

**PERAN ETIKA KERJA DALAM MEMODERASI PENGARUH
KETERIKATAN KARYAWAN DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD
OPERATOR AREA BELMERA**

SKRIPSI

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



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH :

**NAMA : JIHAN TRI NANDA
NPM : 1905160294
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SDM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2023**



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 15 Agustus 2023, Pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

MEMUTUSKAN

Nama : JIHAN TRI NANDA
N P M : 1905160294
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Skripsi : PERAN ETIKA KERJA DALAM MEMODERASI PENGARUH KETERIKATAN KARYAWAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR AREA BELMERA

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

TIM PENGUJI

Penguji I

(Drs. MUHAMMAD ELFI AZHAR, M.Si)

Penguji II

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

Pembimbing

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

Ketua

(Assoe. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)



Sekretaris

(Assoe. Prof. Dr. ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama : **JIHAN TRI NANDA**
N P M : **1905160294**
Program Studi : **MANAJEMEN**
Konsentrasi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**
Judul Skripsi : **PERAN ETIKA KERJA DALAM MEMODERASI PENGARUH
KETERIKATAN KARYAWAN DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR AREA
BELMERA**

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan skripsi.

Medan, Agustus 2023

Pembimbing Skripsi



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

Diketahui/Disetujui

Oleh:

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU**

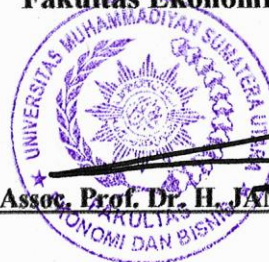


JASMAN SARIPUDDIN HASIBUAN, S.E., M.Si

**Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU**



Assoc. Prof. Dr. H. JANURI, S.E., M.M., M.Si





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

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : JIHAN TRI NANDA
NPM : 1905160294
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
Judul Penelitian : PERAN ETIKA KERJA DALAM MEMODERASI
PENGARUH KETERIKATAN KARYAWAN DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD
OPERATOR AREA BELMERA

Tanggal	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
BAB 1			
BAB 2			
BAB 3			
BAB 4	Hasil uji hipotesis ditambahkan di rumus yang sudah ada di buku yang nyangkut.		
BAB 5	Kemudian dari forum di peroleh kesimpulan dibuat berdasarkan uji hipotesis, namun dibuat berdasarkan lampiran.		
Daftar Pustaka	Periksa dan ditanyakan dosen FEB MM 6.		
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Ace dan Wenyun. Surat 24/7/2023. UH dan Wenyun.		

Medan, Juli 2023

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

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

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

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : JIHAN TRI NANDA
NPM : 1905160294
Konsentrasi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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 Pemyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan. Maret 2023

mbuat Pernyataan



JIHAN TRI NANDA

NB :

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

ABSTRAK

PERAN ETIKA KERJA DALAM MEMODERASI PENGARUH KETERIKATAN KARYAWAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR AREA BELMERA

Jihan Tri Nanda

Program Studi Manajemen

E-mail: jihantrinanda@gmail.com

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi etika kerja dan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi etika kerja. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan sampel sebanyak 66 responden yang merupakan karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Teknik pengumpulan data menggunakan daftar pernyataan seperti kuesioner dan teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (SmartPLS) untuk menguji empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan positif dan signifikan, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan positif dan signifikan, pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi etika kerja positif dan signifikan (artinya etika kerja menjadi variabel moderasi antara keterikatan karyawan dengan kinerja karyawan), pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi etika kerja positif dan signifikan (artinya etika kerja menjadi variabel moderasi antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan).

Kata Kunci : Keterikatan Karyawan, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan dan Etika Kerja

ABSTRACT

THE ROLE OF WORK ETHICS IN MODERATING THE INFLUENCE OF EMPLOYEE ENGAGEMENT AND INTELLIGENCE EMOTIONAL ON PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT PT. JASA MARGA TOLLROAD OPERATOR AREA BELMERA

Jihan Tri Nanda

Management Study Program

E-mail: jihantrinanda@gmail.com

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of employee engagement on employee performance, the influence of emotional intelligence on employee performance, the effect of employee engagement on employee performance moderated by work ethics and the influence of emotional intelligence on employee performance moderated by work ethics. In this study using associative research with a sample of 66 respondents who are employees of the PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Data collection techniques using a list of statements such as questionnaires and data analysis techniques using Partial Least Square (SmartPLS) to test the four hypotheses proposed in this study. The results of the study show that effect of employee engagement on employee performance is positive and significant, the influence of emotional intelligence on employee performance is positive and significant, the influence between employee engagement on employee performance moderated by work ethics is positive and significant (meaning work ethic becomes a moderating variable between employee engagement and employee performance), the effect of emotional intelligence on employee performance moderated by positive and significant work ethics (meaning work ethics becomes a moderating variable between emotional intelligence and employee performance).

Keywords : Employee Engagement, Intelligence Emotional, Employee Performance and Work Ethics

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. selanjutnya shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Junjungan kita Nabi Muhammad Salallahu 'Alaihi Wasallam. penelitian ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak ternilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama penyusunan skripsi. Penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih sebesar - besarnya terutama kepada:

1. Teristimewa untuk Ayahanda Alm. Ngaderik dan Ibunda tercinta Paini yang telah mengasuh dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang serta mendidik dan mendukung penulis dalam pembuatan skripsi ini. Dan seluruh keluarga besar penulis yang telah banyak memberikan dukungan moril, materi dan spiritual kepada penulis serta kasih sayangnya yang tiada henti kepada penulis.

2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. H. Januri S.E., M.M, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Ade Gunawan S.E., M.Si.selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Saripuddin Hasibuan, S.E., M.Si selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Assoc. Prof. Dr. Jufrizen, S.E., M.Si selaku sekretaris program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Seluruh dosen dan Seluruh karyawan Biro Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan telah membantu dalam menyelesaikan segala berkas administrasi yang dibutuhkan selama perkuliahaan.
9. Seluruh staf karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan izin untuk melakukan riset.

