

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KEPUASAN KERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI  
DENGAN SEMANGAT KERJA PADA PT. PLN  
(PERSERO) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN  
MEDAN**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ADRI YANI LIFIA**

**NPM : 1505160629**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**



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-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 19 Maret 2019, Pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : **ADRI YANI LIFIA**  
N P M : **1505160629**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI DENGAN SEMANGAT KERJA PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN MEDAN**  
Dinyatakan : **( B/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. FAJAN PASARIBU, SE., M.Si)

Penguji II

(Drs. DANI ISKANDAR S.E., M.M)

Pembimbing

(HAZMANAN KHAIR, S.E., MBA., PhD)

Ketua

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

PANITIA UJIAN



Sekretaris

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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PENGESAHAN SKRIPSI**

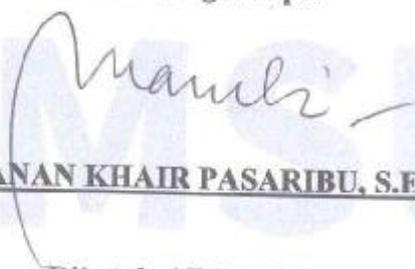
Skripsi ini disusun oleh:

Nama : ADRI YANI LIFIA  
N P M : 1505160629  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KEPUASAN KERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI DENGAN  
SEMANGAT KERJA PADA PT.PLN (PERSERO) UNIT  
PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi

  
Dr. HAZMANAN KHAIR PASARIBU, S.E., MBA.

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

  
JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si

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

## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Adri Yani Liffa  
NPM : 1505 160629  
Konsentrasi : MSDM  
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 03-11-2018  
Pembuat Pernyataan



NB :

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



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

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : ADRI YANI LIFIA  
NPM : 1505160629  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
Judul Penelitian : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI YANG DIMEDIASI DENGAN SEMANGAT KERJA PADA PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN MEDAN

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI	PARAF	KETERANGAN
6/03 - 2019	1. Menyusun atau memeriksa Bab IV dibagian hasil responden		
	2. Menambahkan Sumber penulisan		
	3. Merapikan sistematika penulisan		
	4. memeriksa Bab V		
14/03 - 2019	Ace sidang sarjama		

Pembimbing Skripsi

14/03 2019

Medan, Maret 2019

Diketahui / Disetujui

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. HAZMANAN KHAIROPASARI, S.E., M.B.A. JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si.

## ABSTRAK

**ADRI YANI LIFIA. NPM. 1505160629. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Yang Dimediasi Dengan Semangat Kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan, 2019. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan ; (2) pengaruh kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan; (3) Pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan dan (4) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh semangat kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep pengetahuan khususnya yang terkait dengan analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dengan semangat kerja sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini termasuk penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif dan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 101 pegawai yang ditentukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh, Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, teknik analisis jalur, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan bantuan software SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan; (2) kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan; (3) semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Medan; dan (4) kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja tanpa harus melalui semangat kerja. Dengan adanya semangat kerja bukan variabel mediasi yang mengantarai hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja.

**Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja, Semangat Kerja.**

## KATA PENGANTAR



*Assalam'mualaikum Wr.Wb*

Alhamdulillah rabbi'l'alamin puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkah rahmat dan anugrahnya sehingga penulis masih diberi kesehatan dan keselamatan, sehingga penulis dapat melakukan proses penelitian serta penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Tidak lupa shalawat beriringkan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita harapkan syafaatnya kelak.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dan memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, ayahanda Syamsir & ibunda Marniati yang telah membesarkan, merawat, menjaga, menyayangi dan juga memberikan dukungan moril dan materil, saya sangat menyayangi kalian. Dengan doa restu dan dukungan kalian penulis dapat menyelesaikan proposal ini, semoga Allah SWT membalas kebaikan yang kalian perbuat.
2. Abang & Adik saya Adlis Legan, Alwi Sandi yang selalu bersama dari kecil hingga besar.
3. Bapak Dr. Agussani, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Bapak H. Januri, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ade Gunawan S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Jasman Sarifuddin S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Jufrizen S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
9. Bapak Dr. Hazmanan Khair, SE, MBA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun Proposal ini.
10. Seluruh staff serta pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Kepada seluruh Manager, Staff dan Pegawai PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan medan yang telah memberikan waktu dan memberikan pengajaran untuk saya selama riset dan magang.
12. Teman-teman saya yang selalu mendukung dan membantu dalam pengerjaan proposal ini Alfika Agustia, Angga Bayu Putra Wansa, Dwi Novyana, Dinda Gusti Hartari, Medy Ananda, Nur Tasya Ningsih, Rian Syahputra, Vallen Bogenville, Vincentia H.T, Lulu Isnaini Pratami.
13. Terima kasih kepada teman-teman Kelas C siang yg selama 7 semester selalu ada.

14. Seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi yang tidak disebutkan namanya.

Dalam pengerjaan skripsi ini penulis sudah berusaha semaksimal mungkin sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan sepenuh hati penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis dengan sepenuh hati menerima saran dan masukkan dari berbagai pihak. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan, pengalaman, dan pengetahuan penulis dalam menyusun skripsi. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi ini dimasa akan datang. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan HidayahNya kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.***

Medan, Maret 2019

Hormat Saya

**(ADRI YANI LIFIA)**

**1505160629**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Uraian Teori.....	9
1. Kepuasan Kerja.....	9
a. Pengertian Kepuasan Kerja.....	9
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	10
c. Indikator-Indikator Kepuasan Kerja .....	11
2. Kecerdasan Emosional .....	13
a. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	13
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional	14
c. Indikator Kecerdasan Emosional .....	17
3. Semangat Kerja.....	19
a. Pengertian Semangat Kerja.....	19
b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja.....	20
c. Indikator Semangat Kerja .....	21
B. Kerangka Konseptual.....	24
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja....	24
2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja.....	25
3. Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	26
4. Semangat Kerja Memediasi Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja.....	27
C. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel .....	29
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
D. Populasi dan Sampel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	32
1. Angket (Kuesioner) .....	32
2. Wawancara .....	33

3. Studi Dokumentasi .....	33
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	37
G. Teknik Analisa Data .....	38
1. Analisis Jalur ( <i>Path Anlysis</i> ).....	39
2. Uji Asumsi Klasik .....	39
a) Uji Normalitas.....	39
b) Uji Multikolinearitas.....	39
c) Uji Heterokedastisitas .....	40
3. Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Identitas Responden.....	43
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	47
3. Hasil Analisa Data .....	55
a. Uji Asumsi Klasik.....	55
b. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	58
B. Pembahasan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel III.	1 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel III.	2 Jadwal Penelitian .....	31
Tabel III.	3 Populasi Penelitian.....	31
Tabel III.	4 Instrumen Skala Likert.....	33
Tabel III.	5 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	35
Tabel III.	6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja .....	36
Tabel III.	7 Hasil Uji Validitas Variabel Semangat Kerja .....	36
Tabel III.	8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	37
Tabel III.	9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Semangat Kerja .....	38
Tabel III.	10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Semangat Kerja .....	38
Tabel IV.	1 Skala Likert.....	43
Tabel IV.	2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel IV.	3 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel IV.	4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel IV.	5 Identitas Responden Berdasarkan Bekerja di Bagian.....	46
Tabel IV.	6 Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	47
Tabel IV.	7 Jawaban Responden Tentang Variabel Kecerdasan Emosional (X) .....	50
Tabel IV.	8 Jawaban Responeden Tentang Semangat Kerja (Z) .....	52
Tabel IV.	9 Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel IV.	10 Nilai Standart Coefficients Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja .....	59
Tabel IV.	11 Model Summary Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja .....	60
Tabel IV.	12 Model Summary Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja.....	62
Tabel IV.	13 Model ANOVA Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja terhadap, Kepuasan Kerja .....	63
Tabel IV.	14 Nilai standart coefficients Kecerdasan emosional, semangat kerja terhadap Kepuasan kerja .....	64
Tabel IV.	15 Pengaruh Total.....	69

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II. 1 Paradigma Penelitian.....	25
Gambar II. 2 Paradigma Penelitian.....	26
Gambar II. 3 Paradigma Penelitian.....	26
Gambar II. 4 Paradigma Penelitian.....	27
Gambar III. 1 Model Analisis Jalur (Path Analysis).....	39
Gambar IV. 1 Uji Heterokedastisitas.....	57
Gambar IV. 2 Model Teoritik Penelitian (Model Variabel) .....	58
Gambar IV. 3 Persamaan Stuktural Pertama .....	61
Gambar IV. 4 Persamaan sub- stuktural 2 .....	62
Gambar IV. 5 Persamaan sub- stuktural 2 .....	66
Gambar IV. 6 Persamaan sub- stuktural 1 dan 2 .....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Didalam suatu perusahaan diperlukan kemampuan pimpinan dalam mengelola karyawan dan sumber daya organisasi lainnya, kemampuan yang dimiliki pimpinan dibedakan kepada kemampuan dalam memanfaatkan kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional. Kecerdasan intelektual berkaitan dengan kemampuan seorang pimpinan dalam mentransfer ilmu pengetahuannya secara akademis, kemampuannya dalam menganalisis masalah, membuat perhitungan pembiayaan dan kemampuan matematis lainnya. Sedangkan kemampuan dibidang spiritual berkaitan dengan kemampuan pimpinan dalam mengendalikan organisasi melalui penanaman nilai-nilai spiritual atau nilai-nilai keagamaan. Penelitian ini akan membahas tentang kemampuan lain dari seorang pemimpin yaitu kemampuan dari segi emosional atau kecerdasan emosional.

Menurut Agustian dan Mukri (2007, hal. 24) kecerdasan emosional merupakan kemampuan merasakan perasaan orang lain dan tahu bagaimana harus bersikap terhadap situasi yang dihadapinya. Kecerdasan emosional merupakan faktor sukses yang menentukan prestasi dalam organisasi, termasuk pembuatan keputusan, kepemimpinan, terobosan teknis dan strategies, komunikasi yang terbuka dan jujur, team work atau team kerja dan hubungan saling mempercayai, loyalitas konsumen, serta kreativitas dan inovasi.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dewasa ini, sangat diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga mampu menghadapi

persaingan dan perubahan. MSDM dewasa ini mendapat sorotan tajam dari berbagai pihak. Sumber daya manusia mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain. Seberapa baik sumber daya manusia dikelola akan menentukan kesuksesan organisasi di masa mendatang. Pengelolaan sumber daya manusia sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi. Sebaliknya, jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektifitas tidak akan tercapai (Gusti, 2016. hal. 3)

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai akal dan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan dorongan serta karya yang dapat dihasilkan untuk perusahaan, sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu menciptakan suatu inovatif melalui kreativitas dan imajinasi (Arianty dkk, 2016, hal. 2). “Kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan emosional yang bersifat positif atau menyenangkan sebagai hasil dari penilaian terhadap suatu pekerjaan atau pengalaman kerja (Sopiah dalam Novita dkk, 2016). Apabila dikaitkan dengan organisasi, kepuasan kerja sangat penting dan harus diperhatikan, kepuasan kerja yang tinggi pada seorang karyawan akan bermuara pada loyalitas.

Menurut Hasibuan (2007, hal. 202) kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi antara keduanya. Kepuasan kerja akan mendorong karyawan untuk berprestasi lebih baik. Prestasi yang lebih baik akan menimbulkan imbalan ekonomi dan psikologis yang lebih

tinggi. Apabila kepuasan kerja yang dicapai karyawan kurang mendapat perhatian, akan dapat berakibat pada hal-hal yang tidak diinginkan, seperti hasil kerja yang tidak maksimal. Untuk itu, pimpinan perusahaan harus benar-benar memberikan perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pegawai, seperti motivasi, pembelajaran, kondisi fisik pekerjaan, dan kemampuan kerja pegawai, dan semangat kerja.

Setiap karyawan suatu perusahaan selalu memiliki pengharapan atas apa yang akan mereka berikan ke organisasi dan apa yang akan organisasi berikan kepada mereka. Kontribusi karyawan terhadap organisasi dan insentif yang diberikan organisasi atas prestasi kerja karyawannya akan berdampak terhadap kepuasan kerja dan semangat kerja karyawannya. Orang akan puas apabila dia menikmati pekerjaannya dan kurang puas bila ia tidak menikmati pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, demikian pula sebaliknya (Soegoto, 2009, hal. 249).

Sedangkan semangat kerja (*morale*) mencerminkan keseluruhan sikap karyawan terhadap lingkungan kerja mereka, semangat kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti: upah, tunjangan, lingkungan kerja, rekan kerja, dan kesempatan promosi. Apabila para karyawan puas dan memiliki semangat kerja yang tinggi, organisasi memperoleh berbagai macam manfaat karena karyawan yang pas akan lebih berkomitmen dan setia serta bekerja lebih keras lagi (Soegoto, 2009, hal. 249).

