et al., 2015, hal. 77)

Keterangan :

n = Jumlah Responden

r = Koefisien validitas item yang dicari

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi x yang berkala ordinal

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y yang berkala ordinal

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat masing-masing skor y

Hipotesisnya adalah :

- 1) $H_0:p=0$ {tidak ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (tidak valid)}.
- 2) $H_1:p\neq 0$ {ada korelasi signifikan skor item dengan total skor (valid)}.

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Tolak H_0 jika nilai korelasi adalah negatif dan atau probabilitas yang dihitung \geq nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $\geq \alpha$ 0,05).
- 2) Terima H_0 jika nilai korelasi adalah positif dan atau probabilitas yang dihitung \leq nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig 2-tailed $\leq \alpha$ 0,05).

Table III. 7
Uji Validitas untuk Variabel Kecerdasan Emosional (X_{ij})

No. Item	Nilai Korelasi R - hitung	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,739 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
2.	0,723 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
3.	0,713 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
4.	0,740 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
5.	0,649 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
6.	0,642 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
7.	0,651 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
8.	0,666 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
9.	0,668 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
10.	0,646 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid

11.	0,691 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
12.	0,646 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
13.	0,655 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
14.	0,619 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
15.	0,694 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 15 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sig $0,000 \leq 0,05$ yang artinya semua item pernyataan variable kecerdasan emosional dikatakan valid.

Table III. 8
Uji Validitas untuk Variabel Komitmen Organisasi (X₁)

No. Item	Nilai Korelasi R - hitung	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,654 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
2.	0,638 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
3.	0,716 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
4.	0,659 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
5.	0,674 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
6.	0,631 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
7.	0,658 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
8.	0,636 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
9.	0,625 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 9 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sig $0,000 \leq 0,05$ yang artinya semua item pernyataan variable komitmen organisasi dinyatakan valid.

Table III. 9
Uji Validitas untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No. Item	Nilai Korelasi R - hitung	Probabilitas Item	Keterangan
1.	0,621 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
2.	0,645 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
3.	0,658 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
4.	0,668 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
5.	0,705 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
6.	0,678 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
7.	0,675 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
8.	0,651 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
9.	0,653 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
10.	0,678 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
11.	0,676 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
12.	0,584 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
13.	0,640 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
14.	0,616 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid
15.	0,622 (positif)	$0,000 \leq 0,05$	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 15 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai korelasinya positif, nilai probabilitasnya sig $0,000 \leq 0,05$ yang artinya semua item pernyataan variable kinerja karyawan dikatakan valid.

3.5.3.2.Uji Reliabilitas

(Juliandi et al., 2015, hal. 80) menyatakan tujuan pengujian reliabilitas untuk melihat apakah instrument penelitian merupakan instrument yang handal dan dapat dipercaya. Selanjutnya pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \left[\frac{\sum a_i^2}{\sum a_i^2} \right] \right]$$

Sumber : (Juliandi et al., 2015, hal. 82)

Keterangan :

r = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Butir Pernyataan

$\sum \alpha b^2$ = Jumlah Varian Butir

$a1^2$ = Varian Total

Kriteria Pengujiannya :

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas *cronbach alpha* > 0.6 maka instrument dinyatakan reliable (terpercaya).
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas *cronbach alpha* < 0.6 maka instrument dinyatakan tidak reliable (tidak terpercaya).

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh reabilitas sebagai berikut :

Table III. 10
Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	<i>Cronbach' Alpha</i>	Nilai Reliabilitas	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X_1)	0,915	0,6	Reliabel
Komitmen Organisasi (X_2)	0,832	0,6	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,902	0,6	Reliabel

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan tabel uji reliabilitas instrument variable penelitian diatas dapat dipahami bahwa masing-masing variable memiliki nilai reliabilitas yang berbeda-beda dengan nilai *cronbach alpha* pada variabel $X_1 = 0,915 > 0,6$ *cronbach alpha* variabel $X_2 = 0,832 > 0,6$ dan *cronbach alpha* variabel $Y = 0,902 > 0,6$. Maka instrument dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrument adalah reliable atau terpercaya.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemungkinan menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus dibawah ini :

3.6.1. Metode Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda didasarkan pada pengaruh dua variable atau lebih variable bebas terhadap variable terikat. Berikut rumus untuk menganalisis regresi linear berganda :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Sumber: Sugiyono (2017, hal. 192)

Keterangan :

Y = Kinerja

α = Konstanta

X_1 = Kecerdasan Emosional

X_2 = Komitmen Organisasi

b_1, b_2 = Koefisien Regresi, merupakan besarnya perubahan variable terikat akibat perubahan tiap-tiap unit variable bebas.

e = Error

3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik

Bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian adalah model terbaik. Jika model adalah model baik, maka hasil analisis regresi layak dijadikan sebagai rekomendasi untuk pengetahuan atau tujuan pemecahan masalah praktis

(Juliandi et al., 2015, hal. 160). Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari:

3.6.2.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variable dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi et al., 2015). Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variable independen (Juliandi et al., 2015, hal. 161). Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai factor inflasi varian (*Variance Inflasi Factor / VIF*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan $VIF < 10$.