10. Sahabat terbaik penulis Satrio Wibowo yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis serta teman teman seperjuangan skripsi yang penulis sayangi Nudra Afifi Syuhada, Putri Elsa Manora Dan Elfina Humairoh.
11. Seluruh teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan memberi dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi materi maupun penulisannya, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terimakasih semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Juli 2023
Penulis

Jihan Tri Nanda
1905160294

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 LANDASAN TEORI	10
2.1 Uraian Teoritis.....	10
2.1.1 Kinerja Karyawan	10
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	10
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan...	12
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	16
2.1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan	21
2.1.2 Keterikatan Karyawan.....	24
2.1.2.1 Pengertian Keterikatan Karyawan	24
2.1.2.2 Manfaat Keterikatan Karyawan	25
2.1.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keterikatan Karyawan	26
2.1.2.4 Indikator Keterikatan Karyawan.....	29
2.1.3 Kecerdasan Emosional	31
2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional.....	31
2.1.3.2 Manfaat Kecerdasan Emosional	32
2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruh Kecerdasan Emosional	32
2.1.3.4 Indikator Kecerdasan Emosional	34
2.1.4 Etika Kerja.....	37
2.1.4.1 Pengertian Etika Kerja.....	37
2.1.4.2 Manfaat Etika Kerja	39
2.1.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Etika Kerja.....	40
2.1.4.4 Indikator Etika Kerja	44
2.2 Kerangka Konseptual	46
2.3 Hipotesis.....	49

BAB 3 METODE PENELITIAN	50
3.1 Pendekatan Penelitian	50
3.2 Defenisi Operasional	50
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.6 Teknik Analisis Data	55
BAB 4 HASIL PENELITIAN	60
4.1 Hasil Peneliti	60
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	60
4.1.2 Identitas Responden.....	60
4.1.3 Analisis Variabel Penelitian.....	63
4.1.3.1 Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	63
4.1.3.2 Variabel Keterikatan Pegawai (X1).....	64
4.1.3.3 Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	65
4.1.3.4 Variabel Etika Kerja (Z)	67
4.2 Analisis Data	69
4.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	69
4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
4.3 Pembahasan.....	76
4.3.1 Pengaruh Keterikatan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai	76
4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai	77
4.3.3 Pengaruh Keterikatan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai	
yang Dimoderasi Etika Kerja	78
4.3.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai	
yang Dimoderasi Etika Kerja	78
BAB 5 PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
5.3 Keterbatasan Penelitian	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional	51
Tabel 3.2 Skedul Rencana Penelitian.....	52
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 4.1 Skala Likert.....	60
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Latar Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	62
Tabel 4.5 Skor Angket Variabel Kinerja Pegawai (Y)	63
Tabel 4.6 Skor Angket Variabel Keterikatan Pegawai (X1).....	64
Tabel 4.7 Skor Angket Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	66
Tabel 4.8 Skor Angket Variabel Etika Kerja (Z).....	67
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i>	69
Tabel 4.10 <i>AVE</i>	71
Tabel 4.11 <i>Croncbach Alpha</i>	71
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.13 <i>R-Square</i>	72
Tabel 4.14 <i>F-Square</i>	73
Tabel 4.15 <i>Path Coeficient</i>	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan ...	46
Gambar 2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan ..	47
Gambar 2.3 kerangka Konseptual	48
Gambar 3.1 Model Struktural PLS.....	56

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman, peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi semakin penting dan banyak tantangan. Keberhasilan suatu organisasi dalam menjawab tantangan-tantangan yang datang tidak hanya ditentukan oleh perilaku karyawan yang menjadi tugas sesuai deskripsi pekerjaannya. Karyawan diharapkan bisa bekerja lebih optimal, tidak hanya bekerja sesuai *job desk* saja tetapi bisa melakukan hal lebih atau ekstra seperti mau bekerja sama, tolong menolong, saling memberikan saran, berpartisipasi aktif serta bisa memberikan kontribusi ekstra terhadap organisasi, karena organisasi merupakan lembaga yang digerakkan oleh manusia maka kesesuaian perilaku karyawan dengan standar kerja yang sesuai akan menghasilkan kinerja yang memenuhi harapan (Ary & Sriathi, 2019).

Kinerja adalah suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan dampak negatif dari suatu kebijakan operasional (Rismawati & Mattalata, 2018). Selain itu kinerja disamakan dengan hasil kerja seorang karyawan.

Kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan, pengetahuan kerja karyawan, rancangan kerja/rencana kerja karyawan, kepribadian karyawan yang meliputi bagaimana sikap karyawan terhadap kemajuan perusahaan, motivasi kerja karyawan yaitu

dorongan yang ada pada diri karyawan seperti adanya kepercayaan terhadap diri sendiri bahwa mampu menyelesaikan pekerjaan, kepemimpinan, gaya kepemimpinan seperti komunikasi yang terjalin antara pimpinan dengan karawannya, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas/keterikatan karyawan, komitmen dan disiplin kerja (Kasmir, 2016).

Untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang paling dominan adalah sumber daya manusia, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja dan komitmen atau keterikatan kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia (Arianty, 2015).

Jadi pada dasarnya apabila organisasi ingin meraih kinerja yang optimal sesuai dengan target yang telah di tentukan maka karyawannya haruslah merasa terikat dengan organisasi agar karyawan mau dan rela mencurahkan tenaga dan pikiran yang dimiliki demi pekerjaan. Persoalan untuk meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap organisasi tidaklah mudah karena dalam diri karyawan terdapat keinginan, kebutuhan dan harapan yang berbeda antara satu sama lain.

Rasa *engaged* adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga perusahaannya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan karyawan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari efektivitas kerjanya. Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis

kepada perusahaan. Keterikatan karyawan merupakan salah satu dari faktor *human capital* yang akan membawa pada keberhasilan jika dapat dikelola dengan baik secara konsisten. *Engagement* (keterikatan) sebagai energi atau motivasi dari karyawan untuk membantu organisasi tersebut mencapai tujuannya (Schiemann, 2011).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhan & Sembiring, 2014) yang menyimpulkan bahwa keterikatan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana dijelaskan dalam jurnalnya bahwa karyawan yang memiliki kaitan yang kuat dengan perusahaan akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yani & Istiqomah, 2016) yang menyimpulkan bahwasanya tidak terdapat pengaruh antara keterikatan karyawan dengan kinerja karyawan.

Hal lain yang mendukung terciptanya kinerja yang optimal yaitu kecerdasan emosional yang ada pada diri karyawan itu sendiri. Konsep kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih terbilang baru dalam dunia psikologi industri dan organisasi, akan tetapi penggunaannya dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan. Kecerdasan Emosional (EQ) yang dimiliki karyawan dijadikan modal untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang disekeliling. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2013).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pratama & Suhaeni, 2018) dan (Setyaningrum, Utami, & Ruhana, 2016) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dijelaskan bahwa emosi dapat mendorong peningkatan produktivitas, inovasi, dan prestasi individu, tim dan organisasi. Penelitian tersebut menggambarkan adanya keselarasan antara kecerdasan emosional terhadap individu tersebut dan organisasi yang dianutnya. Untuk bertahan organisasinya seseorang harus memiliki kecerdasan emosional terutama dalam bekerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muliawan, Perizade, & Cahyadi, 2017) yang menyimpulkan bahwasanya tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan

Selain keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional, seorang karyawan juga harus mempunyai karakter dan kebiasaan yang baik dalam bekerja. hal ini dapat dilihat dari etika kerja karyawan. Etika kerja merupakan sikap, pandangan, kebiasaan, ciri-ciri atau sifat mengenai cara bekerja yang dimiliki se-sorang, suatu golongan atau suatu bangsa. Etika kerja yang tinggi tentunya rutinitas tidak akan membuat bosan, bahkan mampu meningkatkan prestasi kerjanya atau kinerja. Maka individu yang mempunyai etos kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan-masukan ide di tempat bekerja, (Jufrizen, 2017).