Kecerdasan emosional menawarkan keunggulan tambahan di lingkungan kerja. Banyak bukti memperlihatkan bahwa orang-orang yang secara emosional cakap yang mengetahui dan menangani perasaan mereka sendiri dengan baik, dan

yang mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain dengan efektif memiliki keuntungan dalam setiap bidang kehidupan, entah itu dalam hubungan asmara dan persahabatan atau dalam menangkap aturan-aturan tak tertulis yang menentukan keberhasilan dalam politik organisasi. Orang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik berarti kemungkinan besar ia akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan, menguasai kebiasaan pikiran yang mendorong produktivitas mereka, orang yang tidak dapat menghimpun kendali tertentu kehidupan emosionalnya akan mengalami pertarungan batin yang merampas kemampuan mereka untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran jernih (Goleman, 2007, hal 48).

Begitu pula halnya dengan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan sangat memperhatikan kepuasan kerja dan semangat kerja pegawainya. Perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang kelistrikan ini sangat memperhatikan apa saja yang membuat para pegawainya mendapatkan kepuasan kerja dan semangat kerja. Namun berdasarkan penelitian awal yang penulis lakukan terdapat beberapa masalah. Permasalahan yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan salah satunya adanya permasalahan pada kecerdasan emosional pegawai, dimana pegawai yang ada di perusahaan memiliki masalah emosi yang kurang stabil. Terkadang jika ada seorang pegawai yang memiliki kepentingan dengan pegawai lain, namun menunjukkan kinerja yang tidak benar maka akan ditegur dengan kasar tanpa memberikan alasan. Di samping itu, pegawai sering merasa kurang puas dalam menjalankan pekerjaannya disebabkan banyaknya komentar yang diberikan atasan dengan tanpa alasan yang jelas. Dampak dari semua fenomena ini adalah adanya

kecendrungan menurunnya semangat kerja karyawan. Dimana pegawai terkadang kurang respon dalam menanggapi apa yang diarahkan atasan, di samping itu juga pegawai terkesan kurang peduli dengan apa yang dibutuhkan atasan sebelum akhirnya diperintahkan dengan cara yang agak kasar.

Berdasarkan survey awal yang sudah dilakukan diperoleh beberapa masalah pada penjelasan-penjelasan di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan yang dimediasi dengan semangat kerja. Lebih tepatnya judul penelitian yang akan digunakan **“Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja Pegawai yang dimediasi dengan Semangat Kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional para pegawai yang cenderung kurang stabil yang memberikan dampak kepada cara kerja pegawai.
2. Kurangnya semangat kerja pegawai yang ditunjukkan dengan rendahnya respon pegawai terhadap pekerjaan yang diarahkan pimpinan
3. Adanya kecendrungan kepuasan kerja pegawai yang menurun disebabkan oleh emosional dan semangat kerja relatif rendah

### **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas dan dilanjutkan dengan identifikasi masalah maka, penulis membatasi dan merumuskan masalah sebagai beriku:

#### **1. Batasan Masalah**

Banyak faktor yang mempengaruhi semangat kerja pegawai diantaranya adalah gaji, lingkungan kerja, kepemimpinan, kemampuan karyawan, semangat kerja, motivasi dan sebagainya. Namun dalam penelitian ini penulis hanya membatasi pada faktor kecerdasan emosional (bagian dari kemampuan SDM) dan kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan

Di samping itu dalam penelitian ini penulis membatasi faktor semangat kerja sebagai variabel yang memediasi pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja.

#### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?
- b. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?
- c. Apakah ada pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?

- d. Apakah semangat kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan?

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pada pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja sebagai mediator hubungan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

### **2. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan masalah yang telah dirumuskan, manfaat penelitian yang akan didapat adalah :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta memperkaya teori tentang manajemen sumber daya manusia.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat menjadi sambungan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

c. Manfaat Akademis

Dapat dijadikan sebagai acuan dan referensi bagi penelitian lain yang berminat untuk membahas penelitian yang sama.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teori**

##### **1. Kepuasan Kerja**

###### **a. Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Duha (2018, hal. 244) kepuasan kerja adalah sebagai keadaan menyenangkan yang dialami individu dalam organisasi oleh berbagai hal yang menjadi penyebabnya. pengertian lain adalah sikap positif individu dalam hal yang berhubungan dengan pekerjaannya. Karena keadaan menyenangkan tersebut, individu memiliki cara pandang positif terhadap organisasi melalui pemikiran, perasaan, pendapat, perilaku yang ada di dalam dirinya.

Sudaryo (2018, hal. 76) mengatakan kepuasan kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan instansi. Sedangkan Utaminingsih (2017, hal. 64) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat dikaji dari aspek kesejahteraan ditempat kerja yang dimaknai sebagai suatu keadaan individu yang lebih termotivasi, terlibat ditempat kerja, menikmati pekerjaan yang diberikan dan cenderung bertahan (komitmen organisasional keberlanjutan karena merasa diuntungkan) dalam suatu organisasi.

Adapun Badriyah (2017, hal. 228) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan emosional pegawai yang dapat berdampak pada pekerjaannya. Jika pegawai puas atas kinerja dan imbalan yang diterima maka pekerjaannya akan maksimal. Sebaliknya jika pegawai kurang puas dalam kinerja dan imbalan maka pekerjaannya akan kurang maksimal.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Moh. As'ad (2004, hal. 115) ialah :

- 1) Faktor Psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
- 2) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- 3) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
- 4) Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Sedangkan menurut Hasibuan (2013, hal. 203) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah:

- 1) Balas jasa yang adil dan layak
- 2) Penempatan yang tepat sesuai dengan keahlian.

- 3) Berat ringannya pekerjaan
- 4) Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan.
- 5) Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.
- 6) Sifat pekerjaan monoton atau tidak.

### **c. Indikator-Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (2006, hal. 244) kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

- 2) Gaji atau upah

Gaji dikenal menjadi signifikan, tetapi kompleks secara kognitif dan merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja.

- 3) Promosi kesempatan

Promosi sepertinya memiliki pengaruh berbeda pada kepuasan kerja karena promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

- 4) Pengawasan

Pengawasan merupakan sumber penting lain dari kepuasan kerja. Terdapat dua dimensi gaya pengawasan yang memengaruhi kepuasan kerja. Dimensi pertama berpusat pada karyawan sedangkan dimensi yang lain berpusat pada partisipasi atau pengaruh, seperti diilustrasikan oleh manajer yang memungkinkan orang untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

5) Rekan kerja

Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat, dan bantuan pada anggota individu.

6) Kondisi kerja

Efek lingkungan kerja pada kepuasan kerja sama halnya dengan efek kelompok kerja. Jika segalanya berjalan baik, tidak ada masalah kepuasan kerja.

Sedangkan menurut Sudaryo, dkk (2018, hal. 92) indikator kepuasan kerja adalah :

1) Kemangkiran

Pegawai yang tinggi tingkat kepuasannya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya pegawai yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.

2) Keinginan pindah

Tidak dapat disangkal bahwa salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan itu dapat beranekaragam, seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi, baik dengan atasan maupun dengan para rekan sekerja, pekerjaan yang tidak sesuai, dan berbagai faktor lainnya.

### 3) Kinerja karyawan

Pengertian kinerja hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya.

### 4) Rekan kerja

Rekan kerja yang bersahabat, kerja sama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual . sementara itu kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasihat atau saran kepada sesama rekan kerja. Rekan kerja yaitu teman-teman yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

### 5) Kenyamanan kerja karyawan

Pada umumnya karyawan cenderung lebih senang dengan adanya kondisi lingkungan kantor tempat kerja yang baik dan nyaman, sehingga efisiensi kerja atau perasaan fisik yang baik, dapat membantu mengurangi kejenuhan dan kelelahan bagi para karyawan.

## **2. Kecerdasan Emosional**

### **a. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *emovere* yang artinya bergerak menjauh. Arti kata ini menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Menurut Goleman dalam Setyaningrum (2016) kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan yang mencakup

pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Sedangkan menurut Agustian & Mukri (2007, hal. 24) kecerdasan emosional merupakan kemampuan merasakan perasaan orang lain dan tahu bagaimana harus bersikap terhadap situasi yang dihadapinya.

Menurut Puspasari (2013, hal 6) kecerdasan emosional adaah kemampuan untuk mengendalikan emosi dan rasional secara bersamaan dengan kondisi yang tepat. Aristoteles pernah mengatakan bahwa semua orang bisa menjadi marah namun marah dalam kondisi yang tepat tidak dapat dilakukan semua orang. Tridhonanto (2013, hal. 5) menjelaskan bahwa kecerdasan emosional menuntut manusia agar dapat mengembangkan kemampuan emosional dan kemampuan sosialnya. Kemampuan emosional sendiri meliputi sadar akan keadaan emosi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi, kemampuan memotivasi diri, dan kemampuan menyatakan perasaan kepada orang lain.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah sangat penting dalam melakukan pekerjaan karna dapat mengetahui emosi yang terletak didalam diri sendiri dan mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosi orang lain.

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

Goleman (2009, hal. 267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yaitu:

### 1) Lingkungan keluarga

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

### 2) Lingkungan non keluarga

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

Sedangkan menurut Agustian (2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu: faktor psikologis, faktor pelatihan emosi dan faktor pendidikan

#### 1) Faktor psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu individu dalam mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan keadaan emosi agar termanifestasi dalam perilaku secara efektif. Menurut Goleman (2007) kecerdasan emosi erat kaitannya dengan keadaan otak emosional. Bagian otak yang mengurus emosi adalah sistem limbik. Sistem limbik terletak jauh dalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls. Peningkatan kecerdasan emosi secara fisiologis dapat

dilakukan dengan puasa. Puasa tidak hanya mengendalikan dorongan fisiologis manusia, namun juga mampu mengendalikan kekuasaan impuls emosi. Puasa yang dimaksud salah satunya yaitu puasa sunah Senin Kamis.

## 2) Faktor pelatihan emosi

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (value). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saja tanpa dilatih. Melalui puasa sunah Senin Kamis, dorongan, keinginan, maupun reaksi emosional yang negatif dilatih agar tidak dilampiaskan begitu saja sehingga mampu menjaga tujuan dari puasa itu sendiri. Kejernihan hati yang terbentuk melalui puasa sunah Senin Kamis akan menghadirkan suara hati yang jernih sebagai landasan penting bagi pembangunan kecerdasan emosi.

## 3) Faktor pendidikan

Pendidikan dapat menjadi salah satu sarana belajar individu untuk mengembangkan kecerdasan emosi. Individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosi dan bagaimana mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di lingkungan keluarga dan masyarakat. Sistem pendidikan di sekolah tidak boleh hanya menekankan pada kecerdasan akademik saja, memisahkan kehidupan dunia dan akhirat, serta menjadikan ajaran agama sebagai ritual saja. Pelaksanaan puasa sunah Senin Kamis yang berulang-ulang dapat

membentuk pengalaman keagamaan yang memunculkan kecerdasan emosi. Puasa sunnah Senin Kamis mampu mendidik individu untuk memiliki kejujuran, komitmen, visi, kreativitas, ketahanan mental, kebijaksanaan, keadilan, kepercayaan, penguasaan diri atau sinergi, sebagai bagian dari pondasi kecerdasan emosi

### **c. Indikator Kecerdasan Emosional**

Dimana menurut pemikiran Goleman (2009, hal.58) kecerdasan emosional dapat diukur dari:

#### 1) Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Merupakan kemampuan seseorang untuk memahami berbagai potensi dalam dirinya menyangkut kelebihan yang dimiliki maupun kelemahannya.

#### 2) Pengaturan Diri (*Self Regulation*)

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengontrol atau mengendalikan emosi dalam dirinya.

#### 3) Motivasi Diri (*Self Motivation*)

Merupakan Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri yang dilihat dari beberapa indikator seperti selalu memperbaiki kinerja, memiliki kesiapan mental untuk berkorban demi tercapainya tujuan organisasi, mampu mengendalikan emosi diri sendiri dan memanfaatkannya untuk memperbaiki peluang agar bisa sukses, lebih terdorong untuk bisa sukses dibandingkan ketakutan akan kegagalan.

4) Empati (*Social Awareness*)

Merupakan pemahaman dan sensitivitas terhadap perasaan, pemikiran, dan situasi orang lain.

5) Keterampilan Sosial (*Social Skill*)

Merupakan kemampuan untuk menjalin hubungan sosial yang didasarkan pada indikator seperti kemampuan untuk mengelola hubungan dengan orang lain dan kemampuan untuk membangun jaringan dengan orang lain.

