

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG  
MEDAN BELAWAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**HELMI**  
**NPM. 1305160164**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BPJS  
KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN BELAWAN**

**HELMI**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 36 orang karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Berdasarkan hasil uji t pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja diperoleh hasil uji t hitung  $3,173 > t$  tabel  $1,691$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga ada pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil uji t kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan diperoleh t hitung  $5,837 > t$  tabel  $1,691$ . Hasil uji F diperoleh Nilai F hitung  $25,965 > F$  tabel  $3,285$  sementara F tabel berdasarkan  $dk = 36-2-1=33$  dengan tingkat signifikan 5% adalah  $3,285$  menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti Kecerdasan Emosional (X1) dan Kepuasan kerja (X2) secara bersama-sama ada pengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan signifikan  $0.000 < 0.05$ . Nilai R Square  $0,611$  atau  $61,1\%$  menunjukkan  $61,1\%$  variabel Kinerja karyawan (Y) dipengaruhi Kecerdasan emosional (X1) dan Kepuasan Kerja (X2). Sisa nya  $38,9\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Kinerja**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr.wb*

Alhamdulillahirabbil'alamin, sudah sepantasnya puja dan puji serta syukur kita ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai teladan hidup bagi kita penulis. Serta ucapan terima kasih kepada kedua orang tua Ayahanda Aminuddin dan Ibu tercinta Dahniar, yang telah mendidik, mengasuh, memberikan cinta dan kasih maupun do'a yang begitu besar, dukungan baik secara moral maupun materil kepada penulis

Dalam kesempatan ini penulis mampu merampungkan tugas akhir perkuliahan Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Proposal ini disusun sebagai kewajiban penulis guna melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan Stara-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam penyelesaian proposal banyak pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam upaya penyelesaian tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.Agussani, MAP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Zulaspan Tupti, SE, M.si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri, SE, MM, M.si selaku Wakil Dekan-I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudi Tanjung, SE, M.si selaku ketua jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Akrim Ashal,SE,MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam penyusunan proposal ini.
7. Sahabat penulis Wulandari, Andra Kesuma, dan teman-teman sekelas Manajemen C Pagi, yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Serta semua pihak tanpa terkecuali yang turut serta membantu dalam penyelesaian proposal ini.

Sebagai penulis saya berharap agar proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik itu pembaca, peneliti dan penulis khususnya. Penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun kesempurnaan proposal ini. Akhir kata saya ucapkan sekian dan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Medan, Januari 2017  
penulis

**HELMI**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</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.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
A. Uraian Teoritis .....	8
1. Kinerja karyawan .....	8
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	8
b. Faktor-faktor Kinerja Karyawan .....	9
c. Indikator Kinerja Karyawan .....	10
2. Kecerdasan Emosional .....	11
a. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	11
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional... ..	12
c. Indikator Kecerdasan Emosional .....	13
d. Manfaat Kecerdasan Emosional.....	15

3.	Kepuasan Kerja.....	16
a.	Pengertian Kepuasan Kerja.....	16
b.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	17
c.	Indikator Kepuasan Kerja .....	19
B.	Kerangka Konseptual .....	19
1.	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan ....	20
2.	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	20
3.	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	21
C.	Hipotesis.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A.	Pendekatan penelitian.....	23
B.	Definisi Operasional .....	23
C.	Tempat dan Waktu penelitian.....	26
D.	Populasi dan Sampel .....	27
E.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
F.	Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A.	Hasil Penelitian.....	37
1.	Karakteristik responden.....	38
2.	Analisis Variabel Penelitian .....	40
3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46

4. Analisis Data.....	49
B. Pembahasan .....	57
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja.....	57
2. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja .....	58
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	58
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia saat ini didorong oleh kemajuan pendidikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan daya saing dalam memproduksi barang dan jasa. Didalam suatu perusahaan keberadaan sumber daya manusia memegang peranan sangat penting. Maka dari itu perusahaan perlu membentuk atau menciptakan sumber daya manusia yang dapat memberikan kinerja yang baik untuk mewujudkan tujuan-tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan tokoh yang paling penting dalam perusahaan karena mereka yang menentukan berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan. Tokoh tersebut ialah karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang paling penting bagi perusahaan, karena memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan, dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Kinerja karyawan adalah tingkatan dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. (Simamora, 2004 hal 409)

Perkembangan Manajemen Sumber Daya Manusia saat ini didorong oleh kemajuan pendidikan ilmu pengetahuan, teknologi, dan tuntutan daya saing dalam

memproduksi barang dan jasa. Didalam suatu perusahaan keberadaan sumber daya manusia memegang peranan sangat penting. Maka dari itu perusahaan perlu membentuk atau menciptakan sumber daya manusia yang dapat memberikan kinerja yang baik untuk mewujudkan tujuan-tujuan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari Faktor Kemampuan (kemampuan IQ dan kecerdasan emosional serta kemampuan reality), dan Motivasi. (Mangkunegara, 2011 hal 67). Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja ialah faktor individu, Faktor Psikologi (Kepuasan kerja, persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi), dan Faktor Organisasi. (Gibson dalam Umam, 2012 hal 190).

Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*). Kecerdasan emosional juga dapat menjadi penentu berhasil tidaknya suatu perusahaan karena jika kecerdasan emosional karyawan seorang karyawan yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk meningkatkan kinerja.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain. Ia akan mampu membedakan 2 (dua) hal tersebut, kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya. (Salovey & Mayer dalam Umam, 2012 hal 287).

Selain kecerdasan emosional, kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. “Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan

perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan”.(Triana, 2015 hal 110)

Untuk meningkatkan kinerja karyawan harus ada kesesuaian antara harapan karyawan dan kenyataan ditempat bekerja maka akan tercapai kepuasan kerja. Tercapai nya kepuasan kerja karyawan merupakan kebutuhan setiap karyawan, bukan hanya fisik tetapi juga psikis, artinya kepuasan kerja itu lebih mengarah kepada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dengan menyukai dan menilai pekerjaan secara baik serta mempunyai perasaan positif terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan survey pendahuluan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan yang berlokasi di Jl.Krakatau No.17 A, ditemukan bahwa adanya masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Kinerja karyawan tersebut dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja karyawan. Fenomena yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah Banyaknya pekerjaan yang diberikan kepada karyawan membuat karyawan sulit mengendalikan emosi yang menyebabkan kepuasan kerja menurun dan kinerja karyawan kurang efektif. Selain itu, karyawan kurang dapat mengendalikan emosi yang menyebabkan kinerjanya menurun adalah masih ada karyawan yang mudah marah ketika menghadapi masalah ditempat kerja, kurangnya dalam membina hubungan baik dengan rekan kerja, kurangnya perhatian dengan kerjaan yang diberikan dan kurangnya komunikasi antara karyawan dengan atasan. Dapat kita lihat dari tabel kinerja karyawan Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.