Etika kerja yang tinggi ssetiap individu seharusnya dapat memperkuat pengaruh keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. oleh karena itu, organisasi atau perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki etika kerja yang baik untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Etika kerja diharapkan mampu memoderasi antara keterikatan karyawan dan kecerdasan

emosional terhadap kinerja karyawan. Seseorang dengan etika kerja yang tinggi akan memiliki sikap empati pada lingkungan pekerjaan, mencintai pekerjaan dan menjunjung tinggi standar etika, sehingga ia akan menikmati waktu yang dilalui bersama pekerjaannya.

Dari penelitian terdahulu dan teori yang ada, masih menimbulkan perbedaan. Perbedaan hasil penelitian tersebut perlu untuk diperjelas lagi temuan bukti empiris tentang sejauh mana pengaruh keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja dan inilah sebagai celah untuk kejelasan hasil penelitian. Dengan perbedaan hasil penelitian tersebut, terdapat kesenjangan hasil penelitian yang harus disesuaikan, maka dari itu penulis menambahkan variabel etika kerja sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini.

Objek penelitian ini yaitu PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang juga sudah pasti membutuhkan tenaga kerja yang handal dan berkinerja tinggi guna dapat memberikan kemajuan dan dengan mudah mencapai tujuan perusahaan. Namun berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera, terdapat masalah mengenai kinerja. Masalah mengenai kinerja karyawan tentunya berkaitan dengan keterikatan dan kecerdasan emosional karyawan.

Semenjak diumumkannya peresmian pencabutan PPKM di Indonesia, target produksi dan *revenue* perusahaan semakin digenjot, target efisiensi yang semakin diperketat, namun tidak diimbangi dengan *reward* yang proporsional, maksudnya yaitu di mana besarnya *reward* yang diberikan tidak sebanding dengan tingkat kesulitan atau kerja. *Reward* tersebut Bukan hanya uang atau selebrasi, kadang yang dibutuhkan karyawan adalah jatah cuti. Ketika mendapat

waktu cuti tambahan, karyawan bisa memanfaatkan untuk istirahat ataupun jalan-jalan melepas penat. Kemudian yaitu dengan liburan gratis, Dalam hal ini, mungkin nilainya cukup mahal. Perusahaan bisa memberikan sekali setahun untuk karyawan yang terbaik. Para karyawan lain yang belum terpilih bisa lebih termotivasi pada tahun selanjutnya.

Terdapat beberapa karyawan yang bekerja keras dan produktif selama setahun, tetapi tidak menerima kenaikan gaji atau bonus yang pantas dibandingkan dengan rekan kerjanya yang tidak bekerja keras dan hanya melakukan tugas-tugas yang minimalis. Hal ini lambat laun karyawan merasa menjadi bagian yang terpisah dari perusahaan menyebabkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan menurun.

Permasalahan lain yang penulis temui di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera adalah adanya desakan dari pimpinan terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pimpinan terkadang memberikan pekerjaan tambahan yang sebenarnya bukan tugas dari karyawan tersebut, karyawan sering menerima tugas baru padahal tugas lama belum terselesaikan. Hal ini dapat mengganggu pikiran bahkan dapat memicu emosi seseorang menjadi lebih mudah marah, rasa empati terhadap orang lain berkurang dan kehilangan semangat sehingga membuat karyawan terkadang sulit menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Peran Etika Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Keterikatan Karyawan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Menurunnya keterikatan karyawan diakibatkan target efisiensi yang semakin diperketat, namun tidak diimbangi dengan *reward* yang proporsional, sehingga lambat laun karyawan merasa menjadi bagian yang terpisah dari perusahaan.
2. Adanya pekerjaan tambahan yang sebenarnya bukan tugas dari karyawan tersebut sehingga dapat mengganggu pikiran bahkan dapat memicu emosi, lebih mudah marah, rasa empati terhadap orang lain berkurang.
3. Dengan keterikatan kerja yang menurun dan adanya tambahan pekerjaan yang sebenarnya bukan tugas dari karyawan tersebut mengakibatkan kinerja dari para karyawan kurang optimal.

1.3 Batasan Masalah

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepemimpinan, keterikatan karyawan, etika kerja, kepuasan kerja, motivasi kerja, kecerdasan emosional, stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja, kompetensi. Namun untuk menghindari pembahasan yang melebar, maka penulis membatasi penelitian ini dengan hanya pada faktor keterikatan karyawan, kecerdasan emosional, etika kerja dan kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Pada penelitian ini juga penulis menjadikan variabel etika sebagai variabel *moderating/moderasi*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan keterikan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
2. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan etika terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?
4. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di moderasi oleh etika kerja pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterikan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di moderasi oleh etika kerja pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang.
- b. Memberikan kontribusi untuk memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut keterikatan karyawan, kecerdasan emosional, etika kerja dan kinerja karyawan.
- c. Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran sebagai masukan dan saran terhadap peningkatan sumber daya manusia pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
- b. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah selanjutnya yang akan dilakukan.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

2.1.1.1 Pengertian Karyawan

Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya.

Menurut (Moehariono, 2012) Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja ini adalah gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat kerja seseorang pekerja, penerimaan dan penjelasan, delegasi dan tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat ketiga faktor tersebut, maka semakin besarlah kinerja karyawan (Gultom, 2014).

Menurut (Hughes et al., 2012) Kinerja berkaitan dengan perilaku kearah pencapaian tujuan atau misi organisasi, atau produk dan jasa yang dihasilkan dari perilaku tersebut. Di tempat kerja atau disekolah, kita dapat memilih melakukan berbagai bentuk perilaku, tetapi kinerja hanya meliputi perilaku yang berhubungan dengan penciptaan barang atau jasa atau perolehan nilai yang baik.

Kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Agar dapat menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang seharusnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. (Wibowo, 2016) menyatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan dan memberikan kontribusi ekonomi.

Kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Prayogi, Lesmana, & Siregar, 2019). Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017).

Kinerja karyawan menurut (Jufrizen, 2017) dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah: kemampuan mereka, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan hubungan mereka dengan organisasi. Sementara menurut (Simanjuntak, 2011), kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.

Kinerja disamakan dengan hasil kerja seorang karyawan, untuk mencapai kinerja yang baik, unsur yang baik adalah sumber daya manusia walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi apabila orang atau personil yang melakukannya tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi maka perencanaan yang tersusun akan sia-sia (Hasibuan & Silvya, 2019).