Sedangkan Bitsch (2008) mengatakan bahwa ada tujuh indikator yang termasuk dalam variabel kecerdasan emosional. Tujuh indikator tersebut diukur dengan "*The Young emotional intelligence Inventory (EQI)*", yakni kuisisioner *self-report* yang mengukur 7 indikator tersebut adalah: (1) *Intrapersonal skills*, (2) *Interpersonal skills*, (3) *Assertive*, (4) *Contentment in life*, (5) *Resilience*, (6) *Self-esteem*, (7) *Self-actualization*. Lebih jelasnya uraian dari ketujuh indikator pengukuran kecerdasan emosional adalah:

- a. *Intrapersonal skills* adalah kemampuan seseorang mengenali emosinya sendiri dan membentuk model diri sendiri yang akurat dan realistis, serta mampu menggunakan model tersebut untuk dioperasikan secara efektif dalam kehidupan.
- b. *Interpersonal skills* adalah kemampuan untuk memahami orang lain, apa motivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana berkomunikasi dan bekerjasama dengan mereka.
- c. *Assertive* adalah memberikan estimasi terhadap kemampuan pada individu untuk mengungkapkan keinginan, pendapat, perasaan dan keyakinan secara langsung, jujur dengan cara-cara yang wajar.

- d. *Contentment in life* adalah kepuasan dan kebahagiaan seseorang atas hidup dan pekerjaannya.
- e. *Resilience* adalah kemampuan individu untuk bangkit dari kekecewaan, belajar dari kegagalan dan terus maju, gigih dalam menghadapi kesusahan (kemalangan).
- f. *Self-esteem* adalah perasaan berharga, percaya diri dan menghormati diri sendiri. Seorang dengan *self-esteem* yang tinggi memiliki perasaan berharga yang baik atas dirinya sendiri.
- g. *Self-actualization* adalah kemampuan mengukur prestasi potensi individu, yaitu tingkat dimana individu percaya bahwa mereka telah merealisasikan potensinya.

### **3. Semangat Kerja**

#### **a. Pengertian Semangat Kerja**

Dalam melakukan suatu pekerjaan perlu adanya semangat kerja. Tanpa adanya semangat kerja, hasil yang didapatkan tidak akan baik dan maksimal. Semangat kerja bisa timbul dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan sekitar yang mendukung adanya semangat.

Munurut Busro (2018, hal. 326) semangat kerja adalah kondisi rohaniah atau perilaku baik individu maupun kelompok yang dapat menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen sehingga pekerjaan lebih cepat selesai dan lebih baik serta lebih banyak produk barang dan jasa yang dihasilkan yang semuanya ditujukan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Sedangkan menurut Malik (2016, hal. 167) semangat kerja adalah

sikap individu atau kelompok untuk bekerja sama melakukan pekerjaan yang lebih giat dan sukarela sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih baik. Selain itu pula setiap anggota kelompok mempunyai kebersamaan tujuan, dengan rasa ikut memiliki setiap aktifitas pekerjaan yang dilakukan, sehingga mempunyai tanggung jawab yang tinggi.

Sedangkan Agustini (2011, hal. 60) menyatakan semangat kerja adalah sikap individu untuk melakukan pekerjaan dengan lebih giat, bekerja sama, berdisiplin dan tanggung jawab sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lebih cepat dan baik.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah kondisi atau suasana yang merupakan sikap mental individu maupun kelompok yang sangat ingin diperhatikan keinginan pegawai tersebut untuk mengembangkan diri, balas jasa, kondisi dan suasana. Seseorang pegawai yang telah mendapatkan keinginannya dapat berpengaruh kepada semangat kerjanya, tinggi rendahnya semangat kerja seseorang akan terlihat dari tingkah laku maupun sikap pegawai sehari-hari. Semangat kerja seseorang atau pegawai akan mempengaruhi kualitas dan kuantitas pekerjaannya di kantor.

#### **b. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Semangat Kerja**

Sofianty (2007) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja ada dua, yaitu:

a) Faktor dari dalam diri

Semangat kerja yang datang dari dalam diri biasanya lebih kuat pengaruhnya. Semangat ini mendorong seseorang untuk bekerja giat dan sungguh-sungguh untuk mencapai prestasi kerja.

b) Faktor lingkungan

Semangat kerja yang datangnya dari luar atau dari lingkungan juga dapat berpengaruh pada prestasi kerja. Jika lingkungan kita mendukung maka semangat kerja bisa tinggi. Begitu pula sebaliknya. Jika lingkungan luar tidak mendukung. Maka semangat kerja bisa menurun atau bahkan tidak ada sama sekali. Akibatnya pekerjaan itu dilakukan dengan sangat terpaksa.

Sedangkan menurut Agustini (2011, hal. 63) faktor-faktor yang mempengaruhi semangat kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Menyangkut kepuasan diluar pekerjaan seperti pendapatan, rasa aman, dan lingkungan kerja.
- 2) Menyangkut kepuasan terhadap pekerjaan, yaitu minat kerja, peluang untuk maju, prestise dalam organisasi, dan kesadaran akan tanggung jawab terhadap pekerjaan.
- 3) Menyangkut kepuasan pribadi seperti kebanggan pekerja atau pekerjaanya, perasaan telah diberlakukan dengan baik, dan kemampuan untuk bergaul dengan kawan sekerja.

**c. Indikator Semangat Kerja**

Semangat kerja tidak selalu ada dalam diri karyawan. Terkadang semangat kerja dapat pula menurun. Indikasi-indikasi menurunnya semangat

kerja selalu ada dan memang secara umum dapat terjadi. Menurut Makmur dalam Busro (2018, hal. 330) faktor-faktor untuk mengukur semangat kerja adalah :

1) Absensi

Karena absensi menunjukkan ketidak hadiran karyawan dalam tugasnya. Hal ini termasuk waktu yang hilang karena sakit, kecelakaan, dan pergi meninggalkan pekerjaan karena alasan pribadi tanpa diberi wewenang. Adapun yang tidak diperhitungkan sebagai absensi adalah diberhentikan untuk sementara, tidak ada kerjaan, cuti yang sah, atau periode libur, dan pemberhentian kerja.

2) Kerja sama

Kerja sama dalam bentuk tindakan kolektif seseorang terhadap orang lain. Kerjasama dapat dilihat dari kesediaan karyawan untuk bekerja sama dengan rekan kerja atau dengan atasan mereka berdasarkan untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, kerjasama dapat dilihat dari kesediaan untuk saling membantu diantara rekan sekerja sehubungan dengan tugas-tugasnya dan terlihat keaktifan dalam kegiatan organisasi.

3) Kepuasan kerja

Kepuasan kerja sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka.

4) Kedisiplinan

Kedisiplinan sebagai suatu sikap dan tingkah laku yang sesuai peraturan organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak. Dalam prakteknya bila suatu organisasi telah mengupayakan sebagian besar dari

peraturan-peraturan yang ditaati oleh sebagian besar karyawan, maka kedisiplinan telah dapat ditegakkan.

Sedangkan menurut Nitisemito (2003, hal. 161) indikasi yang menunjukkan turunnya semangat kerja pegawai yaitu sebagai berikut :

1) Turun atau rendahnya produktivitas kerja

Menurunnya produktivitas dapat terjadi karena kemalasan, menunda pekerjaan, dan sebagainya. Bila terjadi penurunan produktivitas, maka hal ini berarti indikasi dalam organisasi tersebut telah terjadi penurunan semangat kerja.

2) Tingkat absensi yang naik dan tinggi

Pada umumnya, bila semangat kerja menurun, maka karyawan dihindari rasa malas untuk bekerja. Apalagi kompensasi atau upah yang diterimanya tidak dikenakan potongan saat mereka tidak masuk bekerja. Dengan demikian dapat menimbulkan penggunaan waktu luang untuk mendapatkan penghasilan yang lebih tinggi, meski hanya untuk sementara.

3) Labour turn over atau tingkat perpindahan karyawan yang tinggi

Keluar masuk karyawan yang meningkat terutama disebabkan karyawan mengalami ketidaksenangan saat mereka bekerja, sehingga mereka berniat bahkan memutuskan untuk mencari tempat pekerjaan lain yang lebih sesuai dengan alasan mencari kenyamanan dalam bekerja. Manajer harus waspada terhadap gejala-gejala seperti ini.

4) Tingkat kerusakan yang meningkat

Meningkatnya tingkat kerusakan sebenarnya menunjukkan bahwa perhatian dalam pekerjaan berkurang. Selain itu dapat juga terjadi kecerobohan

dalam pekerjaan dan sebagainya. Dengan naiknya tingkat kerusakan merupakan indikasi yang cukup kuat bahwa semangat kerja telah menurun.

5) Kegelisahan dimana-mana

Kegelisahan tersebut dapat berbentuk ketidaktenangan dalam bekerja, keluh kesah serta hal-hal lain. Terusiknya kenyamanan karyawan memungkinkan akan berlanjut pada perilaku yang dapat merugikan organisasi itu sendiri.

6) Tuntutan yang sering terjadi

Tuntutan merupakan perwujudan dari ketidakpuasan, dimana pada tahap tertentu akan menimbulkan keberanian untuk mengajukan tuntutan. Organisasi harus mewaspadaai tuntutan secara masal dari pihak karyawan.

7) Pemogokan

Pemogokan adalah wujud dari ketidakpuasan, kegelisahan dan sebagainya. Jika hal ini terus berlanjut maka akan berakibatkan ada munculnya tuntutan dan pemogokan.

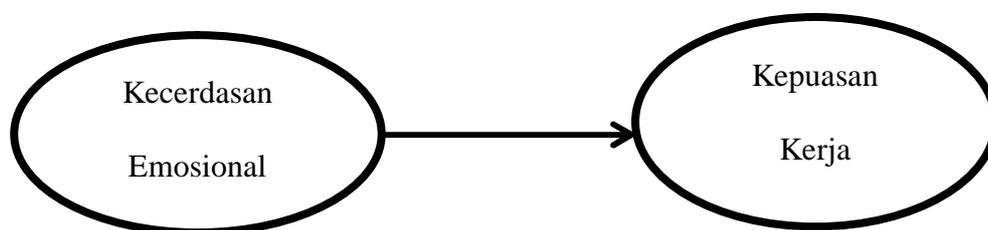
## **B. Kerangka Konseptual**

### **1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja**

Virk dalam Niluh dan Surya Putra (2015) dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa emosi memainkan peran penting dalam kepuasan kerja manajer yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada manajer yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah. Gundusz et al. dalam Niluh dan Surya Putra (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting dalam kepuasan kerja internal. Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi

dan kesempatan mereka untuk meninggalkan perusahaan lebih rendah dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Niluh dan Surya Putra (2015) tentang “Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dan stres kerja pada the seminyak beach resort and spa” menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.



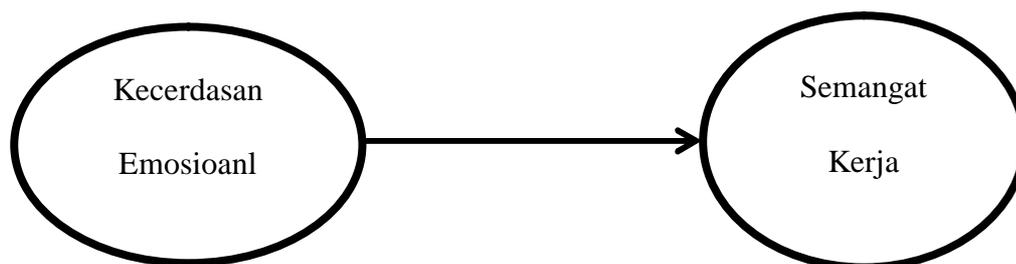
**Gambar II. 1 Paradigma Penelitian**

## **2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja**

Kecerdasan emosional di dalam bekerja ditujukan untuk menjalin hubungan yang baik. Didalam lingkungan kerja, kecerdasan emosional mempersoalkan bagaimana agar dapat membedakan emosi terhadap orang lain.

Menurut Goleman Dalam Rani Setyaningrum (2016) kecerdasan emosional adalah sebagai kemampuan yang mencakup pengendalian diri, semangat kerja, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ihsan Nadjamuddin (2010) tentang “pengaruh semangat kerja dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi Kausal Wisma Bantimurung- Jakarta) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pegawai.



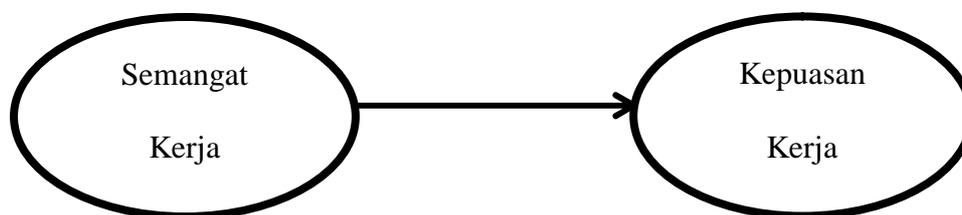
**Gambar II. 2 Paradigma Penelitian**

### **3. Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Semangat kerja ditunjukkan dengan sikap karyawan dalam pekerjaannya guna memnuhi hasil yang diharapkan perusahaan dan diri mereka sendiri.