3.6.2.3. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain (Juliandi et al., 2015, hal 161). Jika variansi residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

Adanya tidak heterokedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik *scatterplot* antar nilai prediksi variable independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heterokedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola yang tidak jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y , maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.6.3 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis berguna untuk memeriksa atau menguji koefisien regresi yang signifikan. Ada dua jenis koefisien regresi yang dapat dilakukan yaitu :

3.6.3.1 Uji Parsial (Uji t)

Test uji-t digunakan untuk menguji setiap variable bebas (X) atau independen secara individual mempunyai pengaruh positif dan signifikan atau tidak terhadap variable terikat (Y). Untuk mengetahui tingkat signifikan dapat dilakukan uji-t dengan rumus :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber : Sugiyono (2017, hal. 184)

Keterangan :

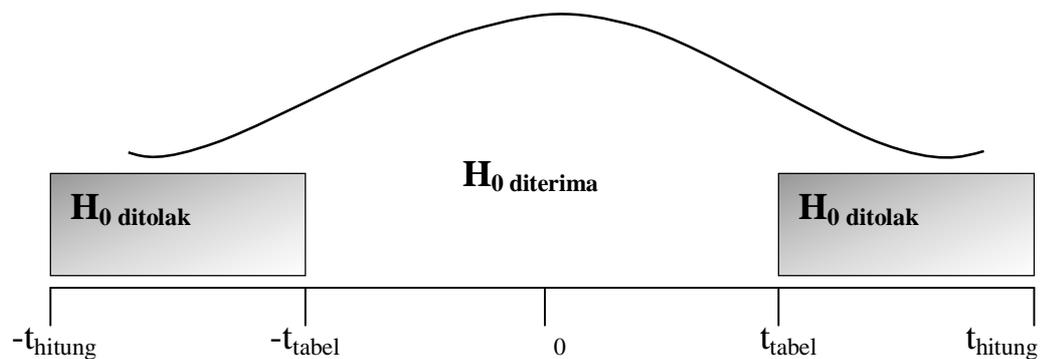
t = t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = Besarnya korelasi antara kedua variable X dan Y

n = Jumlah Sampel

Bentuk Pengujiannya adalah :

- 1) Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 = ditolak atau H_a diterima. Sehingga ada pengaruh signifikan antara variable bebas (X) dengan variable terikat (Y)
- 2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 = diterima atau H_a ditolak. Sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variable bebas (X) dengan Variabel terikat (Y)



Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji t

3.6.3.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan secara serentak apakah variable bebas atau independent variable (X) mempunyai pengaruh yang positif atau negative, serta signifikan terhadap variable terikat atau dependent (Y). Uji F penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan. Untuk menguji signifikan koefisien korelasi ganda dapat dihitung dengan rumus :

$$F_h = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber : Sugiyono (2017, hal. 192)

Keterangan :

F_h = Tingkat Signifikan / nilai F hitung

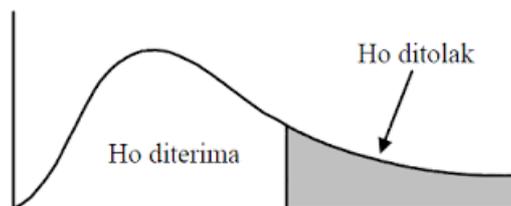
R^2 = Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah Variabel Independen

n = Jumlah Sampel

Menguji hipotesis dengan Uji F. maka hipotesis yang hendak diuji adalah :

- 1) Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Maka menandakan adanya pengaruh signifikan model regresi model regresi linear yang diperoleh sehingga mengakibatkan signifikan pula pengaruh dari variable-variabel bebas secara simultan terhadap variable terikat
- 2) Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Maka dapat diartikan sebagai tidak signifikannya model regresi linear berganda yang diperoleh sehingga mengakibatkan tidak signifikan pula pengaruh dari variable-variabel bebas secara simultan terhadap variable terikat.



Gambar III.2 Kriteria Pengujian Hipotesis Uji F

3.6.3.3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen (kecerdasan emosional dan komitmen organisasi) dalam menerangkan variabel dependen (kinerja) karyawan. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai R^2 semakin kecil (mendekati nol) maka kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas atau memiliki pengaruh yang kecil.

Dan jika nilai R^2 semakin besar (mendekati satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen atau memiliki pengaruh yang besar dengan rumus determinasi sebagai berikut :

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sumber : Sugiyono (2017, hal. 277)

Keterangan :

D = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefisien Korelasi Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

100% = Persentase Kontribusi

Untuk mempermudah penelitian dalam mengolah analisis data, peneliti menggunakan program computer yaitu *Statistical Program For Social Science 20* (SPSS) .

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Deskripsi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini dijelaskan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan asosiatif. Dimana pendekatan tersebut merupakan pendekatan menggunakan dua variabel atau lebih guna untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variabel satu dengan yang lain.

Penelitian ini menjadikan pengolahan data dengan menggunakan instrument dalam bentuk angket sebanyak 39 butir pernyataan dimana terdiri dari variabel kecerdasan emosional (X_1) didalamnya terdapat 15 butir pernyataan, variabel komitmen organisasi (X_2) didalamnya terdapat 9 butir pernyataan dan variabel kinerja karyawan (Y) yang didalamnya terdapat 15 butir pernyataan. Angket penelitian ini disebar dan diberikan kepada 88 orang pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol sebagai sampel penelitian dan menggunakan metode skala *Likert*.