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dengan tingkat kemampuan dan pemahaman setiap orang sesuai dengan perannya dalam perusahaan

2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja menurut (Jufrizen, 2018) merupakan salah satu tugas manajer yang penting dalam perusahaan. Sifat maupun cara penilaian kinerja terhadap karyawan banyak tergantung pada bagaimana SDM dipandang dan diperlakukan didalam perusahaan tersebut. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu dan bagaimana mengerjakannya. Manfaat dari penilaian kinerja ada 10 (sepuluh) bagian (Rivai, 2014), yaitu sebagai berikut:

1) Penyesuaian Kompensasi

Penilaian kinerja membantu pengambilan keputusan dalam penyelesaian ganti-rugi, menentukan siapa saja yang perlu dinaikkan upahnya-bonus atau kompensasi lain.

2) Keputusan penempatan

Membangun dalam promosi, keputusan penempatan perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya didasarkan pada masa lampau atau mengantisipasi kinerja.

3) Pelatihan dan Pengembangan

Kinerja buruk mengindikasikan adanya suatu kebutuhan untuk latihan. Demikian juga, kinerja baik dapat mencerminkan adanya potensi yang belum digunakan dan harus dikembangkan.

4) Perencanaan dan Pengembangan Karir

Umpan balik penilaian kinerja dapat digunakan sebagai panduan dalam perencanaan dan pengembangan karir karyawan, penyusunan program pengembangan karir yang tepat, dapat menyelaraskan antara kebutuhan karyawan dengan kepentingan perusahaan.

5) Perbaikan Kinerja

Umpan balik pelaksanaan kerja yang bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personil dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan.

6) Evaluasi Proses Staffing

Prestasi kerja yang baik atau buruk mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur staffing departemen SDM.

7) Definisi Proses Karyawan

Kinerja yang baik atau jelek mengisyaratkan kekuatan atau kelemahan dalam prosedur penempatan karyawan di departemen SDM.

8) Kesempatan Kerja yang Adil

Penilaian kinerja yang akurat terkait dengan pekerjaan dapat memastikan bahwa keputusan penempatan internal tidak bersifat diskriminatif.

9) Mengatasi Tantangan-Tantangan Eksternal

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor diluar lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, keuangan, kesehatan, atau hal lain seperti hal pribadi.

10) Posisi Tawar

Untuk memungkinkan manajemen melakukan negosiasi yang objektif dan rasional dengan serikat buruh (kalau ada) atau langsung dengan karyawan.

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Harvard dalam (Wibowo, 2016) penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk :

- 1) Memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi.
- 2) Mengidentifikasi tujuan, target dan sasaran untuk periode yang akan datang.
- 3) Memberi orang target yang tidak mungkin dapat dicapai, sebagai alat bantu untuk memecat di kemudian hari.
- 4) Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerja untuk memberikan kinerja tinggi.
- 5) Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaitkan dengan pengupahan.
- 6) Melobi penilaian untuk kepentingan politis, dan bahkan akhir yang meragukan
- 7) Mendapatkan kesenangan khusus.

- 8) Menyepakati tujuan pembelajaran.
- 9) Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan.
- 10) Mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan.
- 11) Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian.
- 12) Membangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya dan
- 13) Menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

Pendapat lain (Mangkunegara, 2017) mengemukakan bahwa kegunaan dari penilaian kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

- 1) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- 2) Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- 3) Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- 4) Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- 5) Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- 6) Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performance yang baik.

- 7) Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- 8) Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.
- 9) Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
- 10) Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*)

2.1.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Ada 13 faktor yang mempengaruhi kinerja. Adapun faktor-faktor tersebut (Kasmir, 2016) adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas/keterikatan karyawan, komitmen dan disiplin kerja. Berikut penjelasannya:

1) Kemampuan dan Keahlian

Merupakan kemampuan atau *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula demikian sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.

2) Pengetahuan.

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

tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja.

3) Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik.

5) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. karyawan harus memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya dan memiliki efikasi diri/keyakinan bahwa dirinya mampu menyelesaikan suatu pekerjaan. Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan yang dimiliki dalam hal melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan pada akhirnya keyakinan diri seseorang terhadap kemampuannya akan menghasilkan kinerja yang baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan

tanggung jawab yang diberikannya.

7) Gaya Kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.

8) Budaya Organisasi

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

9) Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula.

10) Lingkungan kerja

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

11) Loyalitas/keterikatan karyawan

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan karena karyawan merasa terikat dengan perusahaan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik demi mencapai tujuan dari perusahaan.

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan/perasaan keterikatan karyawan (*employee engagement*) kepada perusahaan. Atau kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan semua visi dan misi perusahaan agar mencapai tujuan perusahaan

13) Disiplin Kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

Menurut (Marwansyah, 2016), Faktor-faktor kinerja dikelompokkan ke dalam empat faktor, yaitu:

1) Pengetahuan atau Keterampilan

Karyawan tidak tahu bagaimana menjalankan tugas-tugas secara benar. Kurangnya keterampilan, pengetahuan dan kemampuan juga menjadi penghambat bagi karyawan untuk melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan perusahaan.

2) Lingkungan

Lingkungan kerja juga mempengaruhi kinerja karyawan diperusahaan/ organisasi disebabkan oleh kondisi kerja, proses yang buruk, dan lain-lain.

3) Sumber Daya

Kurangnya sumber daya atau teknologi di dalam perusahaan/organisasi juga menghambat kinerja karyawan.

4) Motivasi

Dalam bekerja karyawan tidak hanya membutuhkan kompensasi besar, tetapi karyawan juga membutuhkan motivasi-motivasi.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut (Mangkunegara, 2017) dipengaruhi oleh dua hal utama yaitu:

1) Faktor Kemampuan.

2) Faktor Motivasi.

Berikut penjelasan dari faktor-faktor tersebut:

1) Faktor Kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) artinya karyawan yang memiliki IQ rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diterapkan.

2) Faktor Motivasi

Motivasi dibentuk sikap seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja, motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.1.4 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja (*performance indicator*) mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung. Sedangkan ukuran kinerja (*performance measure*) adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, sehingga lebih bersifat kuantitatif atau dapat dihitung. Dalam keberhasilan utama organisasi atau disebut *critical success factors (CSF)* atau keberhasilan utama organisasi adalah area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja pada unit kerja organisasi. Adapun indikator kinerja menurut (Mangkunegara, 2017), yaitu sebagai berikut:

1) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak menghasilkan volume pekerjaan. Kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) Keandalan

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. keandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan; akurat, benar dan tepat

4) Sikap

Sikap adalah sebuah konstruk/konsep/bangunan yang bersifat hipotetik (*hypothetical construct*). Dikatakan demikian karena secara riil sikap tidak bisa dilihat dengan mata kepala, disentuh dengan tangan atau dirasakan dengan lidah. Untuk memahami sikap seseorang, yang bisa kita lakukan adalah mendefinisikan atau menginterpretasikan apa yang dikatakan atau dilakukan seseorang.