Menurut Nitisemito dalam Fauzia Agustini (2011, hal 60) , menyatakan semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat & lebih baik, sehingga memungkinkan untuk mendapatkan kepuasan kerja.

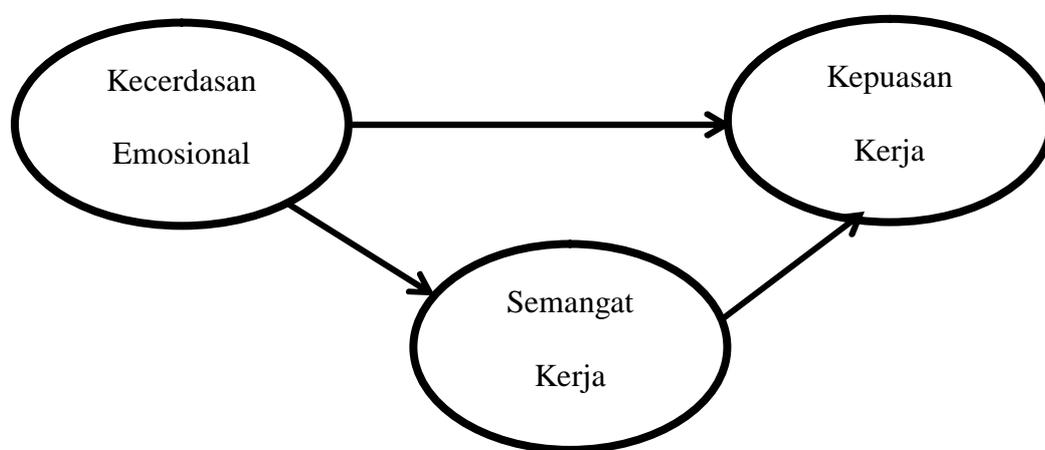
Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Abdul Aziz (2017) tentang “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal)” Menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara semangat kerja dan terhadap kepuasan kerja.



**Gambar II. 3 Paradigma Penelitian**

#### 4. Semangat Kerja Memediasi Kecerdasan Emosional Dan Kepuasan Kerja

Jika kecerdasan emosional diterapkan oleh individu tepat dan objektif maka akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut namun disisi lain kepuasan kerja terkadang harus di mediasi terlebih dahulu dengan semangat kerja dengan demikian penelitian ini penulis membuat kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut :



**Gambar II. 4 Paradigma Penelitian**

Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja dapat dipastikan mempengaruhi semangat kerja karena kedua faktor tersebut dapat membangkitkan semangat kerja pegawai dan dapat dipercaya bahwa kepuasan kerja akan menambah semangat kerja.

#### C. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka hipotesis yang didapat penulis adalah sebagai berikut :

- 1) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

- 2) Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap semangat kerja pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- 3) Semangat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
- 4) Semangat kerja memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dan kuantitatif. Pendekatan asosiatif adalah salah satu jenis eksplanasi (penjelasan) yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada. Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2008, hal.11)

Hikmat (2011, hal.41) menjelaskan penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penafsiran kuantitatif yang kokoh. Informasi kuantitatif dalam bidang pemasaran dapat digunakan, misalnya: menetapkan tingkat penggunaan suatu produk, menemukan petunjuk tentang pilihan, misalnya menetapkan pangsa pasar suatu merek, dan mendukung keputusan-keputusan untuk aspek kuantitatif.

#### **B. Definisi Operasional Variabel**

Darmadi (2014, hal. 13) variabel penelitian adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Variabel-variabel yang sudah diidentifikasi, maka dibuatlah definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai upaya pemahaman dalam penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut maka operasional variabel penelitian ini adalah sebagai yang tertera pada Tabel III.1 berikut :

**Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasioanal	Indikator	Literatur
<b>Semangat Kerja</b>	Semangat kerja merupakan kemauan untuk melakukan pekerjaan dengan giat dan antusias, sehingga penyelesaian pekerjaan cepat dan baik. Hasibuan (2010, hal. 94)	Absensi	Makmur dalam Busro (2018, hal. 330)
		Kerja sama	
		Kepuasan kerja	
		Kedisiplinan	
<b>Kecerdasan Emosional</b>	Seseorang dengan kemampuan kecerdasan emosional tinggi akan mampu mengenal dirinya sendiri, mampu berpikir rasional dan berperilaku positif serta mampu menjalin hubungan sosial yang baik karena didasari pemahaman emosi orang lain Robbins dalam Agus Erick (2017)	Self Awareness (Kesadaran Diri)	Goleman (2009, hal.58)
		Self Regulation (Pengaturan Diri)	
		Self Motivation (Motivasi Diri)	
		Social Awareness (Empati)	
		Social Skill (Keterampilan Sosial)	
<b>Kepuasan Kerja</b>	Kepuasan karyawan merupakan ukuran sampai seberapa jauh perusahaan dapat memenuhi harapan karyawannya yang berkaitan dengan berbagai aspek dalam pekerjaan dan jabatan. Kuswadi dalam Novita dkk (2016)	Pekerjaan itu sendiri	Luthans (2006, hal. 244)
		Gaji atau Upah	
		Promosi Kesempatan	
		Pengawasan	
		Rekan Kerja	
		Kondisi Kerja	

(Sumber: Pengolaan data)

### C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan secara efektif selama 12 (dua belas) minggu, sejak mulai penelitian ini disetujui. Lokasi penelitian dilakukan di PT PLN (persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Medan yang beralamat di Jl. Listrik No.08, Petisah Tengah, Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20231. Adapun jadwal peneltian dapat dilihat Tabel III.2 berikut :

**Tabel III. 2 Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Minggu															
		Des-18				Jan-18				Feb-19				Mar-19			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penelitian Pertama																
2	Penyusunan Proposal																
3	Bimbingan Proposal																
4	Seminar Proposal																
5	Pengumpulan proposal																
6	Pengolaan data																
7	Penyusunan Skripsi																
8	Bimbingan Skripsi																
9	Sidang Meja Hijau																

(Sumber: Pengolaan data)

#### D. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2008, hal. 115) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tetap PT PLN (persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan yang berjumlah 101 orang pegawai dapat dilihat pada Tabel III.3 berikut:

**Tabel III. 3 Populasi Penelitian**

No	Bagian	Jumlah Pegawai
1	Perencanaan	10
2	Jaringan	34
3	Pengadaan	4
4	SDM, Keuangan dan Administrasi	13
5	K3L	3
6	Fungsional Ahli	3
7	Transaksi Energi Listrik	16
8	Konstruksi	4
9	Pelayanan	14
	<b>JUMLAH</b>	<b>101</b>

(Sumber data pegawai PT PLN UIW SU UP3 Medan)

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut

(Sugiyono, 2013. hal. 91). Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling yaitu teknik non probability sampling. Menurut Sugiyono (2013, hal. 95) teknik non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik yang digunakan dalam non probability sampling adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013 hal. 96). Dalam penelitian ini digunakan sampel dari seluruh populasi dengan jumlah 101 responden.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Sebelum dilakukan pengumpulan data, seorang peneliti harus terlebih dahulu menentukan cara pengumpulan data yang akan digunakan. Alat pengumpul data yang digunakan harus memenuhi kesahihan (validitas) dan keterandalan (reliabilitas), terdapat empat alat pengumpul data yang biasa digunakan oleh peneliti yaitu: observasi, kuesioner (angket), wawancara, dan studi dokumentasi. Keempat alat pengumpul data tersebut dapat digunakan seluruhnya atau hanya sebagian tergantung konteks penelitian yang dilakukan Hikmat (2011, hal. 72). adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Angket (Kuesioner)**

Menurut Hikmat (2011, hal. 77) mengatakan angket adalah pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan terinci terhadap informan yang terlibat langsung dalam peristiwa/keadaam yang dteliti.

## 2. Wawancara

Menurut Hikmat (2011, hal. 80) wawancara adalah teknik pencarian data/informasi mendalam yang diajukan kepada responden/ informan dalam bentuk pertanyaan lisan. Teknik ini sangat diperlukan untuk mengungkap bagian terdalam (tersembunyi) yang tidak dapat terungkap lewat angket.

## 3. Studi Dokumentasi

Hikmat (2011, hal. 83) mengatakan teknik dokumentasi adalah penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert. Skala likert dirancang untuk menguji tingkat kesetujuan (*degree of agreement*) responden terhadap suatu pernyataan. Tingkat kesetujuan itu pada umumnya dibagi atas lima angkatan yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), kurang setuju (3), setuju (4) dan sangat setuju (5) responden diminta melingkari nomor yang sesuai dengan penilaiannya. Kriteria pengukuran dapat dilihat pada Tabel III.4 berikut:

**Tabel III. 4 Instrumen Skala Likert**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2006)

Penelitian dilakukan dengan cara melakukan studi dokumen untuk membuat uraian secara teoritis, berdasarkan kajian-kajian teoritis dari buku-buku maupun uraian teoritis dari bahan tulisan lain yang berhubungan dalam geladikarya ini dalam mengaplikasikannya terhadap kondisi yang ada pada PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara UP3 Medan.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Dalam penelitian dengan pendekatan subjektif, ancaman terhadap validitas hanya mungkin ditangkis dengan bukti bukan dengan metode. Metode hanyalah cara untuk mendapatkan bukti yang dapat dipakai untuk menangkis ancaman ( Hikmat, 2011, hal. 84). Validitas adalah kebenaran dan kejujuran sebuah deskripsi, kesimpulan, penjelasan, tafsiran, dan segala jenis laporan Alwasilah dalam Hikmat (2011, hal. 85)

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Sumber: Mahi M. Hikmat, 2011, hal 85

Keterangan:

N	= Banyaknya pasangan pengamatan
$\sum x_i$	= Jumlah pengamatan variabel x
$\sum y_i$	= Jumlah pengamatan variabel y
$(\sum x_i)^2$	= Jumlah kuadrat Pengamatan variabel x
$(\sum y_i)^2$	= Jumlah pengamatan variabel y
$(\sum x_i)^2$	= Kuadrat jumlah pengamatan variabel x
$(\sum y_i)^2$	= Pengamatan jumlah variabel y
$\sum x_i y_i$	= Jumlah hasil kali variabel x dan y

Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Tolak  $H_0$  atau terima  $H_a$  jika nilai korelasi adalah positif dan probabilitas yang dihitung  $<$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (sig 2-tailed  $>$   $\alpha$ 0,05).
- b. Terima  $H_0$  atau tolak  $H_a$  jika nilai korelasi adalah negatif dan probabilitas yang dihitung  $>$  nilai probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig-tailed  $>$   $\alpha$ 0,05)

**Tabel III. 5**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional**

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai korelasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,391 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 2	0,533 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 3	0,460 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 4	0,506 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 5	0,427 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 6	0,501 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 7	0,546 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 8	0,647 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 9	0,628 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 10	0,492 (positif)	0,000<0,05	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Dari 10 pernyataan mengenai kecerdasan emosional, seluruh pernyataan dalam kategori valid, hal ini dapat dilihat dari tabel diatas.

**Tabel III. 6****Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai korelasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,640 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 2	0,743 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 3	0,581 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 4	0,650 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 5	0,719 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 6	0,721 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 7	0,688 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 8	0,609 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 9	0,507 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 10	0,560 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 11	0,728 (Positif)	0,000<0,06	Valid
Pernyataan 12	0,797 (positif)	0,000<0,07	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Dari 12 pernyataan mengenai kecerdasan emosional, seluruh pernyataan dalam kategori valid, hal ini dapat dilihat dari tabel diatas.

**Tabel III. 7****Hasil Uji Validitas Variabel Semangat Kerja**

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai korelasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,490 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 2	0,435 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 3	0,517 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 4	0,358 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 5	0,455 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 6	0,531 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 7	0,431 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 8	0,482 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 9	0,477 (positif)	0,000<0,05	Valid
Pernyataan 10	0,652 (positif)	0,000<0,05	Valid

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Dari 10 pernyataan mengenai kecerdasan emosional, seluruh pernyataan dalam kategori valid, hal ini dapat dilihat dari tabel diatas.