Ketentuan skala *Likert* berlaku dalam menghitung variabel kecerdasan emosional (X_1) komitmen organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (Y). Dimana setiap pernyataan mempunyai 5 (lima) opsi jawaban sebagaimana terlihat pada table berikut ini :

Tabel IV.1
Skala Likert

Pernyataan	Bobot Nilai (Skor)
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017. Hal 93)

4.1.2. Identifikasi Responden

Responden penelitian ini meliputi pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol yang terdiri dari beberapa identitas baik jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

4.1.2.1. Jenis Kelamin

Tabel IV.2

Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	40	45.5	45.5	45.5
Perempuan	48	54.5	54.5	100.0
Total	88	100.0	100.0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari 88 responden terdapat 40 orang laki-laki (45,5%) dan 48 orang perempuan (54.5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol berjenis kelamin perempuan karena perusahaan menimbang bahwa karyawan perempuan yang gesit dan teliti dalam melakukan pekerjaan serta menjalankan tugas sebagai pelayanan public seperti teller dan costumer service.

4.1.2.2. Usia

Tabel IV.3
Identitas Responden Berdasarkan Usia
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	65	73.9	73.9	73.9
	31-40 Tahun	17	19.3	19.3	93.2
	41-50 Tahun	4	4.5	4.5	97.7
	>51 Tahun	2	2.3	2.3	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa dari 88 responden terdapat responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 65 orang atau 73,9%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 17 orang atau 19,3%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 4 orang atau 2,3% dan responden yang berusia lebih dari 51 tahun sebanyak berjumlah 2 orang atau 2.3% yang nyatanya pada usia yang sudah dewasa dinyatakan sebagai kepala cabang dan memiliki pengalaman kerja yang relative lebih memuaskan.

4.1.2.3 Tingkat Pendidikan

Tabel IV.4
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA / Sederajat	1	1.1	1.1	1.1
	Diploma	7	8.0	8.0	9.1
	S1 (Strata 1)	69	78.4	78.4	87.5
	S2 (Strata 2)	11	12.5	12.5	100.0
	Total	88	100.0	100.0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan table diatas, terdapat 1 orang karyawan lulusan SMA/Sederajat (1,1%), terdapat 7 orang karyawan lulusan Diploma (8%), 69 orang karyawan lulusan S1/Strata 1 (78,4%) dan 11 orang karyawan lulusan S2/Strata 2 dengan persentase sebesar 12,5%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol lebih dominan lulusan S1/ Strata 1 dengan berbagai jurusan atau gelar yang digeluti.

4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu kecerdasan emosional (X_1), komitmen organisasi (X_2) dan kinerja karyawan (Y). Deskripsi pernyataan akan menampilkan opsi jawaban setiap responden terhadap item pernyataan yang dirangkum dalam table sebagai berikut :

4.1.3.1. Variabel Kecerdasan Emosional

Table IV.5
Tabel Skor Angket Variabel Kecerdasan Emosional (X[□])

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	58,0	34	38,6	1	1,1	2	2,3	0	0	88	100
2	47	53,4	34	38,6	3	3,4	4	4,5	0	0	88	100
3	53	60,2	30	34,1	3	3,4	2	2,3	0	0	88	100
4	43	48,9	34	38,6	9	10,2	2	2,3	0	0	88	100
5	42	47,7	36	40,9	10	11,4	0	0	0	0	88	100
6	48	54,5	34	38,6	5	5,7	1	1,1	0	0	88	100
7	50	56,8	30	34,1	5	5,7	3	3,4	0	0	88	100
8	43	48,9	32	36,4	12	13,6	1	1,1	0	0	88	100
9	48	54,5	32	36,4	6	6,8	2	2,3	0	0	88	100
10	42	47,7	40	45,5	5	5,7	1	1,1	0	0	88	100
11	45	51,1	34	38,6	7	8,0	2	2,3	0	0	88	100
12	49	55,7	31	35,2	7	8,0	1	1,1	0	0	88	100
13	51	58,0	30	34,1	6	6,8	1	1,1	0	0	88	100
14	55	62,5	27	30,7	2	2,3	4	4,5	0	0	88	100
15	48	54,5	34	38,6	4	4,5	1	1,1	1	1,1	88	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan data tabulasi, skor angket pada variabel kecerdasan emosional (X[□]) diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat mengenali perasaan diri sendiri ketika mengalami perubahan suasana hati menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar (58%).
2. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat mengenali faktor penyebab emosi yang meningkat, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar (53,4%).

3. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat mengendalikan emosi, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 53 orang dengan persentase sebesar (60,2%).
4. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat menahan emosi di berbagai situasi, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar (48,9%).
5. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik walaupun dalam keadaan marah atau *unmood*, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar (47,7%).
6. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat mengontrol diri pada saat berinteraksi dengan rekan kerja atau nasabah, menunjukkan bahwa banyak responden menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar (54,5%).
7. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan selalu optimis dengan karir di perusahaan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar 56,8%).
8. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan memiliki dukungan dari berbagai pihak sehingga membuat karyawan menjadi focus dalam melakukan pekerjaan, menunjukkan bahwa banyak

- responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar (48,9%).
9. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan memiliki target tertentu yang ingin dicapai, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar (54,5%).
 10. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan senang membantu rekan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar (47,7%).
 11. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan turut membantu dalam penyelesaian permasalahan yang dialami rekan kerja, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar (51,1%).
 12. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat memahami perasaan rekan kerja yang sedang sedih ataupun senang, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 49 orang dengan persentase sebesar (55,7%).
 13. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan selalu menjalin kerja sama yang baik antar karyawan lainnya, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar (58%).
 14. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat berkomunikasi baik dengan pemimpin dan rekan kerja, menunjukkan

bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar (62,5%).

15. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang selalu dapat diandalkan dalam berbagai aspek kegiatan perusahaan seperti interaksi atau pendekatan dengan orang baru, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar (54.5%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang kecerdasan emosional (X \square) diatas, dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar (62,5%) pada pernyataan ke 14 (empat belas) tentang karyawan dapat berkomunikasi baik dengan pemimpin dan rekan kerja.

4.1.3.2. Variabel Komitmen Organisasi (X \square)

Table IV.6
Tabel Skor Angket Variabel Komitmen Organisasi (X \square)

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	31	35,2	43	48,9	12	13,6	2	2,3	0	0	88	100
2	35	39,8	39	44,3	11	12,5	3	3,4	0	0	88	100
3	23	26,1	44	50,0	20	22,7	1	1,1	0	0	88	100
4	21	23,9	51	58,0	15	17,0	1	1,1	0	0	88	100
5	22	25,0	48	54,5	14	15,9	4	4,5	0	0	88	100
6	26	29,5	47	53,4	14	15,9	1	1,4	0	0	88	100
7	30	34,1	47	53,4	11	12,5	0	0	0	0	88	100
8	25	28,4	50	56,8	12	13,6	1	1,1	0	0	88	100
9	29	33,0	46	52,3	10	11,4	3	3,4	0	0	88	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan data tabulasi, skor angket pada variabel komitmen organisasi (X^2) diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan merasa menjadi bagian keluarga dalam perusahaan, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar (48,9%).
2. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dapat berkontribusi memajukan perusahaan, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar (44,3%).
3. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bersedia mematuhi segala peraturan yang ada di perusahaan dan selalu disiplin, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar (50%).
4. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang tidak ingin mencari pekerjaan lain, terkait lowongan pekerjaan yang sulit di dapatkan, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar (58%).
5. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang merasa rugi jika meninggalkan perusahaan, menunjukkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar (54,5%).

6. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan dengan kerja sama yang terjalin antara pemimpin dan bawahan serta rekan kerja membuat karyawan ingin selalu bekerja dengan baik, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang dengan persentase (53,4%).
7. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bangga atas pekerjaannya, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar (53,4%).
8. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan merasa memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan yang dijalani, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar (56,8%).
9. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan memiliki loyalitas yang tinggi terkait pencapaian tujuan perusahaan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar (52,3%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang komitmen organisasi (X²) diatas, dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar (58%) pada pernyataan ke 4 (empat) tentang karyawan tidak ingin mencari pekerjaan lain terkait lowongan pekerjaan yang sulit di dapatkan.

4.1.3.3. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Table IV.7
Tabel Skor Angket Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No.	Jawaban											
	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	58,0	21	23,9	10	11,4	6	6,8	0	0	88	100
2	27	30,7	46	52,3	13	14,8	2	2,3	0	0	88	100
3	37	42,0	37	42,0	11	12,5	3	3,4	0	0	88	100
4	29	33,0	40	45,5	18	20,5	1	1,1	0	0	88	100
5	24	27,3	45	51,1	17	19,3	2	2,3	0	0	88	100
6	33	37,5	38	43,2	14	15,9	3	3,4	0	0	88	100
7	29	33,0	45	51,1	12	13,6	2	2,3	0	0	88	100
8	36	40,9	40	45,5	11	12,5	1	1,1	0	0	88	100
9	32	36,4	44	50,0	11	12,5	1	1,1	0	0	88	100
10	37	42,0	38	43,2	11	12,5	2	2,3	0	0	88	100
11	32	36,4	36	40,9	17	19,3	3	3,4	0	0	88	100
12	43	48,9	37	42,0	7	8,0	1	1,1	0	0	88	100
13	44	50,0	30	34,1	11	12,5	3	3,4	0	0	88	100
14	39	44,3	32	36,4	14	15,9	3	3,4	0	0	88	100
15	45	51,1	28	31,8	9	10,2	6	6,8	0	0	88	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan data tabulasi, skor angket pada variabel kinerja karyawan (Y) diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bahwa mereka sangat disiplin dalam melakukan pekerjaan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar (58%).
2. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bahwa mereka menyelesaikan pekerjaan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah

- ditetapkan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar (52,3%).
3. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan selalu teliti dalam melakukan pekerjaan, menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dan setuju memiliki nilai yang sama yaitu 37 orang dengan persentase sebesar (42%).
 4. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan bahwa karyawan selalu mencapai target individu yang diberikan oleh perusahaan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar (45,5%).
 5. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan tentang pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan harapan atau keinginan pemimpin, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar (51,1%).
 6. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan sebagian besar waktu karyawan hanya dikantor dan untuk bekerja, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 38 orang dengan persentase sebesar (43,2%).
 7. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan selalu hadir tepat waktu, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar (51,1%).
 8. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang selalu memaksimalkan waktunya di tempat kerja, menunjukkan bahwa

- banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 40 orang dengan persentase (45,5%).
9. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan, menunjukkan bahwa banyak responden menjawab setuju sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar (50%).
 10. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan selalu bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan pekerjaan, menunjukkan bahwa banyak responden menjawab setuju sebanyak 38 orang dengan persentase (43,2%).
 11. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang menyelesaikan tugas atau pekerjaan dengan cepat, menunjukkan bahwa banyak responden menjawab setuju sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar (40,9%).
 12. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP dan menyelesaikannya sesuai dengan deadline yang ditentukan, menunjukkan bahwa banyak responden menjawab sangat setuju sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar (48,9%).
 13. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang dapat bekerja sama dengan rekan kerja yang lain, menunjukkan bahwa banyak responden menjawab sangat setuju sebanyak 44 orang dengan persentase sebesar (50%).

14. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang dapat membantu atasan dengan memberikan saran untuk peningkatan kinerja serta produktivitas perusahaan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang dengan persentase sebesar (44,3%).
15. Jawaban responden mengenai pernyataan karyawan yang selalu menjalin hubungan baik kepada setiap karyawan di perusahaan, menunjukkan bahwa banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar (51,1%).

Berdasarkan distribusi jawaban responden tentang variabel kinerja karyawan (Y) diatas, dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 orang dengan persentase sebesar (58%) yang terletak di pernyataan 1 (pertama) tentang karyawan sangat disiplin dalam melakukan pekerjaan.

4.1.4. Uji Asumsi Klasik

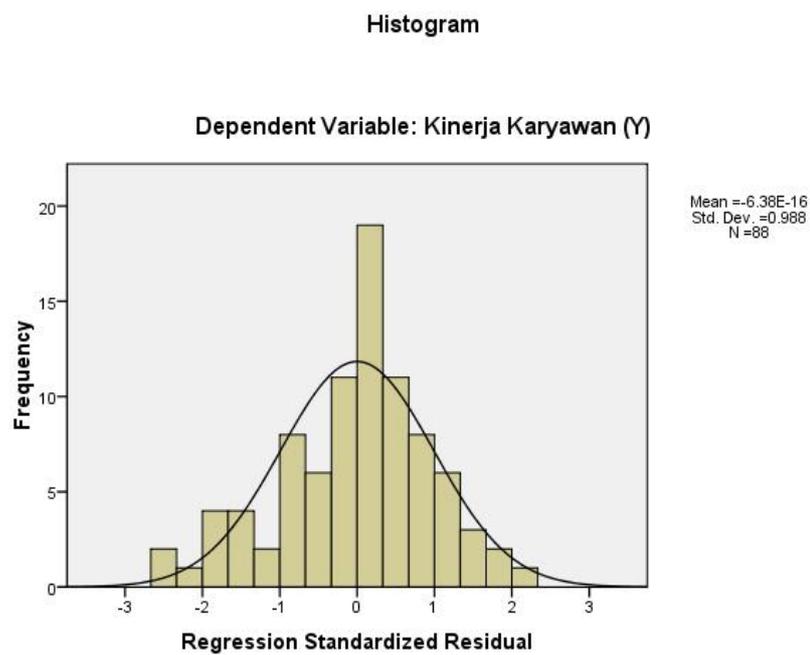
Pengujian asumsi klasik secara sederhana berdasarkan tujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Ada beberapa pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji heterokedastisitas dan uji multikolinieritas dengan hasil sebagai berikut

4.1.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Untuk melihat apakah suatu variabel berdistribusi normal dapat dilakukan dengan pendekatan histogram dan *probability plot*. Dibawah ini hasil uji

normalitas untuk menguji keseluruhan data variabel penelitian dengan menggunakan grafik histogram dan *probability plot* sebagai berikut :

Gambar IV.1
Grafik Histogram

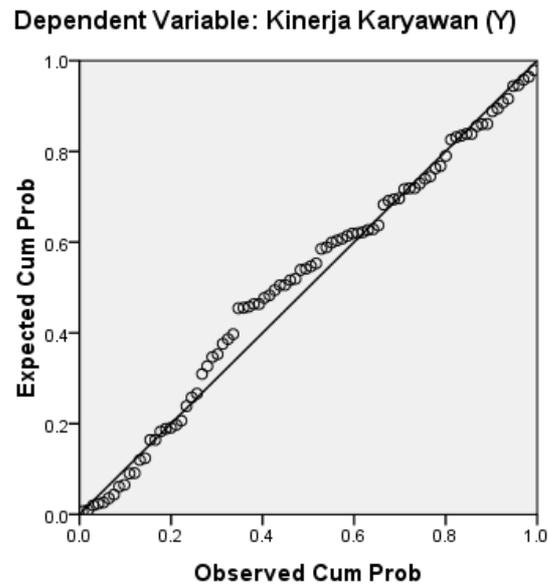


Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan gambar grafik histogram di atas memperlihatkan bahwa distribusi data tersebut mengikuti kurva yang berimbang baik sisi kiri dan sisi kanan maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal.