Menurut (Moeheriono, 2012) menyatakan indikator kinerja sebagai berikut:

- 1) Efektivitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan. Indikator mengenai efektifitas ini menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu yang sudah benar.
- 2) Efisien, indikator ini mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin.
- 3) Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen.
- 4) Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu. Untuk itu, perlu ditentukan kriteria yang dapat mengukur berapa lama waktu yang seharusnya diperlukan untuk menghasilkan suatu produk.
- 5) Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi. Dalam bentuk lebih ilmiah, indikator ini mengukur nilai tambah yang dihasilkan oleh suatu proses dibandingkan dengan nilai yang dikonsumsi untuk biaya modal tenaga kerja.

6) Keselamatan

Indikator ini mengukur kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para karyawannya ditinjau dari aspek keselamatan.

Sedangkan (Gomes, 2010) menyatakan bahwa kinerja karyawan dibentuk oleh delapan indikator, yaitu:

1) Kuantitas Bekerja (*Quantity of work*)

Yaitu jumlah kerja yang dilakukan dan jumlah kerja yang dicapai dalam suatu periode tertentu.

2) Kualitas Kerja (*Quality of work*)

Yaitu keterampilan dalam melaksanakan tugas dan kualitas yang dicapai berdasarkan syarat-syarat dan kesesuaian dan kesiapannya.

3) Pengetahuan Kerja (*Job knowledge*)

Yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan luasnya pengetahuan mengenai keterampilan.

4) Kreativitas (*Creativeness*)

Yaitu keahlian gagasan dan kemampuan menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.

5) Kerjasama (*Cooperation*)

Yaitu kesediaan kerjasama dengan atasan dan kesediaan kerjasama dengan rekan kerja.

6) Dapat dipercaya (*Depentability*)

Yaitu kesadaran dalam hal kehadiran dan dapat dipercaya dalam hal kehadiran.

7) Inisiatif (*Initiative*)

Yaitu semangat dalam menyelesaikan tugas dan semangat mengerjakan tanggung jawabnya.

8) Kualitas pribadi (*Personal qualities*)

Yaitu kepemimpinan dan integritas pribadi yang dimiliki oleh karyawan.

impin transaksional tidak memberikan evaluasi apapun kepada bawahan.

2.1.2 Keterikatan Karyawan

2.1.2.1 Pengertian Keterikatan Karyawan

Keterikatan karyawan merupakan gagasan dalam perilaku organisasi yang menjadi daya tarik dalam beberapa tahun terakhir. Daya tarik ini timbul karena keterikatan karyawan berpengaruh pada kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hal ini telah didefinisikan oleh salah satu organisasi riset terkemuka sebagai hubungan emosional yang tinggi yang seorang karyawan rasakan terhadap organisasinya yang mempengaruhinya untuk mengerahkan usaha yang bebas dan lebih besar untuk pekerjaannya. (Risher, 2010).

Keterikatan karyawan adalah hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah *discretionary effort* dalam pekerjaannya (Hughes & Rog, 2008).

(Robbins, 2011) memberikan definisi *work engagement* yaitu dimana seorang karyawan dikatakan memiliki work engagement dalam pekerjaannya apabila karyawan tersebut dapat mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya, dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya, selain untuk organisasi.

Keterikatan karyawan adalah suatu keadaan dimana manusia merasa dirinya menemukan arti diri secara utuh, memiliki motivasi dalam bekerja, mampu menerima dukungan dari orang lain secara positif, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerja. Benthall dalam (Mujiasih, 2015).

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian di atas mengenai engagement karyawan merupakan sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja dengan mengekspresikan dirinya secara totalitas baik secara fisik, kognitif, afektif dan emosional. Karyawan menemukan makna dalam bekerja, kebanggaan telah menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja, bekerja untuk mencapai visi dan misi keseluruhan sebuah organisasi. Karyawan akan bekerja ekstra dan mengupayakan sesuatu untuk pekerjaan di atas apa yang diharapkan baik dalam waktu dan energi.

2.1.2.2 Manfaat Keterikatan Karyawan

Keterikatan kerja karyawan merujuk pada sejauh mana seorang karyawan merasa terikat dan terlibat dengan pekerjaannya dan perusahaan tempat mereka bekerja. Manfaat dari keterikatan kerja yang tinggi bagi karyawan dan perusahaan dapat meliputi:

- 1) Produktivitas yang lebih tinggi: Karyawan yang merasa terikat dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif, karena mereka memiliki rasa tanggung jawab yang lebih besar untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik.
- 2) Kepuasan kerja yang lebih tinggi: Karyawan yang merasa terikat dengan pekerjaannya juga cenderung merasa lebih puas dengan pekerjaannya, karena

mereka merasa bahwa pekerjaan mereka penting dan memberikan kontribusi yang berarti bagi perusahaan.

- 3) Retensi karyawan yang lebih baik: Karyawan yang merasa terikat dengan pekerjaannya juga cenderung lebih loyal dan cenderung bertahan lebih lama dalam perusahaan.
- 4) Pengurangan biaya pelatihan dan pengembangan: Karyawan yang bertahan lama dalam perusahaan cenderung memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik, sehingga perusahaan dapat mengurangi biaya pelatihan dan pengembangan.
- 5) Meningkatkan citra perusahaan: Perusahaan dengan karyawan yang merasa terikat dengan pekerjaannya cenderung memiliki citra yang lebih positif di mata masyarakat, karena mereka dianggap sebagai tempat kerja yang baik dan stabil.

Karyawan yang merasa terikat dengan pekerjaannya bermanfaat bagi organisasi, (Finney, 2010), manfaat keterikatan karyawan bagi organisasi yaitu,

- 1) Mempercayai misi organisasi mereka
- 2) Menyenangi pekerjaan mereka dan memahami kontribusi pekerjaan mereka pada tujuan yang lebih besar
- 3) Selalu meningkatkan kebenaran keterampilan mereka dengan sikap positif, fokus, keinginan, antusiasme, kreativitas dan daya tahan
- 4) Dapat dipercaya dan saling percaya satu sama lain
- 5) Menghormati manajer mereka
- 6) Merupakan sumber tetap ide-ide baru yang hebat
- 7) Memberikan yang terbaik kepada organisasi

2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterikatan Karyawan

Ada empat prinsip dasar yang mempengaruhi keterikatan karyawan, (Mujiasih, 2015), yaitu

- 1) Pemimpin yang memberikan inspirasi keyakinan terhadap masa depan,
- 2) Manajemen yang menghargai karyawan,
- 3) Pekerjaan yang menyenangkan dan
- 4) Bagian *top management* yang memperlihatkan tanggungjawab nyata kepada karyawan

Penggerak keterikatan karyawan akan berbeda di tiap jenis pekerjaan dan organisasi. (Hewitt, 2015) mengemukakan bahwa keterikatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah: penghargaan (*total rewards*), kondisi perusahaan (*company practices*), kualitas kehidupan (*quality of life*), kesempatan (*opportunities*), aktivitas pekerjaan yang dihadapi (*work*) dan orang lain di sekitar pekerjaan (*people*). Apabila keenam faktor tersebut terpenuhi maka akan dicapai *high level of engagement*, dan keenam faktor tersebut merupakan faktor yang saling berhubungan.