**Tabel I.1 Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan**  
**Tahun 2014**

No	Uraian	Tahun 2014		Analisis % Pencapaian
		Target	Realisasi	
1	perusahaan aktif	214.518	216.593	100,97%
2	tenaga Kerja Aktif Penerima Upah			
	a. Program JKK	13.109.802	13.012.856	99,26%
	b. Program JKM	13.109.802	13.012.856	99,26%
	c. Program JHT	13.109.802	12.675.917	96,69%
	e. Jasa Kontruksi	1.188.000	3.088.105	259,94%
	Jumlah TK Aktif Penerima Upah (a+e)	14.297.802	16.100.961	112,61%
3	Tenaga kerja Aktif Bukan Penerima Upah			
	a. Program JKK	900.000	683.532	75,95%
	b. Program JKM	900.000	690.436	76,72%
	c. Program JHT	23.544	48.331	205,28%
	Jumlah TK Aktif Bukan Penerima Upah (b)	900.000	690.436	76,72%
Jumlah TK Aktif		<b>15.197.802</b>	<b>16.791.397</b>	<b>110,49%</b>

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan

**Tabel I.2 Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan**  
**Tahun 2015**

No	Uraian	Tahun 2015		Analisis % Pencapaian
		Target	Realisasi	
1	perusahaan aktif	251.600	296.791	117,96%
2	tenaga Kerja Aktif Penerima Upah			
	a. Program JKK	14.595.183	14.042.592	96,21%
	b. Program JKM	14.595.184	14.042.593	96,21%
	c. Program JHT	14.349.415	13.112.283	91,38%
	d. Program JP	2.000.000	6.481.983	324,10%
	e. Jasa Kontruksi	2.272.730	4.946.404	217,64%
	Jumlah TK Aktif Penerima Upah (a+e)	16.867.913	18.988.996	112,57%
3	Tenaga kerja Aktif Bukan Penerima Upah			
	a. Program JKK	2.232.087	286.065	12,82%
	b. Program JKM	2.232.088	286.066	12,82%
	c. Program JHT	70.000	42.503	60,72%
	Jumlah TK Aktif Bukan Penerima Upah (b)	2.232.087	286.065	12,82%
Jumlah TK Aktif		<b>19.100.000</b>	<b>19.275.061</b>	<b>100,92%</b>

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan

Dari uraian tabel diatas, diketahui bahwa kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan mengalami penurunan yaitu pada tahun 2014 sebesar 110,49% dan tahun 2015 sebesar 100,92%.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kecerdasan emosioanal yang dimiliki karyawan, kepuasan kerja yang diperoleh karyawan serta pengaruh keduanya terhadap kinerja karyawan. Adapun judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang dikemukakan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas yaitu :

1. Kinerja karyawan yang mengalami penurunan.
2. Masih ada pegawai yang kurang mampu dalam mengendalikan emosinya dalam bekerja.
3. Masih rendahnya kepuasan kerja dari beberapa karyawan yang menyebabkan kinerja karyawan sedikit menurun.
4. Masih rendahnya kepuasan karyawan yang terlihat dari beberapa karyawan yang tidak menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

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

### **1. Batasan Masalah**

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya kecerdasan emosional, kepuasan kerja, kepemimpinan, disiplin kerja, motivasi kerja, dan lingkungan kerja. Namun peneliti membatasi masalah pada kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dalam hal ini penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan ?
- b. Apakah ada pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan ?
- c. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan ?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di BPJS ketenagakerjaan Cabang medan Belawan.

- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BPJS ketenagakerjaan Cabang medan Belawan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di BPJS ketenagakerjaan Cabang medan Belawan.

## **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Manfaat teoritis

Menjadi bahan pertimbangan, pemikiran dan saran yang bermanfaat dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.

- b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini memberikan informasi tambahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam dunia kerja tentang kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan.

- c. Manfaat bagi penulis

- 1) Dapat digunakan sebagai acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi penulis lainnya yang akan melakukan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

- 2) Sebagai tambahan informasi bagi pembaca untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kinerja Karyawan**

###### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Suatu perusahaan tentu membutuhkan karyawan sebagai tenaga kerjanya guna meningkatkan produk yang berkualitas. Mengingat karyawan merupakan aset penting perusahaan, banyak hal yang perlu diperhatikan terkait dengan peningkatan kinerjanya.

Cascio (1998) dalam Umam (2012), hal 186) “menyatakan bahwa kinerja sesuatu yang tampak, yaitu individu relevan dengan tujuan organisasi”. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas yang tinggi. Defenisi kinerja karyawan yang dikemukakan Kusrianto (1991: 3) dalam Mangkunegara (2011, hal 9) adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya perjam).

Menurut Cherington (1994) dalam Umam (2012, hal 188) bahwa kinerja menunjukkan pencapaian target kerja yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Simamora (2004, hal 409) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah tingkatan dimana karyawan mencapai persyaratan pekerjaan. Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerja karyawan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah seberapa baik karyawan dalam mencapai persyaratan sebuah pekerjaan.

Berdasarkan pengertian para ahli diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

#### **b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan**

Menurut Mangkunegara (2011, hal 67) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari :

##### 1) Faktor Kemampuan

Terdiri dari kemampuan IQ dan kecerdasan emosional (*emotional intelligent*) serta kemampuan reality (*knowledge and skill*).

##### 2) Faktor Motivasi

Faktor ini terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan karyawan dalam pencapaian tujuan kerja.

Menurut Gibson (1987) dalam Umam (2012, hal 190) ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja yaitu :

##### 1) Faktor Individu

Faktor individu merupakan kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial, dan demografi seorang karyawan.

##### 2) Faktor Psikologi

Kepuasan kerja, persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi.

### 3) Faktor Organisasi

Struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

## c. Indikator Kinerja Karyawan

Berhasil tidaknya yang telah dicapai oleh organisasi tersebut dipengaruhi oleh tingkat kinerja karyawan secara individual maupun secara kelompok. Dengan asumsi semakin baik kinerja karyawan semakin baik pula kinerja organisasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2011, hal 75) antara lain :

### 1) Kualitas Kerja

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.

### 2) Kuantitas Kerja

Mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.

### 3) Keandalan Kerja

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan serta semangat tinggi.

### 4) Sikap Kerja

Mencerminkan sikap yang menunjukkan tinggi kerja sama antara sesama dan sikap terhadap atasan, juga karyawan dari organisasi lain.

Dengan pengukuran kinerja yang berkaitan dengan hasil, dapat dijadikan alat dalam menghasilkan data dan tujuan, setelah kejadian sikap-sikap yang diinginkan perusahaan dalam mengukur kinerja karyawan keseluruhan unsur komponen penilaian kinerja diatas harus ada dalam pelaksanaan penilaian agar hasil penilaian dapat mencerminkan kinerja dari karyawan.

## **2. Kecerdasan Emosional**

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

Secara psikologi, orang yang memiliki kecerdasan emosi baik akan mampu menggunakan otaknya dan kecerdasan pikiran (IQ) secara optimal, sebaliknya orang yang kecerdasan emosi nya buruk tidak mampu menggunakan otak dan IQ dengan optimal. Dimana dengan menggunakan emosional yang baik akan cenderung menilai dirinya positif, merasa selalu memiliki potensi dan selalu mampu mengatasi stres saat bekerja.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain (Goleman, 2016, hal 43).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain. Ia akan mampu membedakan 2 hal tersebut, kemudian menggunakan informasi itu untuk

membimbing pikiran dan tindakannya. Salovey & Mayer, (1990) dalam Umam (2012, hal 287).

Menurut Poerwandari (2001, hal 217) menyatakan kecerdasan emosi diperlukan untuk mengatasi masalah dalam kehidupan dan menjadi dasar yang penting untuk menjadi manusia yang penuh dengan tanggung jawab, penuh perhatian, produkti secara optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah.

Baron dalam Cooper (2006, hal 73) “menyatakan kecerdasan emosi merupakan kemampuan yang seharusnya dimiliki oleh setiap individu untuk dapat beradaptasi dalam pekerjaannya”.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengendalikan diri dengan memahami dan mengontrol emosi diri dalam bekerja, dapat mengatur suasana hati, memahami perasaan orang lain dan memotivasi diri sendiri terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga dapat meraih keberhasilan ditempat kerja.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Menurut Goleman (2016, hal 267) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu yaitu :

##### 1) Lingkungan keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak.

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

## 2) Lingkungan Non Keluarga

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

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

Untuk mengukur kecerdasan emosional seorang karyawan maka diperlukan indikato-indikator yang dijelaskan oleh beberapa ahli, menurut Goleman (2016, hal 56) inikator terdiri dari :

### 1) Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan dasar dari kecerdasan emosional, kemampuan mengenali emosi dibimbing oleh dua kemampuan, yaitu kemampuan menyadari apa yang dipikirkan dan mengenali emosi diri adalah mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi atau timbul. Mengenali emosi diri sama dengan kesadaran diri, yaitu mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki acuan yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat.