Gambar IV.2
Grafik Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan gambar uji probability plot di atas terlihat bahwa pengujian normalitas model regresi pada penelitian ini telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini menyebar disekitar garis diagonalnya dan mengikuti arah garis diagonalnya. Maka dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada variabel penelitian ini semuanya berdistribusi normal.

4.1.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas variabel penelitian ini melalui perhitungan uji independen antar variabel bebas dapat dilihat dan hasil analisis *collinearity* statistic. Uji ini dinyatakan terjadi multikolinearitas dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Factor*), jika nilai

tolerance > 0,10 atau sama dengan *VIF* < 10. Untuk mengetahui uji ini dapat dilihat pada table berikut ini :

Table IV.8
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	25.642	9.050		2.834	.000		
Kecerdasan Emosional (X1)	.248	.106	.233	2.345	.002	.985	1.016
Komitmen Organisasi (X2)	.567	.178	.317	3.185	.000	.985	1.016

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan data table uji multikolinearitas diatas dapat dilihat bahwa kedua variabel independen yakni kecerdasan emosional dan komitmen organisasi memiliki nilai *collinearity statistic tolerance* sebesar 0,985. Nilai tersebut dapat diartikan dimana semua variabel bebas dalam penelitian ini pada nilai *tolerance* $0,985 < 0,10$ atau *VIF* $1,016 < 10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada variabel.

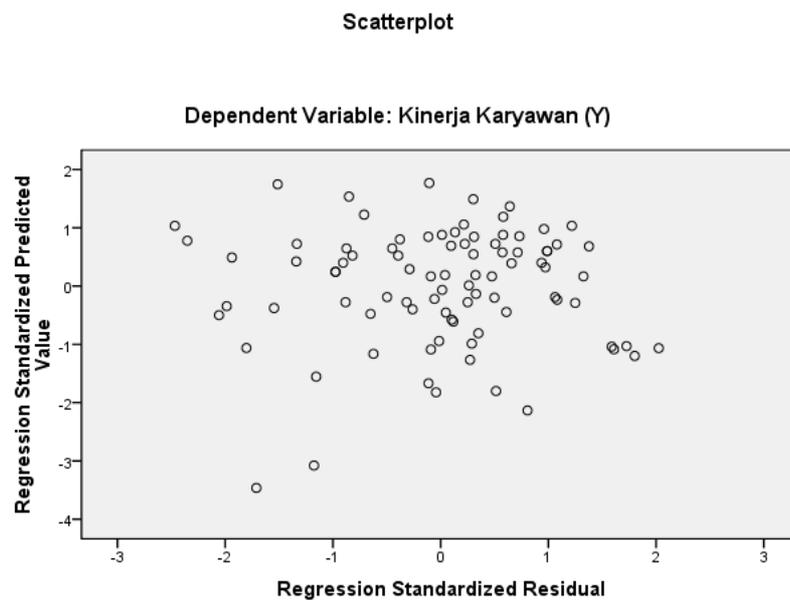
4.1.4.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari berbagai residual suatu pengamatan. Model regresi yang baik adalah apabila varians dari residual

suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap atau tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengetahui apakah model regresi dalam penelitian ini dikatakan bebas dari permasalahan heterokedastisitas dapat menggunakan metode grafik *scatter plot*.

Adapun dasar pengambilan data heterokedastisitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

Gambar IV.3
Uji Heterokedastisitas



Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan gambar *scatter plot* uji heterokedastisitas diatas dapat dilihat bahwa variabel dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas. Sebab tidak ada pola yang membentuk posisi yang jelas dan memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.

4.1.5. Metode Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk keperluan penelitian mengetahui hubungan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan olah data yang dilakukan, maka dapat diketahui model hubungan dari analisis regresi linier berganda ini sebagai berikut :

Table IV.9
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.642	9.050		2.834	.000
Kecerdasan Emosional (X1)	.248	.106	.233	2.345	.002
Komitmen Organisasi (X2)	.567	.178	.317	3.185	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan data table diatas, maka persamaan regresi linier berganda untuk dua predictor pada variabel bebas yang didapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 25,642 + 0,248X_1 + 0,567X_2 + e$$

1. Berdasarkan perolehan persamaan diatas menunjukkan bahwa semua variabel bebas kecerdasan emosional (X_1) dan komitmen organisasi (X_2) dalam keadaan konstanta atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol) maka kinerja karyawan (Y) adalah 25,642.

2. Nilai koefisien regresi variabel kecerdasan emosional (X_1) sebesar 0,248 yang berarti menunjukkan apabila kecerdasan emosional yang dilakukan dalam suatu perusahaan berjalan baik maka akan meningkatkan kinerja pegawai.
3. Nilai koefisien regresi variabel komitmen organisasi (X_2) sebesar 0,567 yang berarti menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi terhadap perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Persamaan diatas menunjukkan bahwa semua variabel bebas kecerdasan emosional dan komitmen organisasi memiliki nilai koefisien yang positif, dengan artian bahwa seluruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memiliki hubungan maupun pengaruh yang searah terhadap variabel kinerja karyawan.