Sedangkan (Marciano, 2010) ada enam faktor yang mendorong terjadinya keterikatan karyawan adalah *recognition*, *empowerment*, *supportive feedback*, *partnering*, *consideration* dan *trust*. Berikut penjelasannya:

1) *Recognition*

Recognition (pengakuan), karyawan merasa kontribusi mereka diketahui dan diapresiasi, pemberian reward diberikan berdasarkan kinerja dan para atasan secara reguler mengakui anggota tim berhak mendapatkannya.

2) *Empowerment*

Empowerment (pemberdayaan), para atasan menyediakan peralatan kerja, sumber daya dan pelatihan yang dibutuhkan karyawan untuk sukses dalam pekerjaan, memberikan otonomi dan didorong untuk mengambil resiko.

3) *Supportive feedback*

Supportive feedback (umpan balik yang mendukung) berarti para atasan memberikan *feedback* yang spesifik pada waktunya dalam suatu media yang mendukung, tulus, dan konstruktif, bukan untuk membuat malu atau menghukum.

4) *Partnering*

Partnering (kemitraan), karyawan diperlakukan sebagai mitra bisnis dan secara aktif berkolaborasi dalam pengambilan keputusan bisnis, menerima informasi keuangan, mendapatkan keleluasaan dalam pengambilan keputusan, atasan bertindak sebagai pendorong untuk pengembangan dan pertumbuhan karyawan.

5) *Considerations*

Considerations (perhatian) dimana para atasan, manajer dan anggota tim menunjukkan rasa tenggang, kepedulian dan perhatian satu sama lain, para atasan secara aktif berusaha memahami pendapat dan perhatian karyawan dan memahami serta mendukung saat karyawan mengalami permasalahan pribadi.

6) *Trust*

Trust (rasa percaya), dimana para atasan menunjukkan kepercayaan dan yakin dengan skill dan kemampuan karyawan, sebaliknya karyawan percaya bahwa atasan mereka akan bekerja dengan tepat melalui mereka, para atasan memenuhi janji dan komitmen mereka sehingga karyawan mempercayai para atasan.

2.1.2.4 Indikator Keterikatan Karyawan

Keterikatan karyawan memiliki tiga indikator, (Schaufeli, 2012), yaitu sebagai berikut:

- 1) *Vigor*, dicirikan dengan energi tingkat tinggi dan fleksibilitas mental saat bekerja, keinginan untuk menginvestasikan upaya dalam pekerjaan, dan tetap teguh meski menghadapi berbagai kesulitan. Perilaku yang terbentuk dari aspek ini seperti, mencoba alternatif lain ketika menghadapi kesulitan saat bekerja, karyawan berusaha menjaga kualitas hasil kerjanya, dan merasa tertantang ketika diberikan banyak tugas oleh karyawan.
- 2) *Dedication* mengacu pada keterlibatan yang kuat pada pekerjaan dan mengalami rasa penting, antusias dan tertantang terhadap pekerjaan. Perilaku yang terbentuk dari aspek ini seperti, karyawan ikut andil dalam berbagai aktivitas untuk memajukan perusahaan, karyawan berusaha mengumpulkan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan, karyawan menaati aturan yang berlaku di perusahaan, dan karyawan berusaha menyelesaikan tugasnya meskipun itu sulit.
- 3) *Absorption* dicirikan dengan berkonsentrasi secara penuh dan merasa asyik dengan pekerjaannya, sehingga waktu terasa berlalu dengan cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan. Pendeknya, karyawan yang terikat memiliki level energi yang tinggi dan antusias dengan pekerjaan mereka. Perilaku yang terbentuk dari aspek ini seperti, karyawan merasa senang dalam bekerja dan fokus terhadap pekerjaannya sehingga waktu bekerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut berlalu begitu cepat.

(Rana, Ardichvili, & Tkachenko, 2014) menyatakan keteterikatan karyawan mengacu pada hubungan yang luas dan mendalam antara orang dan organisasi. Keterikatan memainkan peran penting dalam lingkungan bisnis. Dapat didefinisikan, keterikatan karyawan meliputi tiga indikator yaitu:

1) *Rational*

Karyawan memahami dengan baik peran dan tanggung jawab mereka.

2) *Emotional*

Seberapa banyak gairah/antusias mereka untuk bekerja dan antusias terhadap organisasi mereka.

3) *Motivational*

Mereka bersedia berkontribusi dengan berusaha dan bekerja sesuai peran mereka masing-masing dengan baik.

Sedangkan (Macey & Schneider, 2015) mengatakan bahwa keterikatan karyawan juga memiliki tiga aspek, yaitu:

1) *Trait engagement* yaitu pandangan positif mengenai kehidupan dan pekerjaan.

Meliputi kepribadian yang proaktif, kepribadian yang dinamis, mempunyai sifat dan afeksi yang positif, dan mempunyai sifat yang berhati-hati.

2) *State engagement* yaitu perasaan memiliki energi. Meliputi kepuasan (afektif), keterlibatan, komitmen, dan pemberdayaan.

3) *Behavioral engagement* yaitu perilaku melebihi tugas yang dibebankan atau disebut perilaku peran ekstra. Meliputi perilaku sukarela, perilaku proaktif atau inisiatif personal, ekspansi peran dan adaptif.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

2.1.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya. Dalam hal ini, emosi mengacu pada perasaan terhadap informasi akan suatu hubungan. Kecerdasan ialah kemampuan total seorang individu untuk bertindak laku terarah dan berfikir secara rasional, serta berinteraksi bersama lingkungan dengan interaksi yang menggambarkan kemampuannya (AlHajjaj, 2009)

(Mardianto, 2014) dalam bukunya menjelaskan kecerdasan dengan menggunakan istilah intelegensi. Dimana intelegensi berarti tingkatan kemampuan seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungannya, baik kemampuan secara fisik maupun non fisik. Kecerdasan emosional adalah kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah (Bismala et al., 2016)

Menurut (Robbins & Judge, 2013) kecerdasan emosional adalah Kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, emosi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi.