### 2) Pengaturan Diri

Pengaturan diri adalah mengelola emosi berarti menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat. Kecakapan mengelola emosi ini merupakan kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri, yang meliputi kemampuan menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan, orang yang memiliki kecakapan ini mampu bangkit kembali, sedangkan orang yang kemampuannya dibidang ini buruk maka akan terus bertarung melawan perasaannya.

### 3) Memotivasi Diri Sendiri

Memotivasi diri merupakan kemampuan untuk menata emosi, menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitannya untuk memberi perhatian, memotivasi diri sendiri, menguasai diri sendiri dan berkreasi. Memotivasi diri juga bisa diartikan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran,

membantu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, serta bertahan untuk menghadapi kegagalan dan frustrasi memperbaiki dirinya.

#### 4) Empati

Mengenalinya emosi orang lain disebut juga dengan empati. Orang yang empati lebih mampu untuk menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain. Empati juga mencakup kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai watak orang lain.

#### 5) Membina Hubungan Dengan Orang Lain

Membina hubungan berarti kecakapan untuk berinteraksi dengan orang lain, kemampuan untuk menjalin hubungan dan bagaimana seseorang menempatkan dirinya dalam suatu kelompok. Kemampuan untuk mengungkapkan diri dan perasaan merupakan dasar dalam kemampuan membina hubungan dengan orang lain.

### **3. Kepuasan Kerja**

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

Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menjadi masalah yang sangat

penting, karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, industri, dan masyarakat.

Menurut Triatna (2015, hal 110) “mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2011, hal 117) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan karyawan lain, penempatan kerja, dan jenis pekerjaan.

Howell dan Diphoeye (1998) dalam Munandar (2014, hal 350) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja**

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Gilmer (1996) dalam Sutrisno (2015, hal 77), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

##### 1) Kesempatan Untuk maju

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

## 2) Keamanan Kerja

Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

## 3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerja dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

## 4) Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

## 5) Pengawasan

Sekaligus atasannya, supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.

## 6) Kondisi Kerja

*Termasuk* disini koondisi tempat, ruangan yang nyaman.

## 7) Komunikasi

*Komunikasi* yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya.

## 8) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan, merupakan standar suatu jabatan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Menurut Locke dalam Munandar (2014, hal 357) ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan. Faktor tersebut ialah :

1) Keragaman keterampilan

Banyak ragam keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Makin banyak ragam keterampilan yang digunakan makin kurang membosankan pekerjaan.

2) Jati diri tugas

Sejauh mana tugas merupakan suatu kegiatan keseluruhan yang berarti.

3) Tugas yang penting

Rasa pentingnya tugas bagi seseorang jika tugas yang dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia akan cenderung mempunyai kepuasan kerja.

4) Pemberian balikan pada pekerjaan

Membantu meningkatkan tingkat kepuasan kerja

5) Otonomi

Pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidakgantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja.

Kepuasan karyawan dapat terjadi apabila pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan apa yang diperoleh dari perusahaan. Ketidakpuasan para karyawan ini menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan dan dapat merugikan perusahaan yang bersangkutan.

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

Indikator kepuasan kerja yang dipakai peneliti adalah indikator-indikator yang dikembangkan Mangkunegara (2011, hal 126) yaitu :

1) Gaji

Yaitu senang atau tidak senangnya karyawan akan gaji yang diterima.

2) Promosi

Yaitu senang atau tidak senangnya karyawan akan promosi yang dilakukan oleh perusahaan.

3) Rekan Kerja

Yaitu sikap senang atau tidak senangnya karyawan akan dukungan dari rekan kerjanya.

4) Pengawas

Merupakan kemampuan atasan untuk menunjukkan perhatian dan memberikan bantuan ketika karyawan mengalami kesulitan bekerja.

5) Pimpinan

Yaitu sikap senang atau tidak senangnya karyawan akan perlakuan dari pimpinannya.

### **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual pada dasarnya merupakan kerangka yang menghubungkan antara variable-variabel bebas dengan variabel terikat bertujuan untuk menilai atau mengukur hubungan antara variabel dalam suatu penelitian. Dimana kecerdasan emosional dan kepuasan kerja sebagai variabel bebas (X1,X2)

dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat (Y). Dalam hal ini akan disusun beberapa kerangka konseptual mengenai yaitu :

### **1. Pengaruh antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan**

Dengan adanya kecerdasan emosional maka dapat memberikan pengaruh kepada karyawan untuk bekerja lebih baik dalam meningkatkan kinerja didalam sebuah perusahaan. Jadi kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan berhubungan dengan tujuan suatu perusahaan.

Hal ini di dukung oleh hasil penelitian Ediasi (2010) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional memberikan dukungan terhadap pegawai untuk menghadapi pekerjaan yang telah diberikan.

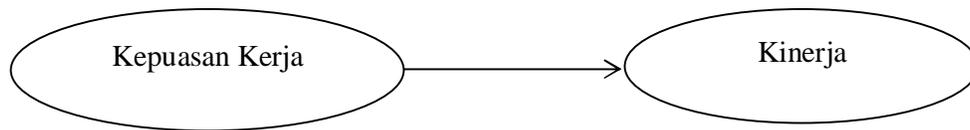


**Gambar II.1 : Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan penelitian**

### **2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja dalam hal apapun sangat penting karena kecenderungan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka semakin baik pula tingkat kinerja karyawan.

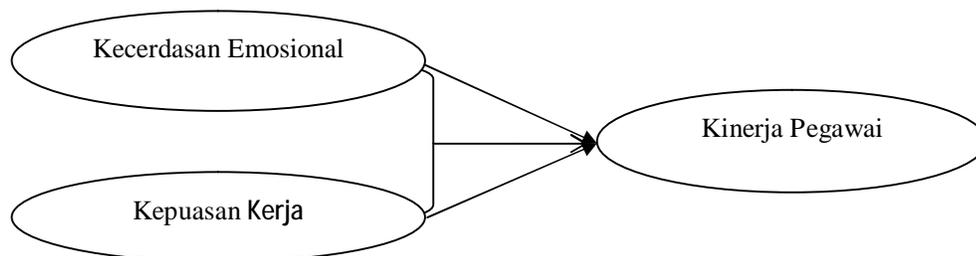
Berdasarkan penelitian Khan, *et al* (2012) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan perusahaan.



**Gambar II.2 : Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Penelitian**

### **3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Dari penjelasan yang telah diuraikan maka jelas bahwa ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Ediati 2010), disamping itu juga ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Juniantara, 2015). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.



**Gambar II.3 : Paradigma Penelitian**

### **C. Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara dari pernyataan yang ada perumusan masalah penelitian (Juliandi, 2014 hal. 44). Berdasarkan dari kerangka konseptual diatas maka hipotesis penelitiannya adalah :

1. Ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.
2. Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.
3. Ada pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Pada penelitian ini dilihat dari metodenya peneliti menggunakan metode kuantitatif. “Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menghasilkan temuan berdasarkan prosedur statistik atau cara kuantifikasi” (Juliandi 2013, hal 12).data yang peneliti gunakan diperoleh melalui responden yang nantinya memberikan pendapat / persepsi mereka didalam instrumen penelitian yang dibuat. Pendekatan ini disesuaikan dengan kebutuhan pencarian jawaban atas pertanyaan penelitian (perumusan masalah).