4.1.6. Uji Hipotesis

4.1.6.1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada table berikut ini :

4.1.6.1.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Tabel IV. 10
Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.642	9.050		2.834	.000
Kecerdasan Emosional (X1)	.248	.106	.233	2.345	.002
Komitmen Organisasi (X2)	.567	.178	.317	3.185	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Dari table IV.10 terlihat hasil signifikan t pengaruh variabel kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar $t_{hitung} 2,345 > t_{tabel} 1,662$ (sig 0,002), dimana signifikan t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa kecerdasan emosional secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol.

4.1.6.1.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Tabel IV.11
Hasil Pengujian Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.642	9.050		2.834	.000
Kecerdasan Emosional (X1)	.248	.106	.233	2.345	.002
Komitmen Organisasi (X2)	.567	.178	.317	3.185	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Dari table IV.11 diperoleh hasil signifikan t pengaruh variabel komitmen organisasi (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar $t_{hitung} 3,185 > t_{tabel} 1,662$ (sig 0,00), dimana signifikan t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal tersebut berarti bahwa komitmen organisasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol.

4.1.6.2. Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Hasil pengujian uji f dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel IV. 12
Hasil Pengujian Simultan (Uji f)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	884.633	2	442.316	8.883	.000 ^a
Residual	4232.231	85	49.791		
Total	5116.864	87			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Nilai F pada tabel dihitung dengan cara $df_1 = k-1$ dan $df_2 = n - k$, dimana k adalah variabel dependen dan independen, n adalah jumlah data atau observasi. Jadi F tabel $df_1 = 3-1 = 2$ dan $df_2 = 88-3 = 85$ dengan kesimpulan F tabel 85 adalah 3,10 (dilihat dari f tabel). Terlihat pada tabel diatas diketahui $F_{hitung} 8,883 > F_{tabel} 3,10$ dengan nilai probabilitas yakni $sig\ 0,000 < \alpha\ 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol.

4.1.6.3. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besar persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *R square* yang dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel IV. 13
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.416 ^a	.173	.153	7.05627

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X1)

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y)

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 20) 2020

Berdasarkan hasil pengujian regresi koefisien determinasi terlihat bahwa nilai *R square* yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0,173. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan dengan rumus perhitungan koefisien determinasi sebagai berikut :

$$D = R^2 \times 100\%$$

$$D = 0,173 \times 100\%$$

$$D = 17,3\%$$

Hal ini berarti bahwa 17,3% diberikan kepada variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya 82,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

4.2. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini dijelaskan berdasarkan hasil hipotesis dari penelitian. berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan sebelumnya maka hasil analisis dan pengujian tersebut dijelaskan sebagai berikut :

4.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol, hal ini ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} 2,345 dan t_{tabel} 1662. Dengan artian bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol. Hal ini berartikan bahwa apabila kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan cukup tinggi maka akan meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol.

Kecerdasan emosional mencakup berbagai aspek seperti kemampuan menguasai diri, mengelola diri, motivasi, empati dan keterampilan social. Jika kita mampu memahami dan melakukan kelima wilayah atau aspek utama kecerdasan emosional maka semua perjalanan bisnis atau karir apapun yang kita lakukan akan berjalan mulus, sama halnya dengan kinerja akan meningkat (Mulyasari, 2019).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Putra & Latrini, 2016); (Mulyasari, 2019); dan (Fitriastuti, 2013) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

4.2.2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol

Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,185 dan t_{tabel} 1,662. Dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol. Hal ini berarti bahwa karyawan yang memiliki komitmen tinggi kepada organisasi atau perusahaan maka kinerja yang diberikan akan meningkat guna untuk membantu perusahaan dapat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja dan diartikan juga atas kepatuhan karyawan kepada janji – janji yang telah dibuat (Kasmir, 2016).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (W. Fachruddin & Rangkuti, 2019); (Akbar et al., 2017); (Adhan et al., 2020); (Jufrizen et al., 2018); (Muis et al., 2018); (Jufrizen et al., 2017); dan (Andesta, 2015) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

4.2.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol

Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 8,883 dan F_{tabel} sebesar 3,10. Dengan artian bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha < 0,05$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol. Berdasarkan penelitian dapat diartikan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan sejalan dengan dalamnya komitmen karyawan terhadap organisasi maka akan mempengaruhi kinerja karyawan sehingga menjadi lebih baik atau bahkan meningkat.

Kecerdasan emosional yang dianut dalam organisasi atau perusahaan umumnya harus maksimal. karena kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi secara emosional (Robbins & Judge, 2018). Didukung dengan adanya komitmen yang tinggi terhadap organisasi atau perusahaan dimana inti dari komitmen yaitu fokus dengan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan dan bersedia mematuhi segala peraturan yang berlaku dan komitmen merupakan fenomena yang dapat