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

2.1.3.2 Manfaat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan seorang untuk mengendalikan dan mengelola emosinya. Kecerdasan emosi, dipercaya sangat berpengaruh bagi kemajuan dan kesuksesan hidup seseorang. Bahkan sebagian orang meyakini, kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang lebih besar dalam mencapai kesuksesan.

Menurut (Goleman, 2009) alasan yang membuat kecerdasan emosi menjadi penting. Dengan semakin rampingnya perusahaan melalui sejumlah penciptaan, orang-orang yang tetap tinggal adalah yang lebih handal dan semakin transparan. Bila sebelumnya orang bias dengan mudah menyembunyikan sifat pemalu, sekarang kemampuan seperti penguasaan emosi atau cara menangani konfrontasi dengan baik, kerja dalam kelompok dan kepemimpinan, makin terbuka dan semakin diperhitungkan lebih dari sebelumnya.

Sedangkan menurut (Rivai & Prawironegoro, 2015) orang – orang yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi cenderung memiliki kemampuan untuk memotivasi diri. Kemampuan mengelolah emosi membuat seseorang memiliki ketrampilan dan kecakapan dalam membina hubungan dengan orang lain. Seperti, kemampuan untuk bekerjasama dan bersikap toleransi kepada orang lain.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Perkembangan manusia sangat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu internal dan eksternal. (Goleman, 2009) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

1) Faktor otak

Mengungkapkan bagaimana otak memberikan tempat istimewa amigdala sebagai penjaga emosi, penjaga yang mampu menbanjak otak. Amigdala berfungsi sebagai semacam gudang ingatan emosional dan demikian makna emosional itu sendiri hidup tanpa amigdala merupakan kehidupan tanpa makna pribadi sama sekali

2) Faktor keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi yaitu belajar bagaimana merasakan dan menanggapi perasaan diri sendiri, berfikir tentang perasaan tersebut. Khususnya orang tua memegang peranan penting dalam mengembangkan terhadap perkembangan kecerdasan emosional.

Pendapat lain yang dikemukakan (Bismala et al., 2016) bahwasanya faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang adalah:

1) Lingkungan keluarga

Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya.

2) Lingkungan non keluarga

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

Sedangkan menurut (Wijono, 2012) seseorang dapat dikatakan Kecerdasan emosional kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor sebagai berikut :

1) Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang kadang disebut juga neo konteks).

2) Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu.

2.1.3.4 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut (Rivai & Prawironegoro, 2015) indikator kecerdasan emosional adalah sebagai berikut sebagai berikut :

- 1) Mengenal emosi diri
- 2) Mengelola emosi
- 3) Memotivasi diri sendiri
- 4) Mengenal emosi orang lain
- 5) Membina hubungan

Berikut adalah penjelasan dari pernyataan diatas:

1) Mengenal emosi diri

Kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.

2) Mengelola emosi

Kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibatakibat yang timbul karena kegagalan ketrampilan emosi dasar.

3) Memotivasi diri sendiri

Kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri.

4) Mengenali emosi orang lain

Kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan ketrampilan dasar dalam bersosial.

5) Membina hubungan

Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi ketrampilan sosial yang menunjang popularitas.

Menurut (Goleman, 2009) mengungkapkan ada lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu :

- 1) Kesadaran diri
- 2) Pengaturan diri
- 3) Motivasi
- 4) Mengenali emosi orang lain
- 5) Keterampilan sosial

Berikut adalah penjelasan dari indikator diatas

- 1) Kesadaran diri kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidak mampuan

untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi

- 2) Pengaturan diri kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
- 3) Motivasi kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
- 4) Mengenali emosi orang lain kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
- 5) Keterampilan sosial keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan social, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

Sedangkan menurut (King, 2011) indikator dari kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

- 1) Pengaturan *mood* adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, *impuls*, dan sumber daya diri sendiri.
- 2) Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.
- 3) Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mengantarkan atau memudahkan peraih sasaran dan tujuan.
- 4) Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

2.1.4 Etika kerja

2.1.4.1 Pengertian Etika Kerja

Etika kerja merupakan cabang dari filsafat mencari buruknya tingkah laku manusia. Etika hendak mencari, tindakan manusia yang manakah yang baik. Etika berhubungan dengan seluruh ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manusia dan masyarakat seperti, antropologi, psikologi, sosiologi, ekonomi, ilmu politik, dan ilmu hukum. Secara etimologis, etika adalah ajaran atau ilmu tentang adat kebiasaan yang berkenaan dengan kebiasaan baik atau buruk yang diterima umum mengenai sikap, perbuatan, kewajiban, dan sebagainya.

Etika berasal dari bahasa Yunani *ethos*, yang berarti kebiasaan atau wata, *moral* berasal dari bahasa latin *mos*, yang berarti cara hidup atau kebiasaan/ dari istilah ini munculah istilah *morale* atau *moril*. *Moril* bisa berarti semangat atau dorongan batin, (Rum, Sendow, & Pandowo, 2019). Etika kerja adalah aturan

normatif yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam perusahaan (Yuwono, 2013).

Pada hakikatnya moral menunjuk pada ukuran- ukuran yang telah diterima oleh suatu komunitas, sementara etika umumnya lebih dikaitkan dengan prinsip-prinsip yang dikembangkan diberbagai wacana etika atau aturan-aturan yang diberlakukan sebagai suatu profesi, (Massora, 2019).

Etika kerja sebagai suatu tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa kerja keras merupakan sesuatu yang sangat penting dan bahwa uang yang berlebihan merupakan sesuatu yang dapat merusak. Pada hakekatnya, etika kerja diperlukan bagi perusahaan atau organisasi agar bisa berjalan secara teratur. Etika kerja menjadi perekat perilaku dalam kebersamaan suatu organisasi atau perusahaan. Etika kerja sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan sehingga nilai-nilai etis dicantumkan dalam misi organisasi atau perusahaan, (Archandar, 2010).

Sedangkan Kanter menyatakan bahwa ada beberapa hal penting etika pada globalisasi adalah pluralitas, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dan sifat terjadi ketika terjadi transformasi teknologi, kesiapan masyarakat tidak seimbang pengetahuannya. Demikian halnya terjadinya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi secara pesat, dapat menimbulkan perbedaan moral dalam pandangan tradisional dengan modern. Sifat Etika adalah universal yang dapat berlaku secara umum tanpa melihat perbedaan agama, suku dan ras (Saryadi, 2018).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka etika kerja dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diyakini baik atau benar oleh seseorang atau sekelompok orang yang bersifat nyata dan khas yang akan membentuk perilaku orang tersebut tanpa melihat perbedaan agama, suku dan ras.