Disini peneliti juga menggunakan penelitian asosiatif / korelasional. Pendekatan asosiatif adalah “pendekatan yang menggunakan dua variabel atau lebih guna mengetahui hubungan atau pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain”. Kaufman dalam Juliandi (2013, hal 14). Penelitian korelasional tujuannya adalah untuk memahami hubungan antar variabel. Adapun dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja karyawan, pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap variabel kinerja karyawan. Penulis mengumpulkan data dengan menyebarkan angket, data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk kuantitatif.

#### **B. Defenisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Ada dua macam variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian dependen (terikat) dan independen (bebas).

### **1. Kinerja Karyawan (Y)**

Kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Dalam penelitian ini kinerja yang dimaksud adalah kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.

Adapun indikator yang digunakan untuk menguji Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel III.1 Indikator Kinerja karyawan**

No	Indikator
1	Kualitas kerja
2	Kuantitas kerja
3	Keandalan kerja
4	Sikap kerja

*Sumber : Mangkunegara (2011, hal 75)*

### **2. Kecerdasan Emosional (X1)**

Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Dalam hal ini, emosi mengacu pada perasaan terhadap informasi akan suatu

hubungan. Dalam penelitian ini kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan emosional karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.

Adapun indikator yang digunakan untuk menguji kecerdasan emosional dalam penelitian ini adalah :

**Tabel III.2 Indikator Kecerdasan Emosional**

No	Indikator
1	Kesadaran diri sendiri
2	Pengaturan diri
3	Memotivasi diri sendiri
4	Empati
5	Membina hubungan dengan orang lain

*Sumber : Goleman (2016, hal 56)*

### **3. Kepuasan kerja (X2)**

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda, kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, karakteristik individual, serta hubungan kelompok diluar pekerjaan itu sendiri. Dalam penelitian ini kepuasan yang dimaksud adalah kepuasan kerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan.

**Tabel III.3 Indikator Kepuasan kerja**

No	Indikator
1	Gaji
2	Promosi
3	Rekan kerja
4	Pimpinan
5	Pengawas

Sumber : Mangkunegara (2011, hal 126)

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan yang beralamat di jalan Krakatau No, 17 A Medan. Sedangkan waktu penelitian pada bulan November 2016 sampai dengan April 2017.

#### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan Desember 2016 sampai dengan April 2017.

**Tabel III.4 : Waktu Penelitian**

No	Proses Penelitian	Bulan																			
		Des				Jan				Feb				Mar				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data awal	■	■																		
2	Pengajuan judul penelitian			■	■																
3	Penulisan proposal					■	■	■	■	■	■										
4	Seminar proposal											■									
5	Pengolahan data													■	■	■	■	■	■	■	■
6	Bimbingan skripsi																				
7	Sidang meja hijau																				

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Sugiyono (2012, hal 115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek / subyek yang mempunyai kualitas dari karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut Juliandi (2013, hal 50) populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan yang berjumlah 36 orang.

**Tabel III.5 : Data Pegawai BPJS ketenagakerjaan.**

No	Bagian	Jumlah
1	Sekretaris	1
2	SDM & IT	5
3	Keuangan	7
4	Pelayanan	10
5	Pemasaran	13
<b>Total</b>		<b>36</b>

*Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan (2017)*

## **2. Sampel**

Menurut Juliandi (2013, hal 50) sampel adalah wakil-wakil dari populasi dan sampel penelitian boleh berupa benda maupun bukan benda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan metode sampling jenuh, dimana semua jumlah anggota populasi digunakan sebagai sampel yaitu seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan yaitu sebanyak 36 orang. Sampling jenuh adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampling jenuh adalah sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel Sugiyono (2013, hal 83)

## **E. Tehnik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap dan teliti dalam penelitian ini, maka Peneliti menggunakan tehnik pengumpulan data dengan menggunakan.

### **1. Wawancara**

Penulis mengumpulkan data dengan cara berdialog langsung untuk mengetahui sesuatu secara mendalam.

### **2. Studi Dokumen**

Penulis mengumpulkan data yang berkaitan dengan dokumentasi instansi seperti sejarah instansi, struktur organisasi, data-data jumlah karyawan yang ada di instansi tersebut. Hal ini digunakan untuk menyempurnakan / mendukung didalam penelitian dengan cara mempelajarinya.

### **3. Angket (Questioner)**

Yaitu tehnik pengumpulan data yang menggunakan daftar pernyataan dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk angket yang ditujukan kepada karyawan yang dijadikan sampel. Lembar questioner yang

diberikan pada responden diukur dengan skala Likert yang terdiri dari lima pernyataan dengan rentang mulai dari “Sangat setuju” sampai “Sangat tidak setuju”, setiap jawaban diberi bobot nilai.

**Tabel III.6 Skala Likert**

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

*Sumber : Sugiyono (2012, hal 132)*

Selanjutnya untuk menganalisis data dan informasi yang diperlukan maka penulis menggunakan tehnik data dimana digunakan pengujian hipotesis setelah melalui tahapan-tahapan seperti wawancara, studi dokumentasi dan menyebar angket.

Selanjutnya untuk menguji vallid dan reliabel tidaknya maka diuji dengan validitas dan reabilitas yaitu:

a. Uji Validitas Instrumen

“Validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian”. (Juliandi, 2013, 79). Dalam pengujian validitas digunakan analisis menggunakan SPSS dengan melihat nilai *Corrected Total Item Correlations*. Selanjutnya akan dibandingkan dengan nilai r tabel.

Dalam menentukan valid tidaknya jawaban dari setiap butir pernyataan dilakukan dengan ketentuan yang ditetapkan, yaitu jika nilai *Corrected Total Item Correlations* lebih besar dari r tabel maka butir pernyataan valid, namun sebaliknya jika *Corrected Total Item Correlations* lebih kecil dari r tabel maka butir pernyataan tidak valid. Untuk mengukur validitas setiap butir pertanyaan, maka digunakan tehnik kolerasi *Product moment*, yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2][n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2]}} \text{ (Sugiyono, 2012, hal 248)}$$

Dimana :

$n$  = banyaknya pasangan pengamatan

$\sum xi$  = jumlah pengamatan variabel  $x$

$\sum yi$  = jumlah pengamatan variabel  $y$

$(\sum xi^2)$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel  $x$

$(\sum yi^2)$  = jumlah kuadrat pengamatan variabel  $y$

$(\sum xi)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel  $x$

$(\sum yi)^2$  = kuadrat jumlah pengamatan variabel  $y$

$\sum xiyi$  = jumlah hasil variabel  $x$  dan  $y$

Menurut Juliandi (2014, hal 77) jika nilai korelasi ( $r$ ) yang diperoleh positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut adalah valid. Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi ( $r$ ) yang dihitung tersebut dilihat signifikan tidaknya. Caranya adalah dengan membandingkan nilai korelasi yakni  $r$  hitung dengan nilai  $r$  table. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  table, maka butir instrument adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas Instrumen

Juliandi dan Irfan (2013, 83) “menyatakan tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk melihat kehandalan dan kepercayaan instrumen penelitian”. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha* Imam Ghozali (2005, hal 47) :

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma i^2} \right] \text{ (Juliandi, 2014, hal 82)}$$

Dimana :

$r$  = Reliabilitas Instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma i^2$  = varians total

Menurut Arikunto dalam Juliandi (2014, hal 83) nilai kritik dari reliabilitas ini dapat dengan membandingkan nilai koefisien reliabilitas dengan  $r$ -tabel. Kriteria pengujian reliabilitas adalah jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*)  $>$  0,60 maka instrumen reliabilitas (terpercaya).