## 2. Uji Reliabilitas

Juliandi. dkk (2015, hal. 80) menyatakan tujuan pengujian reliabilitas untuk melihat apakah instrumen penelitian merupakan instrumen yang handal dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan cronbach alpha. Jika nilai koefisien reliabilitas cronbach alpha > 0,6 maka instrumen memiliki reliabilities yang baik, dan sebaliknya. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right)$$

(Sumber: Azuar Juliandi, 2015, hal. 82)

Keterangan :

r = Reliabilitas instrument (cronbach alpha)  
 K = Banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal  
 $\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir pernyataan  
 $\sum 1^2$  = Varians butir pernyataan

Dengan kriteria:

Jika nilai cronbach alpha > 0.6 maka instrumen variabel adalah reliabelitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya (Nunnally dalam Juliandi, dkk, 2015, hal. 139). Nilai koefisien reliabilitas lebih dari r tabel maka instrumen adalah reliabel (Aikunto dalam Juliandi, dkk, 2015, Hal. 139).

**Tabel III. 8**

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,682	10

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,682 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

**Tabel III. 9**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Semangat Kerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,621	10

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,621 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

**Tabel III. 10**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Semangat Kerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,884	12

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah  $0,884 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa instrumen yang diuji tersebut adalah reliabel atau terpercaya.

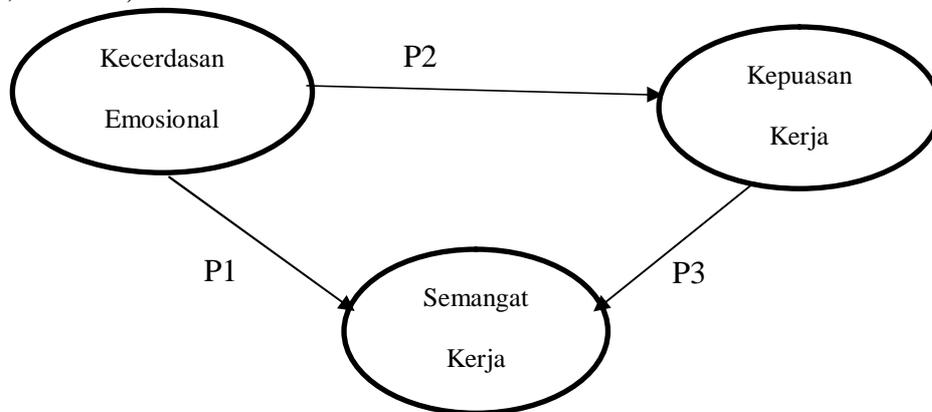
**G. Teknik Analisa Data**

Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis jalur (Path Analysis) dengan bantuan SPSS. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisa regresi

berganda dan yang memungkinkan analisis model-model yang lebih kompleks (Streiner, 2005)

### 1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Teknik analisis jalur digunakan apabila kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan dengan sebab akibat. Tujuannya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung secara variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang yang merupakan variabel akibat (Juliandi, dkk 2015, hal. 160).



**Gambar III. 1 Model Analisis Jalur (Path Analysis)**

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi, dkk 2015, hal. 160). Model yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

#### b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada atau tidaknya korelasi antara variabel

bebas. Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat *problem multikolinierita*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Jika terbukti ada multikolinieritas, sebaiknya salah satu independen yang ada dikeluarkan dari model, lalu pembuatan model regresi diuang kembali (Santoso, 2010, hal. 234). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka *tolerance* mendekati 1. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Gujarati, 2012, hal. 432). Menurut Santoso (2012, hal, 236) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Kriteria yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah:

$$\mathbf{VIF = \frac{1}{Tolerance} \text{ atau } Tolerance = \frac{1}{VIF}}$$

*Sumber: Singgih Santoso 2012*

### c) Uji Heterokedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians atau residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Gujarati (2012, hal. 406) untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji-*rank Spearman* yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (*error*). Untuk mendeteksi gejala uji heteroskedastisitas, maka dibuat persamaan regresi dengan asumsi tidak ada heteroskedastisitas kemudian

menentukan nilai absolut residual, selanjutnya meeresikan nilai absolute residual diperoleh sebagai variabel dependen serta dilakukan regresi dari variabel independen. Jika nilai koefisien korelasi antara variabel independen dengan nilai absolut dari residual signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen).

Menurut Prasetyo & Miftahul (2012, hal. 170) setelah data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti (tentunya dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah ini diperlukan karena tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh.

### **3. Uji Hipotesis**

Penguji hipotesis adalah analisis data yang paling penting karena berperan untuk menjawab rumusan masalah penelitian dan membuktikan hipotesis penelitian.

#### **a. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)**

Pengujian pengaruh langsung bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang dimediasi oleh semangat kerja secara langsung.

#### **b. Pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*)**

Pengujian pengaruh tidak langsung bertujuan untuk mengetahui hipotesis yang pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang dimediasi dengan semangat kerja secara tidak langsung.

c. Pengaruh Total (*Total Effect*)

Pengujian pengaruh total bertujuan untuk mengetahui hipotesis total pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang dimediasi dengan semangat kerja.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menjadikan pengolahan data dalam bentuk kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel kecerdasan emosional (X), 10 Pernyataan untuk variabel semangat kerja (Z) dan 12 pernyataan untuk variabel kepuasan kerja (Y). Kuesioner yang disebar ini diberikan kepada 101 orang pegawai PT. PLN Unit pelaksana pelayanan pelanggan Medan sebagai sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan skala likert summated rating (LSR).

**Tabel IV. 1**  
**Skala Likert**

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

*(Sumber: Sugiyono, 2006)*

Ketentuan diatas berlaku baik dalam menghitung variabel kecerdasan emosional (X), Variabel Semangat Kerja (Z), dan variabel Kepuasan kerja (Y).

#### 1. Identitas Responden

Untuk mengetahui identitas responden yang penulis teliti, maka dapat dilihat sebagai berikut:

**a. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan jenis kelamin karyawan PT. PLN UP3 Medan ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel IV. 2**  
**Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	63	62,4	62,4	62,4
	Perempuan	38	37,6	37,6	100,0
Total		101	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolaan Data SPSS (2019)*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 63 responden (62,4%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden (37,6%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan PT. PLN UP3 Medan berjenis kelamin laki-laki. Hal ini berarti bahwa responden laki-laki

**b. Berdasarkan usia**

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan usia karyawan PT. PLN UP3 Medan ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel IV. 3**  
**Identitas Responden Berdasarkan Usia**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30 Tahun	29	28,7	28,7	28,7
	31-40 Tahun	51	50,5	50,5	79,2
	41-50 Tahun	5	5,0	5,0	84,2
	51-60 Tahun	16	15,8	15,8	100,0
Total		101	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolaan Data SPSS (2019)*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan usia 20-30 Tahun sebanyak 29 responden (28,7%), responden dengan usia 31-40 Tahun sebanyak 51 responden (50,5%), dan responden dengan usia 51-60 Tahun sebanyak 16 responden (15,8%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan PT. PLN UP3 Medan, berumur 31-40 Tahun.

#### c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan pendidikan terakhir karyawan PT. PLN UP3 Medan ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel IV. 4**

#### **Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	42	41,6	41,6	41,6
	D3	7	6,9	6,9	48,5
	S1	52	51,5	51,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil Pengolaan Data SPSS (2019)*

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 42 responden (41,6%) , responden dengan pendidikan terakhir D3 sebanyak 7 responden (6,9%) dan responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 52 responden (51,5%). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai PT. PLN UP3 Medan berpendidikan terakhir S1.

#### d. Berdasarkan Bekerja Dibagian

Hasil frekuensi jawaban responden berdasarkan bekerja dibagian pada PT. PLN UP3 Medan ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 5

**Identitas Responden Berdasarkan Bekerja di Bagian**

		Bekerja di Bagian			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perencanaan	10	9,9	9,9	9,9
	Jaringan	34	33,7	33,7	43,6
	Pengadaan	4	4,0	4,0	47,5
	SDM, KEU, & ADM	13	12,9	12,9	60,4
	K3L	3	3,0	3,0	63,4
	FUNGSIONAL AHLI	3	3,0	3,0	66,3
	TERA	16	15,8	15,8	82,2
	KONTRUKSI	4	4,0	4,0	86,1
	PELAYANAN	14	13,9	13,9	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolaan Data SPSS (2019)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang bekerja dibagian perencanaan sebanyak 10 responden (9,9%), responden yang bekerja dibagian jaringan sebanyak 34 responden (33,7%), responden yang bekerja dibagian pengadaan sebanyak 4 responden (4,0%), responden yang bekerja dibagian SDM, KEU, & ADM sebanyak 13 responden (12,9%), responden yang bekerja dibagian K3L sebanyak 3 responden (3,0%), responden yang bekerja dibagian fungsional ahli sebanyak 3 responden (3,0%), responden yang bekerja dibagian tera sebanyak 16 responden (15,8%), responden yang bekerja dibagian kontruksi sebanyak 4 responden (4,0%) dan responden yang bekerja dibagian pelayanan sebanyak 14 responden (13,9). Dapat disimpulkan bahwa mayoritas pegawai PT. PLN UP3 Medan bekerja dibagian jaringan.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

### a. Variabel Kepuasan Kerja

Berikut ini adalah tabel tabulasi data angket untuk variabel Kepuasan kerja:

**Tabel IV. 6**

#### **Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Kerja (Y)**

No	Jawaban Responden Tentang Variabel Kepuasan Kerja											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	7	6,90%	84	83,20%	8	8%	2	2%	0	0%	101	100%
2	31	30,70%	59	58,40%	7	6,90%	4	4%	0	0%	101	100%
3	15	14,90%	75	74,30%	9	8,90%	2	2%	0	0%	101	100%
4	26	25,70%	64	63,40%	10	9,90%	1	1%	0	0%	101	100%
5	8	7,90%	76	75,20%	14	13,90%	3	3%	0	0%	101	100%
6	29	28,70%	55	54,50%	15	14,90%	2	2%	0	0%	101	100%
7	17	16,80%	69	68,30%	14	13,90%	1	1%	0	0%	101	100%
8	30	29,70%	61	60,40%	10	9,90%	0	0%	0	0%	101	100%
9	5	5,00%	91	90,10%	4	4,00%	1	1%	0	0%	101	100%
10	6	5,90%	87	86,10%	7	6,90%	1	1%	0	0%	101	100%
11	26	25,70%	65	64,40%	8	8%	2	2%	0	0%	101	100%
12	20	19,80%	69	68,30%	9	8,90%	2	2%	1	1%	101	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)

1. Jawaban responden tentang saya puas dengan pekerjaan yang diberikan kepada saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 84 orang (83,20% %). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan pekerjaan yang diberikan.
2. Jawaban responden tentang saya puas dengan tanggung jawab yang diberikan kepada saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 59 orang (58,40 %). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan sudah puas dengan tanggung jawab pekerjaannya.

3. Jawaban responden tentang saya puas dengan gaji yang saya terima, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 75 orang (74,30%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan gaji yang sudah diterimanya.
4. Jawaban responden tentang saya puas dengan pendapatan yang saya terima selama ini, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 64 orang (63,40%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan pendapatan yang diterima baik dalam kerja , pengetahuan d.l.l.
5. Jawaban responden tentang saya puas dengan kebijakan promosi yang dilakukan perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 76 orang (75,20%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan kebijakan promosi yang dilakukan perusahaan.
6. Jawaban responden tentang saya puas dengan bentuk pengembangan karir perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 55 orang (54,50%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan pengembangan karir yang terjadi.
7. Jawaban responden tentang saya puas dengan bentuk pengawasan yang dilakukan perusahaan kepada para pegawainya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 69 orang (68,30%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan bentuk pengawasan yang dilakukan perusahaan.
8. Jawaban responden tentang saya puas dengan bentuk pengendalian para pegawai agar selalu disiplin, mayoritas responden menjawab setuju

sebanyak 61 orang (60,40%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan bentuk pengawasan disiplin perusahaan.

9. Jawaban responden tentang saya puas dengan komitmen rekan kerja saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 91 orang (90,10%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan komitmen rekan kerja.
10. Jawaban responden tentang saya puas dengan sikap para tim kerja saya, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 87 orang (86,10%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan sikap para tim kerja.
11. Jawaban responden tentang saya puas dengan kondisi yang ada diperusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 65 orang (64,40%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan kondisi perusahaan.
12. Jawaban responden tentang saya puas dengan iklim kerja perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 69 orang (68,30%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan puas dengan iklim kerja yang ada diperusahaan.