membawa berbagai perubahan dalam suatu organisasi atau perusahaan (Jufrizen et al., 2018).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Fitriastuti, 2013) dan (Putra & Latrini, 2016) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan pembahasan yang disampaikan tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,345 dan t_{tabel} sebesar 1,662.
2. Komitmen organisasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,185 dan t_{tabel} sebesar 1,662.
3. Kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol dengan nilai nilai F_{hitung} sebesar 8,883 dan F_{tabel} sebesar 3,10 dengan probabilitas sig $0,000 < \alpha < 0,05$.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Medan Imam Bonjol dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian penulis, sebaiknya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan lebih di tingkatkan dalam hal ini terkait bidang perbankan yang pekerjaannya menghadapi nasabah dan sebaliknya dengan rekan kerja terkait pekerjaan yang saling koneksi satu sama lain. Dan untuk perusahaan serta pimpinan sebaiknya lebih memperhatikan karyawan dan menciptakan keadaan pekerjaan yang harmonis.
2. Berdasarkan penelitian penulis, sebaiknya karyawan memiliki komitmen yang tinggi dan mendalam terhadap perusahaan sehingga target yang ditetapkan dapat tercapai dan dapat menjadi kontribusi positif untuk perusahaan.
3. Kinerja karyawan yang ada dalam organisasi atau perusahaan dapat dibentuk melalui kecerdasan emosional dan komitmen organisasi yang baik, sehingga dengan adanya kedua faktor tersebut dapat meningkatkan hasil kerja yang maksimal untuk mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan sehingga keuntungan dua belah pihak dapat tercapai pula.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian ini hanya dibatasi dengan 2 variabel saja yaitu kecerdasan emosional dan komitmen organisasi yang memiliki teori terbatas.

2. Adanya keterbatasan terkait dengan penggunaan kuisisioner yang terkadang tidak menunjukkan jawaban berdasarkan kenyataan atau keadaan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhan, M., Jufrizen, J., Prayogi, M. A., & Siswadi, Y. (2020). Peran Mediasi Komitmen Organisasi pada Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Dosen Tetap Universitas Swasta di Kota Medan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, *11*(1), 1–15. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1.1654>
- Akbar, A., Al Musadieg, M., & Mukzam, M. (2017). Pengaruh Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT PELINDO Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, *47*(2), 33–38.
- Andesta, M. (2015). Pengaruh Pelatihan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat RSUD Dorak Di Kabupaten Meranti. *Journal of Management*, *02*, 1–15. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Arianty, N., Bahagia, R., Ashal, A., & Siswadi, Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Perdana Publishing.
- Astuti, R., & Prayogi, I. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Prestasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karya Hevea Indonesia Afdeling Hevea Dolok Masihul. *Prosiding: The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 490–502.
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (n.d.). *Perilaku Organisasi*. (Yati, Ed.) (1st ed.). Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Fachruddin, W., & Rangkuti, E. R. (2019). Pengaruh, Independensi, Profesionalisme, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, *10*(1), 72–86.
- Fahmi, I. (2016). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. (R. Fachruddin, Ed.) (1st ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fitriastuti, T. (2013). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, *4*(2), 103–114.
- Goleman, D. (2016). *Emotional Intelligence* (21st ed.). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handayani, S., & Hasibuan, L. S. (2018). The Analysis of Job stress Effect to the Improvement of PT Bank Muamalat Indonesia, TBK Medan Balai Kota Branch's Employees Performance. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*, *5*(9), 4978–4981.

<https://doi.org/10.18535/ijsshi/v5i9.04>

- Jufrizen, J., Gultom, D. K., Sitorus, S. A., Sari, M., & Nasution, M. I. (2018). The Effect of Organizational Culture and Islamic Work Ethic on Permanent Lecturers ' Job Satisfaction , Organizational Commitment and Work Performance at Private Islamic Universities in the City Of Medan. *Proceeding 1st International Conference of Economic Studies (ICOES) 2018*, (1999), 179–186.
- Jufrizen, J., Lumbanraja, P., Salim, S. R. A., & Gultom, P. (2017). The Effect of Compensation, Organizational Culture and Islamic Work Ethic Towards the Job Satisfaction and the Impact on the Permanent Lecturers. *International Business Management*, 11(1), 53–60. <https://doi.org/10.3923/ibm.2017.53.60>
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2015). *Metodelogi Penelitian Bisnis □: Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kartono, D. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intellegence, Job Burnout pendekatan dalam melihat Turnover Intention*. (N. Fatma, Ed.) (1st ed.). Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Kasmir, D. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kreitner, R., & Angelo, K. (2014). *Perilaku Organisasi*. (D. Halim, Ed.) (9th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. (S. Sandiasih, Ed.) (11th ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (10th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25.
- Mujiatun, S., Jufrizen, J., & Ritonga, P. (2019). Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Dosen. *MIX Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 447–465. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i3.005>
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 190. <https://doi.org/10.25157/jmr.v2i2.1786>
- Nasution, M. I. (2017). Pengaruh Stress Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Respresentative. *MIX*

SJurnal Ilmiah Manajemen, VII(3), 407–428.

Putra, K., & Latrini, M. (2016). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. *E-Jurnal Akuntansi*, 17(2), 1168–1195.

Robbins, S., & Judge, T. (2018). *Perilaku Organisasi*. (A. Suslia, Ed.) (16th ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Sapitri, R. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru. *Jom FISIP*, 3(1), 1–13.

Siagian, T. S., & Khair, H. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 59–70.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (26th ed.). Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2013). *Budaya Organisasi*. (Jefry, Ed.) (3rd ed.). Jakarta: kencana.

Titisari, P. (2014). *Peranan Organizational Citizenship Behavior dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan* (1st ed.). Jakarta: Mitra Wacana Media.