## F. Tehnik Analisis Data

### 1. Metode Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus untuk melihat analisis linier berganda.

$$Y = \beta + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan

$Y$  = Kinerja Karyawan

$\beta$  = Konstanta

$\beta_1$  dan  $\beta_2$  = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

$x_1$  = Kecerdasan emosional

$x_2$  = Kepuasan Kerja

$e$  = error

### 2. Asumsi Klasik

Hipotesis memerlukan uji asumsi klasik, karena modal analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Asumsi klasik yang dimaksud terdiri dari :

#### a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau

tidak (Juliandi, 2013 hal. 174). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya kolerasi yang kuat antara variabel independen. Apabila, terdapat kolerasi antar variabel bebas, maka terjadi Multikolinearitas, demikian juga sebaliknya. Pengujian Multikolinearitas dilakukan dengan melihat VIF (*Variance Inflasi Factor*) antar variabel independen dan nilai *tolerance*. Balasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya Multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan  $VIF > 10$ .

c. Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas, sebaliknya jika varian berbeda maka disebut Heterokedastisitas. Ada tidaknya Heterokedastisitas dapat diketahui dengan melalui grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan Heterokedastisitas adalah :

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

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Menurut Sugiyono (2013 hal.184) untuk menguji signifikan hubungan digunakan rumus uji statistik t, sebagai berikut :

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

dimana :

t = nilai hitung

r = koefisien kolerasi

n = jumlah sampel

Tahap-tahap :

#### 1) Bentuk Pengujian

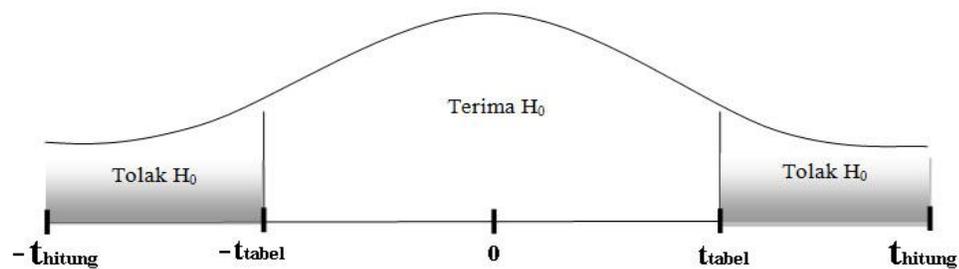
$H_0: r_s = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_g \neq 0$ , artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

## 2) Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima : jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  artinya kecerdasan emosional dan kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan signifikan atau tidak terhadap di tolak : jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.



**Gambar III.1 Kriteria Pengujian Hipotesis**

## b. Uji Simultan (Uji F)

Variabel terikat (Y) dengan rumus sebagai berikut Sugiyono (2013 hal.

192) :

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

Dimana :

$F_h$  : nilai hitung

$R^2$  : Koefisien Korelasi Berganda

K : Jumlah Variabel Independen

N : Jumlah Anggota Sampel

Adapun tahap-tahapnya adalah sebagai berikut :

1) Bentuk Pengujian

$H_0$  = tidak ada pengaruh antara Kecerdasan emosional dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan.

$H_a$  = ada pengaruh antara Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan.

2) Kriteria pengujian

Tolak  $H_0$  apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} < -F_{tabel}$

Terima  $H_0$  apabila  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau  $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$

#### 4. Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen, yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%) dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

D = Determinasi

R = Nilai Korelasi Berganda

100% = persentase Kontribusi

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil penelitian

##### 1. Deskripsi hasil penelitian

Pada penelitian ini penulis menyebarkan angket kepada seluruh responden yang berjumlah 36 orang. Dimana responden dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Pada penelitian penulis menggunakan angket sebagai alat untuk menganalisa data agar dapat menghasilkan penelitian yang berguna. Untuk mendapatkan itu semua, penulis menggunakan skala likert sebagai acuan untuk pilihan jawaban yang akan diisi oleh responden.

Sewaktu menanggapi pernyataan dalam skala likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala likert ini memiliki penilaian untuk masing-masing pilihan jawaban. Berikut ini adalah tabel skala likert yang penulis gunakan pada penelitian ini.

**Tabel IV.1 Skala Likert**

Pernyataan	Simbol	Bobot
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

### a. Karakteristik Responden

Dalam menyebarkan angket yang penulis lakukan terhadap 36 orang responden, tentu memiliki perbedaan karakteristik baik secara jenis kelamin, usia, banyak nya karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Oleh karena itu perlu adanya pengelompokan untuk masing-masing identitas pribadi para responden.

Data kuesioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Tabel–tabel dibawah ini akan menjelaskan karakteristik responden penelitian.

**Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
1	Wanita	27	75
2	Laki-laki	9	25
Jumlah		36 orang	100%

*Sumber : Data Penelitian Diolah (2017)*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden penelitian ini terdiri dari wanita 27 orang (75%) dan laki-laki 9 orang (25%). Presentase karyawan wanita lebih besar dibandingkan persentase jumlah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan didominasi jenis kelamin wanita, maka wanita lebih memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan.

**Tabel VI.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase %
1	<30	6	17
2	31-40	17	47
3	41-50	11	31
4	>51	2	6
Jumlah		36 orang	100%

*Sumber : Data Penelitian diolah (2017)*

Tabel diatas menunjukkan bahwa karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan terdiri dari berbagai karakteristik usia yang berbeda-beda dari yang muda sampai yang tua. Hal ini berarti karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan tidak didominasi satu karakteristik usia tetapi dari yang muda sampai yang tua mempunyai keputusan yang sama untuk memiliki kinerja.

**Tabel IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SMA	1	3
2	D1-D3	8	18
3	S1-S2	27	43
Jumlah		36 orang	100%

*Sumber : Data Penelitian diolah (2017)*

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar pendidikan dari responden adalah S1-S2 yaitu sebanyak 30 orang (43%). Dengan demikian karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan memiliki karakteristik pendidikan yang cukup tinggi. Sehingga diharapkan dapat memahami variabel-variabel dalam penelitian ini.

## b. Analisis Variabel Penelitian

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

### 1) Variabel Kecerdasan Emosional (X1)

**Tabel IV.5**

**Tabulasi Jawaban Responden Kecerdasan Emosional Variabel (X1)**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X1-1	0	0	10	28	14	39	9	25	3	8	36	100
2	X1-2	0	0	10	28	12	33	10	28	4	11	36	100
3	X1-3	0	0	11	31	15	42	7	19	3	8	36	100
4	X1-4	2	6	7	19	16	44	3	8	8	22	36	100
5	X1-5	1	3	2	6	19	53	8	22	6	17	36	100
6	X1-6	0	0	11	31	14	39	9	25	2	6	36	100
7	X1-7	1	3	11	31	10	28	10	28	4	11	36	100
8	X1-8	1	3	13	36	12	33	5	14	5	14	36	100
9	X1-9	1	3	12	33	10	28	2	6	11	31	36	100
10	X1-10	1	3	4	11	18	50	8	22	5	14	36	100

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

- (a) Jawaban responden tentang Saya dapat mengendalikan diri dengan baik, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 39%.
- (b) Jawaban responden tentang saya memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 33%.
- (c) Jawaban responden tentang Saya selalu dapat mengatasi setiap masalah,

sebagian besar menjawab kurang setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 42%.