Berdasarkan tabulasi data diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja Pegawai pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan sudah baik karena secara umum responden setuju dengan pernyataan tentang Kepuasan Kerja pegawai PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

## b. Variabel Kecerdasan Emosional

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket penulis sebarakan yaitu :

**Tabel IV. 7**

### **Jawaban Responden Tentang Variabel Kecerdasan Emosional (X)**

No	Jawaban Responden tentang Variabel Kecerdasan Emosional											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	24	2,00%	75	74,30%	2	2%	0	0%	0	0%	101	100%
2	46	45,50%	47	46,50%	7	6,90%	1	1%	0	0%	101	100%
3	37	36,60%	59	58,40%	3	3,00%	2	2%	0	0%	101	100%
4	31	30,70%	69	68,30%	1	1,00%	0	0%	0	0%	101	100%
5	48	47,50%	52	51,50%	1	1,00%	0	0%	0	0%	101	100%
6	20	19,80%	77	76,20%	4	4,00%	0	0%	0	0%	101	100%
7	13	12,90%	77	76,20%	8	7,90%	2	2%	1	1%	101	100%
8	41	40,60%	45	44,60%	11	10,90%	3	3%	1	1%	101	100%
9	14	13,90%	82	81,20%	5	5,00%	0	0%	0	0%	101	100%
10	30	29,70%	68	67,30%	3	3,00%	0	0%	0	0%	101	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang saya menyadari bahwa saya merupakan bagian dari perusahaan, mayoritas responden menjawab setuju 75 orang (74,30%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui bahwa mereka bagian dari perusahaan.
2. Jawaban responden tentang saya menyadari bahwa maju mundur perusahaan bergantung kepada kinerja para karyawan, mayoritas responden menjawab setuju 47 orang (46,50%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui maju mundur perusahaan tergantung kinerja mereka.
3. Jawaban responden tentang saya tidak mudah menerima pendapat orang lain, mayoritas responden menjawab setuju 59 orang (58,40%). Hal ini

berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui bahwa mereka tidak mudah menerima pendapat orang lain.

4. Jawaban responden tentang saya tidak suka mengulur-ngulur waktu, mayoritas responden menjawab setuju 69 orang (68,30%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui bahwa mereka tidak suka mengulur-ngulur waktu.
5. Jawaban responden tentang saya ingin lebih maju kedepannya, mayoritas responden menjawab setuju 52 orang (51,50%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui bahwa mereka ingin lebih maju kedepannya.
6. Jawaban responden saya sering melakukan introspeksi untuk menemukan kembali hal-hal yang penting dalam hidup saya, mayoritas responden menjawab setuju 77 orang (76,20%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan sering melakukan introspeksi untuk menemukan hal-hal yang penting dalam hidup.
7. Jawaban responden saya mampu merasakan kesusahan orang lain, mayoritas responden menjawab setuju 77 orang (76,20%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan mampu merasakan kesusahan orang lain.
8. Jawaban responden saya mampu kegundahan orang lain, mayoritas responden menjawab setuju 45 orang (44,60%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan mampu merasakan kegundahan orang lain.
9. Jawaban responden saya mampu berkomunikasi secara baik dengan orang-orang yang ada diperusahaan, mayoritas responden menjawab

setuju 82 orang (81,20%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan mampu berkomunikasi secara baik kesesama karyawan.

10. Jawaban responden saya mampu menyesuaikan diri dengan orang-orang yang ada disekitar saya, mayoritas responden menjawab setuju 68 orang (67,30%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan mampu menyesuaikan diri.

Berdasarkan tabulasi data diatas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional pegawai PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan sudah baik karena secara umum responden setuju dengan pernyataan tentang kecerdasan emosional pegawai PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

### c. Variabel Semangat Kerja

Berikut ini adalah Tabel tabulasi data angket untuk variabel Semangat Kerja :

**Tabel IV. 8**

#### **Jawaban Responden Tentang Semangat Kerja (Z)**

No	Jawaban Responden tentang Variabel Semangat Kerja											
	SS		S		KS		TS		STS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	24	23,80%	71	70,30%	5	5%	0	0%	0	0%	101	100%
2	16	15,80%	74	73,30%	3	3,00%	5	5%	3	3%	101	100%
3	48	47,50%	52	51,50%	1	1,00%	0	0%	0	0%	101	100%
4	28	27,70%	73	72,30%	0	0,00%	0	0%	0	0%	101	100%
5	30	29,70%	69	68,30%	2	2,00%	0	0%	0	0%	101	100%
6	37	36,60%	59	58,40%	3	3,00%	0	0%	0	0%	101	100%
7	31	30,70%	65	64,40%	4	4,00%	1	1%	0	0%	101	100%
8	18	17,80%	74	73,30%	8	7,90%	1	1%	0	0%	101	100%
9	26	25,70%	67	66,30%	8	7,90%	1	1%	0	0%	101	100%
10	48	47,50%	52	51,50%	1	1,00%	0	0%	0	0%	101	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)

1. Jawaban responden tentang saya selalu masuk kerja tepat waktu, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 71 orang (70,30%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui bahwa mereka selalu datang tepat waktu.
2. Jawaban responden tentang saya selalu pulang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan saya, mayoritas responden menjawab setuju 74 orang (73,30%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menyetujui bahwa mereka selalu pulang sesuai waktu yang ditentukan.
3. Jawaban responden tentang saya selalu hadir setiap hari kerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 52 orang (51,50%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan selalu hadir setiap hari kerja.
4. Jawaban responden tentang saya selalu menjalin kerja sama yang baik dengan pimpinan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 73 orang (72,3%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan menjalin kerja sama yang baik dengan pimpinan.
5. Jawaban responden tentang dalam menyelesaikan tugas, saya dan karyawan lain berusaha saling membantu, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 69 orang (68,30%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan pegawai akan saling membantu dalam menyelesaikan tugas.
6. Jawaban responden tentang saya merasa puas terhadap pekerjaan yang diberikan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 59 orang (58,40%). Hal ini berarti pegawai PT. PLN UP3 Medan sudah puas dengan pekerjaan yang diberikan.

7. Jawaban responden tentang saya merasa puas dengan rekan kerja, yang ada ditempat saya bekerja, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 65 orang (64,40%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan sudah puas dengan rekan kerja yang ada.
8. Jawaban responden tentang saya merasa puas terhadap gaji yang saya terima, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 74 orang (73,30%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan merasa puas terhadap gaji yang didapat.
9. Jawaban responden tentang instansi memberikan sanksi yang tegas bagi yang melanggar peraturan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 67 orang(66,30%). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan merasa instansi sudah memberikan sanksi yang tegas.
10. Jawaban responden tentang dalam setiap pelaksanaan kerja, saya selalu memperhatikan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh instansi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 52 orang (51,50 %). Hal ini berarti pegawai PT.PLN UP3 Medan sudah melaksanakan dan memperhatikan prosedur kerja.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa semangat kerja pegawai PT. PLN UP3 Medan sudah dianggap baik terbukti jawaban pegawai PT. PLN UP3 Medan yang menjawab setuju dengan semua pernyataan yang diajukan kepada mereka. Bila dibandingkan dengan identifikasi masalah yang ada menunjukkan karyawan kurang semangat kerja dan kurang mampu memanfaatkan waktu yang ada, maka hal ini merupakan asumsi awal yang diperoleh melalui survey pendahuluan. Ada kemungkinan hasil survey ini

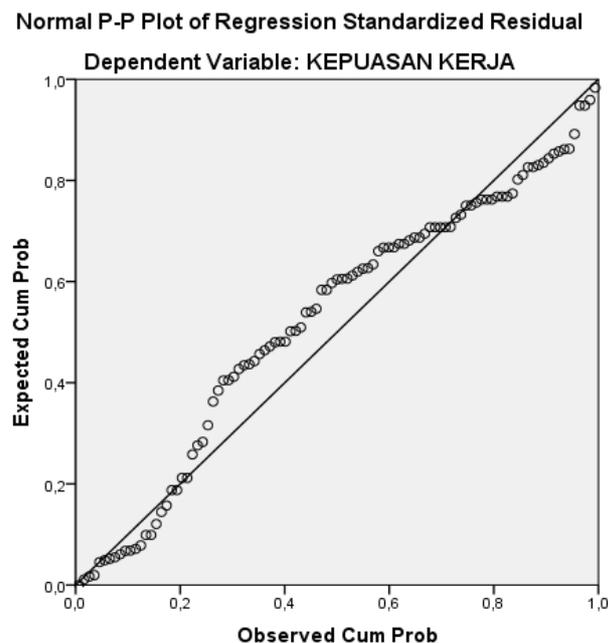
umumnya diperoleh melalui interview dengan beberapa karyawan saja yang mungkin tidak mewakili secara keseluruhan karyawan PT. PLN UP3 Medan.

### 3. Hasil Analisa Data

#### a. Uji Asumsi Klasik

##### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka regresi memenuhi asumsi normalitas (Juliandi, 2014, hal 160). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar diekitas garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut adalah gambar normal P-P plot of regression standardized residual dibawah ini :



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)

Berdasarkan hasil gambar diatas dapat dilihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar independen. Dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Factor/ VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5 (Juliandi 2014, hal 161). Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV. 9**  
**Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3,117	6,453		,483	,630		
	KECERDASAN EMOSIONAL	,641	,168	,398	3,808	,000	,612	1,633
	SEMANGAT KERJA	,433	,181	,250	2,394	,019	,612	1,633

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

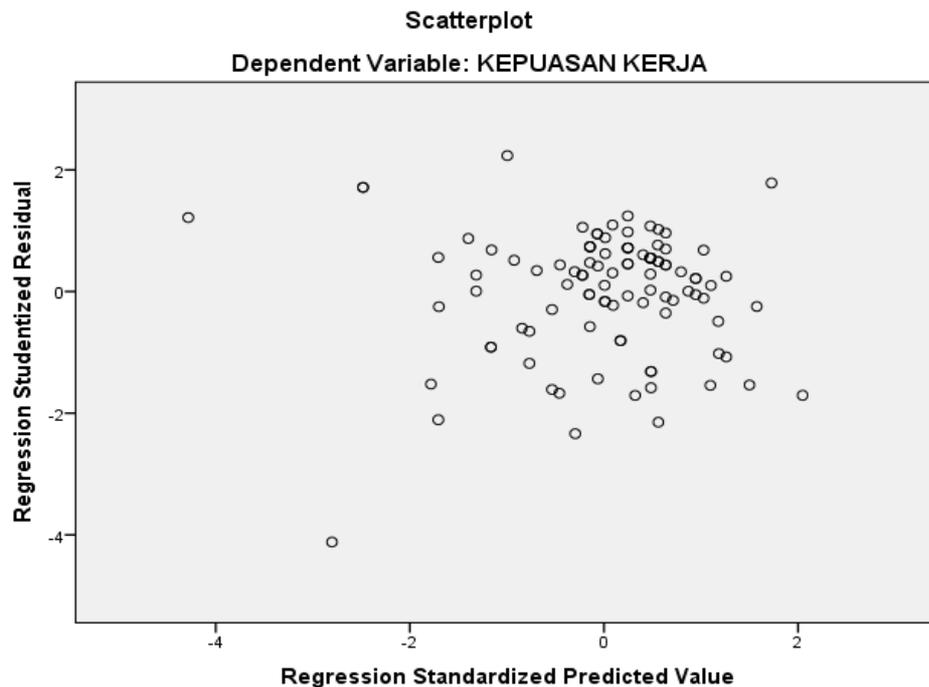
*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas diketahui bahwa semua variabel mempunyai nilai VIF tidak melebihi 4 atau 5, yaitu 1,633, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

## 3) Uji heterokedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dan residual dari suatu pengamatan yang lain. jika varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Juliandi 2014, hal. 161).

Dasar pengambilan keputusannya adalah : Jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Santoso dalam Juliandi 2014, hal. 162)



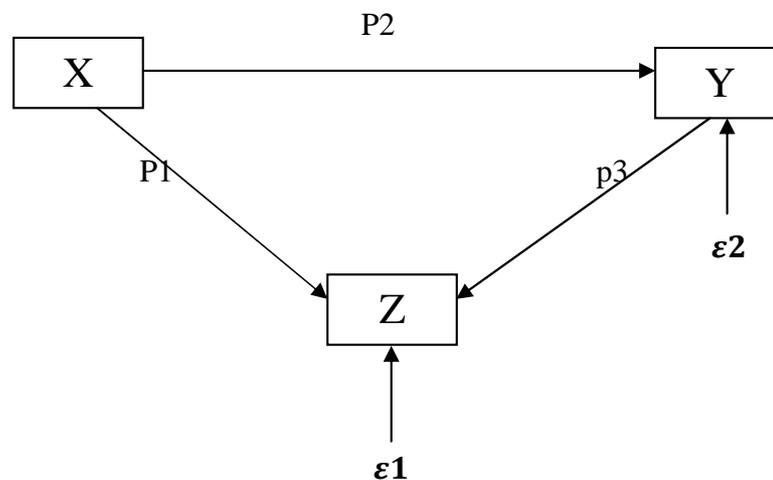
**Gambar IV. 1**  
**Uji Heterokedastisitas**

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Gambar diatas memperlihatkan titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas dan tidak teratur, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian ‘‘Tidak terjadi heteroskedastisitas’’ pada model regresi ini.