- (d) Jawaban responden tentang Saya dapat mengatasi perbedaan dengan anggota organisasi yang lain, sebagian besar menjawab kurang setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 44%.
- (e) Jawaban responden tentang Saya dapat menumbuhkan semangat kebersamaan dan memotivasi suatu kelompok, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 19 orang atau sebesar 53%.
- (f) Jawaban responden tentang saya dapat memotivasi diri sendiri untuk meningkatkan kinerja, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 39%.
- (g) Jawaban responden tentang Saya dapat merasakan suasana hati kelompok ketika saya memasuki suatu ruangan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 31%.
- (h) Jawaban responden tentang Saya dapat memahami kepentingan orang lain, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 36%.
- (i) Jawaban responden tentang Saya dapat berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 33%.
- (j) Jawaban responden tentang Saya dapat menyesuaikan diri dengan tujuan kelompok ataupun perusahaan, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 18 orang atau sebesar 50%.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa Kecerdasan Emosional yang dimiliki karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan belum cukup baik dimana dilihat dari jawaban responden yang sebagian besar menjawab kurang setuju terhadap variabel kecerdasan emosional.

## 2) Variabel Kepuasan Kerja (X2)

**Tabel IV.6**

**Tabulasi Jawaban Responden Kepuasan Kerja (X2)**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	X2-1	2	6	10	28	10	28	14	39	0	0	36	100
2	X2-2	2	6	7	19	11	31	13	36	3	8	36	100
3	X2-3	4	11	9	25	6	17	11	31	6	17	36	100
4	X2-4	1	3	13	36	9	25	6	17	7	19	36	100
5	X2-5	3	8	8	22	13	36	7	19	5	14	36	100
6	X2-6	3	8	15	42	10	28	5	14	3	8	36	100
7	X2-7	6	17	13	36	8	22	7	19	2	6	36	100
8	X2-8	7	19	12	33	9	25	3	8	5	14	36	100
9	X2-9	7	19	13	36	5	14	3	8	8	22	36	100
10	X2-10	5	14	10	28	9	25	6	17	6	17	36	100

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

- (a) Jawaban rzesponden tentang Saya merasa gaji yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab yang saya miliki, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 39%.
- (b) Jawaban responden tentang Gaji dibayar dengan tepat waktu, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 36 %.

- (c) Jawaban responden tentang saya merasa promosi yang ada sudah memberikan kesempatan yang baik untuk kemajuan bagi pegawai, sebagian besar responden menjawab tidak setuju 11 orang atau sebesar 31%.
- (d) Jawaban responden tentang Saya merasa promosi dilaksanakan atas dasar kinerja pegawai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 36%.
- (e) Jawaban responden tentang Hubungan dengan rekan kerja terjalin dengan baik, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 36%.
- (f) Jawaban responden tentang Saya memiliki rekan kerja yang selalu bersedia bekerjasama dalam menyelesaikan masalah pekerjaan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 42%.
- (g) Jawaban responden tentang Saya mempunyai perasaan bahwa pimpinan saya adalah sosok yang bijaksana, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 36%.
- (h) Jawaban responden tentang Pimpinan senantiasa memperhatikan aktivitas kerja pegawai, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 33%.
- (i) Jawaban responden tentang Saya merasa tingkat pengawasan di lingkungan kerja sudah sangat baik, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 13 orang atau sebesar 36%.

- (j) Jawaban responden tentang pengawasan yang dilakukan perusahaan dapat menunjang kepuasan karyawan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 28%.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang dijadikan sampel penelitian ini sebagian besar berpendapat bahwa mereka setuju atas variabel Kepuasan kerja. Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan BPJS ketenagakerjaan Medan Belawan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

### 3) Variabel kinerja (Y)

**Tabel IV.7 Tabulasi Jawaban Responden Kinerja Karyawan (Y)**

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Y-1	7	19	1	3	6	17	16	44	6	17	36	100
2	Y-2	4	11	8	22	9	25	9	25	6	17	36	100
3	Y-3	4	11	4	11	7	19	16	44	5	14	36	100
4	Y-4	6	17	6	17	11	31	5	14	8	22	36	100
5	Y-5	5	14	5	14	6	17	14	39	6	17	36	100
6	Y-6	5	14	3	8	14	39	10	28	4	11	36	100
7	Y-7	5	14	5	14	5	14	15	42	6	17	36	100
8	Y-8	12	33	4	11	6	17	5	14	9	25	36	100

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

- (a) Jawaban responden tentang saya memiliki kualitas kerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 44%.
- (b) Jawaban responden tentang saya bekerja sesuai dengan standar yang telah ditentukan perusahaan, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 9 orang atau sebesar 25%.

- (c) Jawaban responden tentang saya memiliki pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan saya, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 44%.
- (d) Jawaban responden tentang saya tidak pernah menolak pekerjaan yang diberikan atasan, sebagian besar responden menjawab setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 31%.
- (e) Jawaban responden tentang Saya bekerja demi mencapai tujuan perusahaan, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 39%.
- (f) Jawaban responden tentang saya selalu teliti dalam menyelesaikan pekerjaan, sebagian besar responden menjawab kurang setuju sebanyak 14 orang atau sebesar 39%.
- (g) Jawaban responden tentang saya memiliki keterampilan yang baik dalam bekerja, sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 15 orang atau sebesar 42%.
- (h) Jawaban responden tentang saya selalu dapat menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan atasan tepat pada waktunya, sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 33%.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden yang dijadikan sampel penelitian ini sebagian besar berpendapat bahwa mereka kurang setuju atas variabel kinerja karyawan. Namun sangat setuju tentang saya selalu dapat menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan atasan tepat pada waktunya. Maka

dapat disimpulkan kinerja karyawan BPJS Ketenagkerjaan Cabang Medan Belawan belum cukup baik.

## B. PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Dari penelitian yang peneliti lakukan, maka dapat diperoleh hasil validitas dari angket (Kuesioner) yang telah disebarkan kepada responden adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.8**

**Uji Validitas Instrumen Kecerdasan Emosional ( $X_1$ )**

No Item	Koefisien Kolerasi	Probabilitas	Keterangan
1	0.534 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
2	0.632 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
3	0.816 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
4	0.858 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
5	0.773 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
6	0.618 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
7	0.693 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
8	0.862 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
9	0.741 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
10	0.852 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 10 yaitu dengan taraf signifikan seluruh nilai kolerasinya positif, nilai probabilitasnya sig  $0,000 < 0,05$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel kecerdasan emosional dikatakan valid.

**Tabel IV.9**  
**Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja ( $X_2$ )**

<b>No Item</b>	<b>Koefisien Kolerasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
1	0.690 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
2	0.772 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
3	0.811 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
4	0.859 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
5	0.858 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
6	0.839 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
7	0.801 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
8	0.801 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
9	0.769 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
10	0.725 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 10 dengan taraf signifikan seluruh nilai kolerasinya positif, nilai probabilitasnya sig  $0,000 < 0,05$  yang artinya semua item dari variabel kepuasan kerja dikatakan valid.

**Tabel IV.10**  
**Uji Validitas Instrumen Kinerja (Y)**

<b>No Item</b>	<b>Koefisien Kolerasi</b>	<b>Probabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
1	0.811 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
2	0.846 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
3	0.845 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
4	0.791 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
5	0.818 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
6	0.844 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
7	0.789 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid
8	0.856 (Positif)	$0.000 < 0.05$	valid

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan 1 sampai 8 dengan taraf signifikan seluruh nilai kolerasinya positif, nilai probabilitasnya sig  $0,000 < 0,05$  yang artinya semua item dari variabel kepuasan kerja dikatakan valid.

### **b. Uji Reliabilitas**

Reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, sehingga pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi berarti mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach Alpha, dikatakan reliable jika hasil Alpha  $> 0,6$ . Berdasarkan hasil olahan data dengan menggunakan SPSS 20.0 dapat diketahui bahwa uji reliabilitas instrument penelitian ini adalah seperti pada tabel berikut :

**Tabel IV.11**

**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

<b>Vaariabel</b>	<b>Nilai Reliabilits</b>	<b>Keterangan</b>
Kecerdasan emosional (X1)	0.774	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0.781	Reliabel
Kinerja (Y)	0.792	Reliabel

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

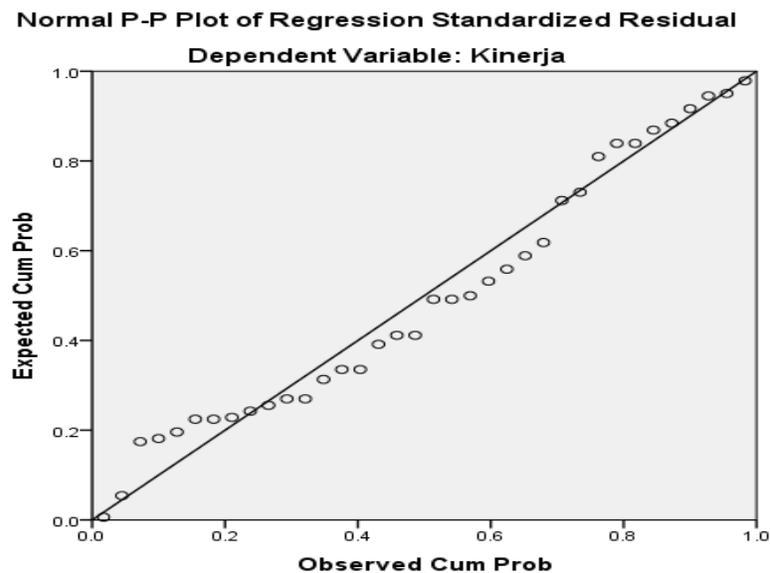
Dari tabel diatas menunjukkan bahwa ketiga instrument pada penelitian ini telah memenuhi unsur reliabilitas yang baik, dengan kata lain instrument adalah reliable atau terpercaya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

uji asumsi klasik regresi berganda untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian model yang terbaik. Ada beberapa pengujian asumsi klasik tersebut, yaitu :

### a. Uji normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak. Yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik. Pada pendekatan histogram data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak melenceng ke kiri atau melenceng ke kanan. Pada pendekatan grafik, data berdistribusi normal apabila titik mengikuti data disepanjang garis diagonal.



Gambar IV.1 Uji Normalitas

Gambar diatas mengidentifikasi bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya. Sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

### b. Uji Multikolinearitas

Uji bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya bebas multikolinearitas atau tidak terjadi kolerasi diantara variabel dependen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* lawannya, dan *variance inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada data yang akan diolah. Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas dalam rergresi dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

**Tabel IV.12 Multikolinearitas**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kecerdasan Emosional	.220	4.547
	Kepuasan Kerja	.220	4.547

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

Dari data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk variabel Kecerdasan Emosional (X1) sebesar 4,547 variabel Kepuasan Kerja (X2) sebesar 4,547 demikian juga nilai Tolerance pada Kecerdasan Emosional sebesar 0,220 variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,220 dari masing-masing

variabel nilai Tolerance lebih dari 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas antara variabel independen yang diindikasikan dari nilai Tolerance setiap variabel independen lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa analisis lebih lanjut dapat dilakukan dengan menggunakan model regresi berganda.

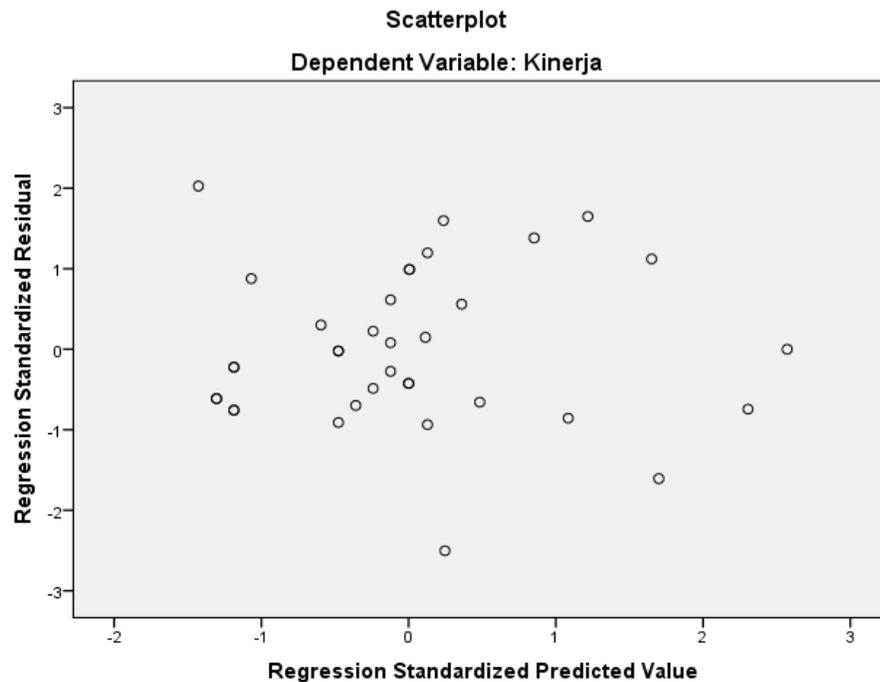
$$\text{VIF Kecerdasan Emosional} = 4,547 < 10$$

$$\text{VIF Kepuasan Kerja} = 4,547 < 10$$

Dengan demikian penelitian ini tidak terjadi gejala Multikolinearitas dalam variabel bebasnya.

### c. Heteroskedastisitas

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lainnya tetap, maka disebut Homoskedastisitas sebaliknya jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidanya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatter plot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain : jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu maka terjadi Homoskedastisitas.



**Gambar IV.2 Heteroskedastisitas**

Gambar diatas memperlihatkan titik-titik yang menyebar secara acak tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian “tidak terjadi heteroskedastisitas” pada model regresi.

### 3. Regesi Linear Berganda

Dalam menganalisis data yang digunakan analisis regresi linear berganda. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui masinf-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hubungan antar variabel tersebut dapat digambarkan dengan persamaan berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Kinerja

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = Kecerdasan Emosional

X<sub>2</sub> = Kepuasan Kerja

Berikut hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20,0 :

**Tabel IV.13**  
**Regresi Berganda**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	7.778	3.628	
	Kecerdasan Emosional	.843	.266	.734
	Kepuasan Kerja	1.249	.214	1.351

a. Dependen Variabel Kinerja Karyawan

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

Dari tabel diatas maka diketahui nilai nilai sebagai berikut :

1) Konstanta = 7,778

2) Kecerdasan Emosional = 0,843

3) Kepuasan Kerja = 1,249

Hasil tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi linear berganda sehingga diketahui persamaan berikut :

$$Y = 7,778 - 0,843X_1 + 1,249X_2$$

Keterangan :

- 1) Nilai kecerdasan emosional = 0,843 menunjukkan nilai kecerdasan emosional ditingkatkan 100% maka kinerja karyawan mengalami peningkatan. Kontribusi yang diberikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebesar 0,734 dilihat dari standardized coefficient.
- 2) Nilai kepuasan kerja = 1,249 menunjukkan nilai kepuasan kerja ditingkatkan 100% maka kinerja karyawan mengalami peningkatan. Kontribusi yang diberikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 1,351 dilihat dari Standardized Coefficients.