#### b. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam analisis jalur (*path analysis*) penggunaan teoritis dalam mengembangkan diagram alur pada penelitian ini digambarkan dalam upaya memberikan kemudahan dalam pemahaman terhadap hubungan antar variabel khususnya dalam melihat variabel intervening sebagai variabel yang menimbulkan analisis jalur pada penelitian ini. Adapun hasil pengembangan model dari analisis jalur dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini :



**Gambar IV. 2**

#### **Model Teoritik Penelitian (Model Variabel)**

Berdasarkan gambar diatas maka dapat dikemukakan sebuah model matematis dalam pengembangan hipotesis yang akan diuji berdasarkan masing-masing model dalam persamaan struktural pada penelitian ini. Adapun persamaannya :

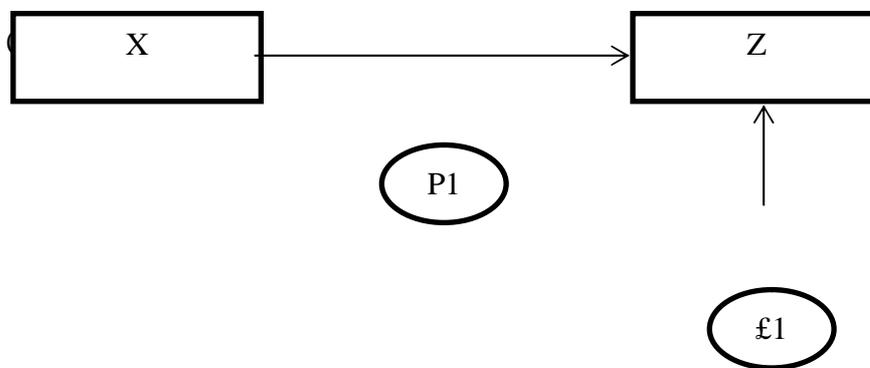
$$\text{Persamaan Struktural 1 : } Z = P_1X + \varepsilon_1$$

$$\text{Persamaan Struktural 2 : } Y = P_2X + \delta_{3z} + \varepsilon_2$$

### a. Pengujian persamaan struktur 1

Pengujian pada persamaan struktur 1 dimana dilakukan dengan satu bagian yaitu melihat pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z). Adapun gambar struktur 1 dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini :

- 1) Pengaruh langsung Kecerdasan emosional (X) terhadap Semngat Kerja



Dalam melakukan analisis data mengenai besarnya pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z) dapat dikemukakan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV. 10**  
**Nilai Standart Coefficients Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17,857	3,108		5,746	,000
KECERDASAN EMOSIONAL	,580	,073	,623	7,918	,000

a. Dependent Variable: SEMANGAT KERJA

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Dari nilai standart coefficients diatas terlihat bahwa nilai-nilai koefisien regresinya adalah :

- a. Koefisien X adalah  $P_1 = 0,623$

**Tabel IV. 11**

**Model Summary Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,623 <sup>a</sup>	,388	,382	2,128

a. Predictors: (Constant), KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: SEMANGAT KERJA

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Sedangkan dari tabel model summary diatas nilai adjusted R-Square adalah sebesar 0,382 menunjukkan bahwa kontribusi varians nilai X mempengaruhi varians nilai Z adalah sebesar 0,382 sisanya 99,618. Nilai ini dapat digunakan untuk menentukan nilai koefisien jalur dengan residualnya yakni  $P \in_1 = \sqrt{(1 - R^2)} = \sqrt{(1 - (0,382))} = 0,618$ .

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z), maka akan dilakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut.

**Penentuan hipotesis.**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh Kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z)

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh Kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z)

**Penentuan kriteria pengambilan keputusan.**

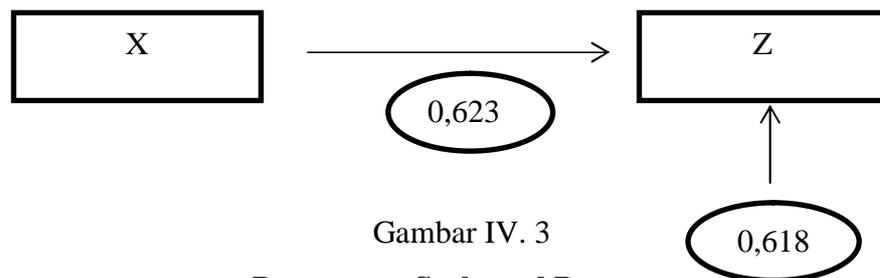
Jika probabilitas  $\text{sig} \leq$  probabilitas 0,05, maka tolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>a</sub>.

Jika probabilitas  $\text{sig} \geq \text{probabilitas } 0,05$ , maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$ .

### **Penentuan dalam pengambilan keputusan.**

Berdasarkan tabel IV-8 dimana nilai sig pada variabel kepemimpinan sebesar 0,000 maka dapat dikemukakan bahwa  $0,000 \leq 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Kesimpulannya adalah bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z). Adapun nilai standardized coefficients pada beta sebesar 0,623.

Berdasarkan hasil analisis pada sub- struktur mengenai pengaruh Kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z) dapat dikemukakan pada gambar dibawah ini.



Gambar IV. 3

### **Persamaan Struktural Pertama**

Berdasarkan diagram pada gambar diatas maka dapat diketahui hubungan kausalitas antara Kecerdasan emosional terhadap semangat kerja dapat disusun persamaan strukturalnya sebagai berikut:

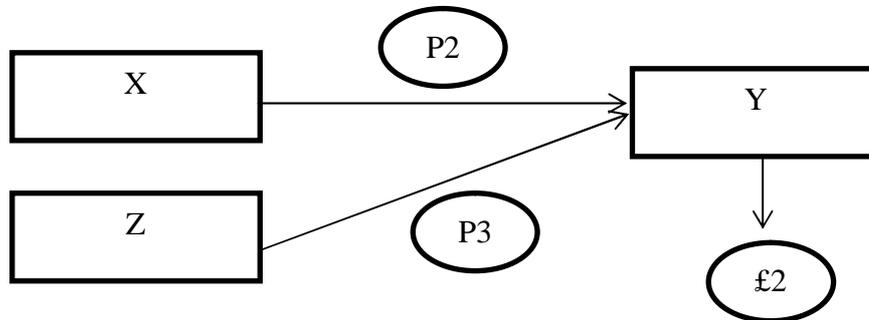
$$Z = P_1X + \epsilon_1$$

$$Z = 0,623 + 0,618$$

### **b. Pengujian persamaan sub- struktur 2**

Pengujian pada persamaan struktur 2, dimana dilakukan pengujian mengenai bagaimana pengaruh kecerdasan emosional (X), semangat kerja (Z),

dan kepuasan kerja (Y). Adapun gambar struktural 2 dapat dikemukakan dibawah ini :



**Gambar IV. 4**

**Persamaan sub- struktural 2**

**1) Pengaruh secara simultan kecerdasan emosional (X), semangat kerja (Z), terhadap kepuasan kerja (Y)**

Hasil analisis data mengenai pengaruh simultan (bersama-sama) pada variabel kecerdasan emosional (X), semangat kerja (Z), terhadap variabel kepuasan kerja. Dalam persamaan struktural 2 dapat dikemukakan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV. 12**  
**Model Summary Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja, dan Kepuasan Kerja**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,587 <sup>a</sup>	,345	,332	3,827	1,549

a. Predictors: (Constant), SEMANGAT KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL

b. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Dalam mengetahui besarnya pengaruh diantara variabel bebas terhadap variabel terikat yang dianalisis, maka dapat dilihat dari model summary pada tabel IV-12 yaitu pada nilai R-Square.  $0,345 \times 100\% = 34,5\%$ , sedangkan sisanya sebesar 65,5% dipengaruhi faktor lain diluar model dalam penelitian.

Sementara itu dalam mengetahui besarnya koefisien jalur pada variabel lain dalam penelitian ini yang dapat mempengaruhi kinerja dapat dihitung dengan ketentuan sebagai berikut :

$$R^2 = 0,345$$

$$\varepsilon_2 = \sqrt{1 - 0,345} = 0,809$$

Dalam model regresi pada persamaan struktural 2 untuk melihat berpengaruh atau tidak secara simultan, maka dapat dilakukan uji hipotesis dengan melihat nilai sig atau nilai pada tabel ANOVA yang dikemukakan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV. 13**  
**Model ANOVA Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja terhadap,**  
**Kepuasan Kerja**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	755,413	2	377,707	25,796	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1434,943	98	14,642		
	Total	2190,356	100			

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

b. Predictors: (Constant), SEMANGAT KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Adapun ketentuan dalam uji hipotesis dikemukakan dibawah ini :

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh kecerdasan emosional (X), semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y).

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh kecerdasan emosional (X), semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y).

Pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai probabilitas pada taraf signifikan 5% dengan nilai probabilitas sig pada tabel

ANOVA. Adapun kriteria dalam pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

Jika probabilitas  $\text{sig} \leq$  probabilitas 0,05, maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$

Jika probabilitas  $\text{sig} \geq$  probabilitas 0,05, maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$

Berdasarkan tabel IV.13 dimana nilai sig sebesar 0,000, maka dapat dikemukakan bahwa  $0,000 \leq 0,05$ , dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kesimpulannya ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional (X). Semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) Pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Medan.

## 2) Pengaruh secara partial kecerdasan emosional (X), semangat kerja (Z), terhadap kepuasan kerja (Y)

Hasil analisis data mengenai pengaruh secara partial (satu persatu) pada variabel kecerdasan Emosional (X), Semangat Kerja (Z), terhadap Kepuasan Kerja (Y) dalam persamaan struktural 2 ini dapat dikemukakan pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV. 14**  
**Nilai standart coefficients Kecerdasan emosional, semangat kerja terhadap**  
**Kepuasan kerja**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,117	6,453		,483	,630
KECERDASAN EMOSIONAL	,641	,168	,398	3,808	,000
SEMANGAT KERJA	,433	,181	,250	2,394	,019

a. Dependent Variable: KEPUASAN KERJA

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)

**a. Pengaruh Kecerdasan Emosional (X) terhadap Kepuasan Kerja (Y)**

Dalam mengetahui apakah ada Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y), maka akan dilakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut :

**Penentuan hipotesis :**

H<sub>0</sub> : Tidak ada Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y)

H<sub>a</sub> : Ada Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y)

**Penentuan kriteria pengambilan keputusan**

Jika probabilitas sig  $\leq$  probabilitas 0,05, maka tolak H<sub>0</sub> dan terima H<sub>a</sub>

Jika probabilitas sig  $\geq$  probabilitas 0,05, maka terima H<sub>0</sub> dan tolak H<sub>a</sub>

**Penentuan pengambilan keputusan**

Berdasarkan tabel IV-13 dimana nilai sig pada variabel kecerdasan emosional diketahui sebesar 0,000. Maka dapat dikemukakan bahwa  $0,000 \leq 0,05$ , dengan demikian H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Kesimpulannya adalah bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional (X) terhadap Kepuasan kerja (Y) pada pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Medan. Adapun nilai standardized coefficients pada beta sebesar 0,398.

**b. Pengaruh Semangat Kerja (Z) terhadap Kepuasan Kerja (Y)**

Dalam mengetahui apakah ada pengaruh Semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Medan, maka akan dilakukan langkah-langkah analisis sebagai berikut :

**Penentuan hipotesis**

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y)

Ha : Ada pengaruh semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y)

**Penentuan kriteria pengambilan keputusan.**

Jika probabilitas  $\text{sig} \leq$  probabilitas 0,05, maka tolak H0 dan diterima Ha.

Jika probabilitas  $\text{sig} \geq$  probabilitas 0,05, maka terima Ha dan tolak H0.

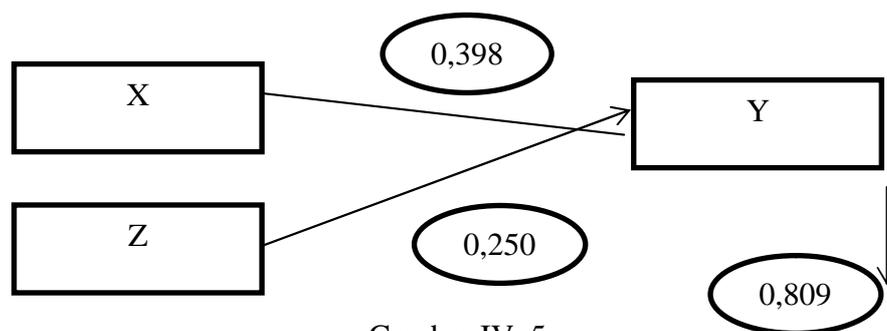
**Penentuan pengambilan keputusan.**

Berdasarkan tabel IV-12 dimana sig pada variabel semangat kerja diketahui sebesar 0,019 maka dapat dikemukakan bahwa  $0,019 \geq 0,05$ .

Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima. Kesimpulannya adalah bahwa ada pengaruh yang signifikan semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) pada karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Medan.

Adapun nilai standardized coefficients pada beta sebesar 0,250.

Berdasarkan hasil analisis jalur baik secara simultan dan partial pada sub-struktural 2 yang dikemukakan diatas, maka dapat dikemukakan diagram gambar dari model persamaan struktural 2 sebagai berikut :



Gambar IV. 5

**Persamaan sub- struktural 2**

Berdasarkan diagram pada gambar IV-6 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja terhadap semangat kerja dapat dikemukakan pada persamaan struktural 2 sebagai berikut :

$$Y = P_2X + P_3X + \varepsilon_2$$

$$Y = 0,398X + 0,250Z + 0,809$$

**c. Hasil Pengujian Analisis Jalur Pada Persamaan Sub-Struktural 1 & 2**

Berdasarkan hasil analisis jalur dalam tahapan-tahapan yang telah dikemukakan diatas dalam melihat struktur diantara hubungan kausal pada persamaan sub-struktur 1 dan 2 maka akhirnya dapat disimpulkan masing-masing persamaan struktural adalah sebagai berikut :

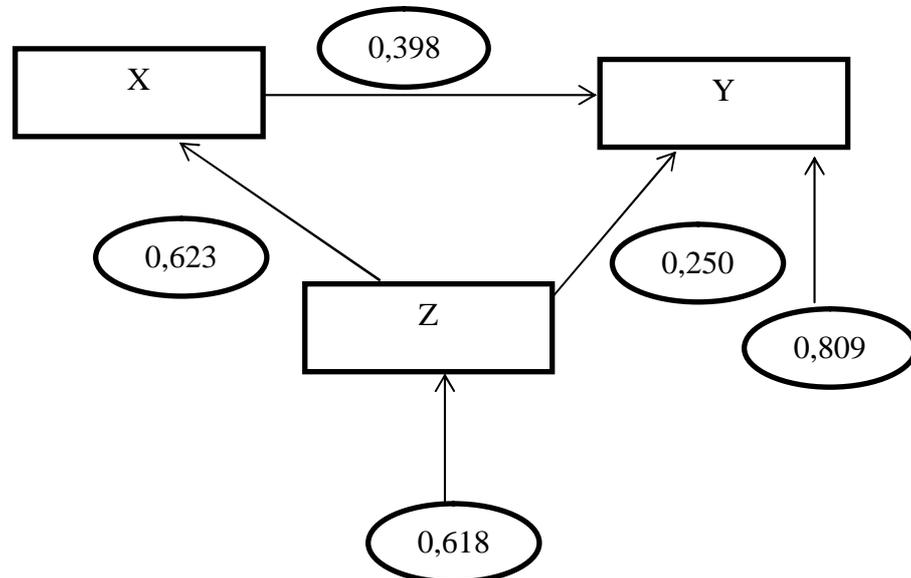
$$\text{Persamaan Struktural 1 : } Z = P_1X + \varepsilon_1$$

$$Z = 0,623 + 0,618$$

$$\text{Persamaan Struktural 2 : } Z = P_2X + P_3Z + \varepsilon_2$$

$$Y = 0,398X + 0,250Z + 0,809$$

Adapun diagram gambar dari model persamaan struktural 1 dan 2 dalam analisis data diatas, maka dapat dikemukakan gambar sebagai berikut :



**Gambar IV. 6**

**Persamaan sub- struktural 1 dan 2**

Berdasarkan analisis jalur pada nilai koefisien pada gambar IV-7 diatas maka dapat diketahui pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh tidak

langsung (*indirect effect*) dan pengaruh total (*total effect*) diantara masing-masing variabel yang diteliti. Hal ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

**1) Pengaruh langsung (*direct effect*)**

Adapun pengaruh langsung diantara variabel bebas dan variabel terikat pada penelitian ini dapat dikemukakan pada formulasi di bawah ini :

- a. Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z) dengan nilai beta sebesar 0,623.
- b. Pengaruh variabel kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y), dengan nilai beta sebesar 0,398
- c. Pengaruh variabel semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y), dengan nilai beta sebesar 0,250

**2) Pengaruh tidak langsung (*indirect effect*)**

Dalam menentukan pengaruh tidak langsung diantara variabel yang diteliti, ditetapkan formulasi sebagai berikut :

- a. Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui semangat kerja (Z) , dengan nilai beta sebesar  $0,398 \times 0,250 = 0,099$

**3) Pengaruh total (*total effect*)**

Dalam menentukan pengaruh total diantara variabel yang diteliti, ditetapkan formulasi sebagai berikut :

- a. Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui semangat kerja (Z), dengan nilai beta sebesar  $0,398 + 0,099 = 0,497$

Adapun rangkuman hasil analisis jalur pada penjabaran mengenai pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total pada masing-masing variabel dalam penelitian dapat dikemukakan pada tabel sebagai berikut :

**Tabel IV. 15**  
**Pengaruh Total**

Pengaruh Variabel	Pengaruh			Pengaruh Simultan
	Langsung	Tidak langsung	Total	
<b>Pengaruh X terhadap Z</b>	0,623	-	-	-
<b>Pengaruh (X) terhadap (Y) melalui (Z)</b>	0,398	0,156	0,873	-
<b>Pengaruh Z terhadap Y</b>	0,250	-	-	-
<b>€ 1</b>	0,618	-	-	-
<b>€ 2</b>	0,809	-	-	-
<b>Pengaruh X dan Z terhadap Y</b>	-	-	-	0,345

*Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)*

Berdasarkan hasil keseluruhan pengaruh kausalitas diantara variabel kecerdasan emosional (X), kepuasan kerja (Y) terhadap semangat kerja (Z) sebagai variabel intervening dapat dirangkum sebagai berikut :

#### **4) Penafsiran**

- a. Adapun pengaruh langsung kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z) adalah sebesar 0,623.

- b. Adapun pengaruh langsung semangat kerja (Z) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,250.
- c. Adapun pengaruh langsung kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) adalah sebesar 0,398.
- d. Adapun pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui semangat kerja (Z) adalah sebesar  $0,623 \times 0,250 = 0,156$
- e. Adapun pengaruh total kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui disiplin kerja (Z) adalah sebesar  $0,623 + 0,250 = 0,873$
- f. Adapun pengaruh simultan kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui semangat kerja (Z) adalah sebesar 0,345.

### 5) Kesimpulan

Nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar 0,156 dan nilai koefisien pengaruh langsung sebesar 0,398 maka dapat disimpulkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung yang berarti kecerdasan emosional (X) berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja (Y) tanpa harus melalui semangat kerja (Z). Disini terlihat bahwa semangat kerja bukan variabel mediasi yang mengantarai kecerdasan emosional (X) dengan kepuasan kerja (Y).

### B. Pembahasan

Hasil pengujian dari seluruh variabel bahwa disimpulkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat, Namun secara umum penelitian

ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hal ini dapat ditunjukkan dan banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden.

**1) Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap semangat kerja (Z) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan**

Adapun pengaruh yang positif antara variabel Kecerdasan emosional terhadap semangat kerja yang ditunjukkan dengan nilai t sebesar 7,918 dan nilai beta sebesar 0,623 dengan signifikan sebesar 0,000 ( $\text{sig.} 0,000 < \alpha 0,05$ ). Dimana kedua variabel tersebut dapat mempengaruhi satu dengan yang lainnya sehingga kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ihsan Nadjamuddin (2010) “Pengaruh Semangat Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kausal Wisma Bantimurung- Jakarta) menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pegawai.

**2) Pengaruh kecerdasan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan**

Adapun pengaruh yang positif antara variabel kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja yang ditunjukkan dengan nilai t sebesar 3,808 dan nilai beta sebesar 0,398 dengan signifikan sebesar 0,000 ( $\text{sig.} 0,000 < \alpha 0,05$ ). Sehingga kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Niluh dan Surya Putra (2015) “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stres

Kerja pada The Seminyak Beach Resort and Spa” Menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.

**3) Pengaruh semangat kerja (Z) memediasi kepuasan kerja (Y) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan**

Adapun pengaruh yang positif antara variabel semangat kerja terhadap kepuasan kerja yang ditunjukkan dengan nilai t sebesar 2,304 dan nilai beta sebesar 0,250 dengan signifikan sebesar 0,019 ( $\text{sig.}0,005 < \alpha 0,05$ ). Sehingga semangat kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Abdul Aziz (2017) “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja (Stud. Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal)” Menyimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara semangat kerja dan terhadap kepuasan kerja.

**4) Pengaruh kecerdasan emosional (X) dan semangat kerja (Z) memediasi kepuasan kerja (Y) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan**

Berdasarkan hasil pengujian, nilai koefisien pengaruh tidak langsung sebesar sebesar 0,156 dan nilai koefisien pengaruh langsung sebesar 0,398 maka dapat disimpulkan nilai koefisien pengaruh tidak langsung < pengaruh langsung yang berarti kecerdasan emosional (X) berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja (Y) tanpa harus melalui semangat kerja (Z). Hal ini menunjukkan bahwa penempatan bukan variabel mediasi yang

mengantarai hubungan kecerdasan emosional dengan kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

Adanya ketidak sesuaian kecerdasan emosional pegawai akan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Kegagalan dalam melatih kecerdasan dan semangat kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja yang selanjutnya menjadi penghambat bagi proses pencapaian tujuan perusahaan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara semangat kerja terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.
4. Kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja tanpa harus melalui semangat kerja, dengan semangat kerja tidak dimediasi oleh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
  - a. PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan diharapkan dapat meningkatkan hal-hal yang mempengaruhi

kecerdasan emosional, serta segala hal yang menyangkut dengan kepuasan kerja dapat dipertahankan dan diberi perhatian.

- b. PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Medan diharapkan dapat memberi perhatian juga kepada semangat kerja karna semangat kerja menyangkut masa depan perusahaan, semakin tinggi semangat semakin baik kinerjanya.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dan melibatkan variabel-variabel yang relevan berkaitan dengan kecerdasan emosional, semangat kerja, kepuasan kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A. G. (2011). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Queient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam* . Jakarta: ARGA Publishing.
- Agustian, A. G., & Mukri, R. (2007). *ESQ for Teens*. Jakarta: Arga Publishing.
- Agustini, F. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Lanjutan* . Medan: Penerbit Madenatera.
- Amaryllia , P. (2013). *Emotional Intelligent Parenting (Mengukur Emotional Intelligence Anak dan Membentuk Pola Asuh Berdasarkan Emotional Inteligent Perenting)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Annisa , N. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Pegawai di Kantor Kelurahan Air Putih Samarinda. *eJournal Administrasi Negara*, 03(05), 1452-1463.
- Arianty, N., Bahagia, R., Lubis, A. A., & Siswadi, Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Perdana Publishing.
- As'ad, M. (2004). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Badriyah, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Busro, M. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Duha , T. (2018). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Goleman, D. (1997). *Emotional Intelligence (Kecerdasan Emosional): Mengapa EI lebih penting dari pada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Goleman, D. (2007). *Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional Mengapan EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2012). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handayani, H. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Prestasi Kerja. *Jurnal Riset Edisi XV Unibos Makassar*, 03(004), 87-98.
- Hasibuan, M. S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Hikmat, M. M. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: Umsu Press.
- Juliandi, A., Irfan, & Manurung, S. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Medan: Umsu Press.
- Malik, N. (2016). *Dinamika Pasar Tenaga Kerja*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Nadjamuddin, I. (2010). Pengaruh Semangat Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Studi Kausal Wisma Bantimurung-Jakarta. *Jurnal Ilmiah Penelitian Manajemen Manajerial*, 08(02), 19-35.
- Nuraningsih, N. P., & Putra, M. S. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja pada The Seminyak Beach Resort and Spa. *eJurnal Manajemen Unud*, 04(10), 2955-2981.
- Pratama, A. N., & Wardani, A. (2017). Pengaruh Kemampuan Kerja dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kendal). *Jurnal Muqtasid*, 08(02), 119-129.
- Purnaya, I. K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Santoso, S. (2010). *Statistik Parametrik, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Jakarta.
- Setyaningrum, R., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2010). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36(01), 211-220.
- Soegoto, E. S. (2009). *Entrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sudaryo, Y. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tridhonanto, A., & Agency, B. (2013). *Meraih Sukses dengan Kecerdasan Emosional (Panduan bagi orang tua untuk mendorong perkembangan kecerdasan emosional (EQ) anak)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Utaminingsih, A. (2017). *Gender dan Wanita Karir*. Malang: UB Press.

Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.