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. Uji t

**Tabel IV.14 Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.778	3.628		2.144	.039
	Kecerdasan Emosional	.843	.266	.734	3.173	.003
	Kepuasan Kerja	1.249	.214	1.351	5.837	.000

##### a. Dependen Variabel Kinerja Karyawan

*Sumber : data penelitian diolah (2017)*

Pengujian hipotesis (uji t) dilakukan pada tingkat 5% dengan dua arah

(0,05) . nilai t untuk  $n = 36 - 2 = 34$  adalah 1,691

- 1) Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan perolehan hasil uji t diatas terlihat nilai signifikan  $0,003 < 0,05$  dan nilai t hitung  $3,173 > 1,691$  t tabel. dapat dijelaskan bahwa

variabel kecerdasan emosional (X1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). artinya jika kecerdasan emosional semakin tinggi maka kinerja karyawan semakin meningkat.

## 2) Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan perolehan hasil uji t diatas terlihat nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $5,837 > t$  tabel  $1,691$  . dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). artinya jika kepuasan kerja meningkat maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

### b. Uji F

Hipotesis substansial dalam penelitian ini adalah : Kecerdasan emosional (X1) dan Kepuasan kerja (X2) berpengaruh terhadap variabel Y (kinerja karyawan). Agar dapat dilakukan pengujian statistic, maka hipotesis substansial tersebut dikonversi kedalam hipotesis statsitik sebagai berikut :

$H_0 : \beta = 0$ , artinya kecerdasan emosional (X1) dan kepuasan kerja (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_0 : \beta \neq 0$ , artinya kecerdasan emosional (X1) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Ketentuannya jika nilai probabilitas F (sig) pada tabel annova  $< \alpha_{0,05}$  maka  $H_0$  ditolak, namun bila nilai probabilitas F (sig)  $> \alpha_{0,05}$  maka  $H_0$  diterima. Data yang diperlukan untuk menguji hipotesis diatas adalah sebagai berikut :

Tabel IV.15 Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1642.686	2	821.343	25.965	.000 <sup>b</sup>
Residual	1043.870	33	31.632		
Total	2686.556	35			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Kecerdasan Emosional

*Sumber : hasil pengolahan data SPSS 20.0 (2017)*

F tabel =  $n - k - 1 = 36 - 2 - 1 = 33$  adalah 3,285

Nilai F pada tabel diatas adalah 25,965 dengan sig 0,000 <  $\alpha_{0,05}$  atau F hitung > F tabel yaitu 25,965 > 3,285 menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti kecerdasan emosional (X1) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) pada taraf  $\alpha_{0,05}$ .

Untuk mengetahui derajat keeratan pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan digunakan korelasi ganda dan dengan melihat *R-square* akan dapat diketahui bagaimana sebenarnya nilai kontribusi kedua variabel bebas terhadap. Variabel terikat.

## 5. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi atau presentase pengaruh kecerdasan emosional (X1) dan kepuasan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) maka dapat diketahui melalui uji determinasi sebagai berikut :

**Tabel IV.16 Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.782 <sup>a</sup>	.611	.588	5.62427	2.460

a. Predictors : (constant), kepuasan, kecerdasan

b. Dependent variable : kinerja karyawan

*Sumber : hasil pengolahan data SPSS 20.0 (2017)*

$$D = R^2 \times 100\% = 0,611 \times 100\% = 61,1\%$$

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas, besar nya nilai R-square dalam model regresi adalah 0,611 atau 61,1%. Hal ini berarti kontribusi yang diberikan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan sebesar 61,1% sisanya 38,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## C. HASIL PENEMUAN PENELITIAN

### 1. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil pengolahan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif variabel X1 (kecerdasan emosional) terhadap variabel Y (kinerja karyawan) pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Penelitian ini didukung penelitian dahulu yang dikemukakan oleh Ediati (2010) menyatakan bahwa

“kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Artinya jika kecerdasan emosional karyawan semakin meningkat maka kinerja akan ikut meningkat.

Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil penelitian yang diperoleh dari nilai signifikansi kecerdasan emosional berdasarkan uji t diperoleh hasil sebesar 0,003 (sig  $0,003 < \alpha_{0,05}$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antar kecerdasan emosional terhadap kinerja.

## **2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Dari hasil pengolahan data didapat hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif variabel X2 (kepuasan kerja) terhadap variabel Y (kinerja karyawan) pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Penelitian ini didukung penelitian dahulu yang dikemukakan oleh Juniantara (2015) menyatakan bahwa “kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Artinya jika kepuasan kerja karyawan semakin meningkat maka kinerja akan ikut meningkat.

Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil penelitian yang diperoleh dari nilai signifikansi kepuasan kerja berdasarkan uji t diperoleh hasil sebesar 0,000 (sig  $0,000 < \alpha_{0,05}$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antar kepuasan kerja terhadap kinerja.

### **3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.**

Berdasarkan hasil Uji F diatas dengan  $\text{sig } 0,000 < \alpha 0,05$  atau  $F \text{ hitung } > F$  tabel yaitu  $25,965 > 3,285$  menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti kecerdasan emosional (X1) dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan. Artinya jika kecerdasan emosional dan kepuasan kerja semakin baik maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan terhadap kinerja. Karyawan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Belawan adalah sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan. Hal menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang lebih baik untuk perusahaan yang diberikan karyawan.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan kerja karyawan yang diperoleh dari perusahaan maka semakin tinggi pula peningkatan kinerja yang lebih baik untuk perusahaan yang diberikan karyawan.
3. Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dan semakin meningkat pula kepuasan karyawan yang diperoleh dari perusahaan maka semakin tinggi pula peningkatan kinerja yang lebih baik untuk perusahaan.

## **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kinerja yang jauh lebih baik karyawan harus mampu mengendalikan emosional saat dalam mengalami kesulitan saat bekerja dengan cara lebih bisa memotivasi diri sendiri dan dapat bekerjasama antar rekan kerja, sehingga tercapai kinerja yang optimal.
2. Perusahaan lebih meningkatkan kepuasan karyawan sehingga perusahaan bisa mendapatkan hasil kinerja yang maksimal dari karyawan untuk kemajuan atau kelancaran prosedur kantor. Dengan cara menambahkan karyawan honorer untuk meringankan beban karyawan dalam melayani nasabah.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel dan menambah jumlah variabel independen dan dependen nya sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Juliandi, Azuar, dkk (2014), *Metodologi Penelitian dan Bisnis*. Medan, Umsupress
- Goleman, Daniel (2016). *Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional*,(cetakan kedua puluh). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum
- Ediati (2010). *Hubungan antara Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan Guru SMA Negeri 2 Ngawi Fakultas Psikologi*. Jurnal Universitas Diponegoro
- Juliandi, Azuar dan Irfan (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk ilmu-ilmu bisnis*.(cetakan kedua). Bandung : Citapustaka Media Perintis
- Juniantara (2015). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan koperasi di Denpasar
- Mangkunegara, Prabu Anwar (2004). *Evaluasi Kinerja SDM*, (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditina
- (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Munandar, Ashar Sunyoto (2014). *Fisikologi industri dan organisasi*. Jakarta: UI-press
- Robbins P. Stephen, dan Judge A. Timothy (2009). *Perilaku Organisasi*,(Edisi kedua belas). Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono (2012). *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Jakarta :
- Sutrisno, Edi (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenadamedia Group
- Umam, Khaerul (2012). *Perilaku Organisasi*,(cetakan Ke II). Bandung : Pustaka Setia
- Simamora, Henry (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*,Edisi Ketiga (cetakan pertama). Yogyakarta : STIE YKPN
- E. Kristi, Poerwandari (2001). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Prilaku Organisasi*. Jakarta : PT Citra Aditya

- Triatna, cepi (2015). *Perilaku organisasi*, (cetakan pertama). Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Cooper, Donald R, dan Pamela (2006). *Metode riset bisnis*. Jakarta : PT Media Global Edukasi
- Ghozali, Imam (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (cetakan kedua). Semarang : Universitas Diponegoro
- Khan, Shahzad *et al*(2012). *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*. Jurnal Internasional manajemen dan strategi