2.1.4.2 Manfaat Etika Kerja

Secara umum etika kerja berfungsi sebagai alat penggerak tetap perbuatan dan kegiatan individu Menurut (Gresik, 2017) ada tiga manfaat dari etika kerja, yaitu sebagai berikut :

- 1) Sebagai acuan perilaku Dewan Komisaris, Direksi, dan Karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing serta dalam berinteraksi dengan seluruh stakeholders.
- 2) Menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehat dan nyaman di dalam lingkungan Perusahaan.
- 3) Sebagai acuan untuk membentuk karakter tiap individu di dalam Perusahaan yang berintegritas dan beretika ketika berinteraksi dengan sesama individu.

Menurut, (Bhastary, 2020) manfaat etika kerja mampu meningkatkan prestasi kerjanya atau kinerja. Hal yang mendasari etika kerja tinggi di antaranya keinginan untuk menjunjung tinggi mutu pekerjaan, maka individu yang mempunyai etos kerja tinggi akan turut serta memberikan masukan-masukan ide di tempat bekerja.

Sedangkan menurut (Saryadi, 2018), Manfaat dari etika kerja yaitu sebagai berikut:

1) Pendorong timbulnya perbuatan.

Etika kerja dapat menjadi pendorong timbulnya perbuatan, dimana etika kerja dapat membuat individu atau dalam kelompok dapat melakukan suatu perbuatan agar dapat mencapai hal yang diinginkan.

2) Penggairah dalam aktivitas.

Dalam melakukan sebuah aktivitas sehari-hari baik itu secara individu atau dalam kelompok, etika kerja dapat menjadikannya lebih bersemangat dalam menjalankan aktivitas tersebut. Sehingga dapat dicapai hasil yang diinginkan.

3) Penggerak, seperti mesin bagi mobil besar.

4) Etika kerja dapat menggerakkan individu atau sekelompok orang agar mau melakukan sesuatu untuk mencapai hal yang diinginkan, sehingga terciptalah kesepakatan dalam pencapaian target tersebut

2.1.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Etika Kerja

Faktor - faktor yang mempengaruhi etos kerja menurut (Sianipar & Salim, 2019) etos kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal.

1) Faktor - faktor internal yang mempengaruhi etos kerja karyawan, adalah:

- a) Agama: Agama membentuk nilai-nilai keyakinan dan perilaku. Sistem nilai tersebut akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir, bersikap dan bertindak karyawan pastilah diwarnai oleh ajaran agama yang dianutnya;

- b) Pendidikan: Pendidikan yang baik dapat menginternalisasikan etos kerja dengan tepat sehingga individu akan memiliki etos yang tinggi. Karena pendidikan, merupakan proses yang berkelanjutan;
 - c) Motivasi: Individu yang memiliki etos kerja yang tinggi adalah individu yang memiliki motivasi yang tinggi. Etos kerja merupakan pandangan dan sikap, yang tentunya didasari oleh nilai-nilai yang diyakini, yang juga dipengaruhi oleh motivasi yang timbul dari dalam dirinya;
 - d) Usia: Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan usia dibawah 30 tahun memiliki etos kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang berusia di atas 30 tahun;
 - e) Jenis Kelamin: Jenis kelamin sering kali diidentikkan dengan etos kerja, beberapa pakar mempublikasikan hasil penelitiannya bahwa perempuan lebih cenderung memiliki etos kerja, komitmen, dan loyalitas lebih tinggi terhadap pekerjaan, dibandingkan dengan laki-laki.
- 2) Faktor-faktor Eksternal yang mempengaruhi etos kerja karyawan adalah:
- a) Budaya: Sikap mental, tekad, disiplin dan semangat kerja masyarakat juga disebut sebagai etos budaya. Kemudian etos budaya ini secara operasional juga disebut sebagai etos kerja;
 - b) Sosial Politik : Tinggi atau rendahnya etos kerja suatu masyarakat dipengaruhi juga oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan dapat menikmati hasil kerja keras dengan penuh;
 - c) Kondisi Lingkungan (Geografis): Etos kerja dapat muncul dikarenakan faktor kondisi geografis. Lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi

manusia yang berada di dalamnya melakukan usaha untuk dapat mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan dapat mengundang pendatang untuk turut mencari penghidupan di lingkungan tersebut;

- d) Struktur Ekonomi: Negara yang pro terhadap kemandirian bangsa dan mendukung tumbuh kembangnya produk- produk dalam negeri akan cenderung mendorong masyarakatnya untuk berkembang dalam kemandirian;
- e) Tingkat Kesejahteraan: Negara maju dan makmur biasanya memiliki masyarakat yang memiliki etos kerja yang tinggi sehingga mendorong negara tersebut mencapai kesuksesan;
- f) Perkembangan Bangsa Lain: Dewasa ini, dengan berbagai perkembangan perangkat teknologi serta arus informasi yang tanpa batas, telah mendorong banyak negara berkembang untuk meniru etos kerja negara lain.

Faktor ialah hal yang mendorong setiap individu untuk melakukan sesuatu, dalam hal ini jika dikaitkan dengan etos kerja maka dapat diartikan bahwa hal yang melatar belakangi setiap karyawan untuk melakukan sesuatu. Menurut (Saryadi, 2018), faktor-faktor yang mempengaruhi etos kerja antara lain adalah:

1) Motivasi

Motivasi bisa berpengaruh untuk meningkatkan etos kerja. Motivasi secara umum sering diartikan sebagai sesuatu yang ada pada diri seseorang yang dapat mendorong, mengaktifkan, menggerakkan dan mengarahkan perilaku seseorang untuk melakukan sesuatu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Maslow yaitu bahwa manusia itu mempunyai lima tingkat atau hirarki kebutuhan:

- a) Kebutuhan Fisiologika,
- b) Kebutuhan Keamanan,
- c) Kebutuhan Sosial,
- d) Keempat yaitu kebutuhan prestise dan
- e) Aktualisasi diri

2) Penilaian Prestasi

Dengan adanya penilaian prestasi kerja berarti para bawahan sudah mendapat perhatian dari atasannya sehingga mendorong mereka untuk bergairah bekerja, penilaian harus dilakukan secara objektif dan jujur serta ada tindak lanjutnya.

3) Peraturan Organisasi

Peraturan organisai adalah dasar pelaksanaan kerja yang menyangkutn tentang hubungan pokok-pokok, hubungan kerja, serta bagaimana melakukan pekerjaan itu, jadi apabila peraturan itu tidak terumus dengan baik maka hal ini akan menjadi celah bagi setiap karyawan untuk melakukan kelalaian dan melepaskan diri dari tanggung jawab, dan apabila kelalaian ini dilakukan secara berulang-ulang maka sudah dapat dipastikan bahwa karyawan tidak memiliki etos kerja yang baik.

4) Pengaruh Antar Sesama Rekan Kerja

Dalam hal pergaulan antara sesama karyawan dalam sebuah organisasi tentu saja akan memberikan dampak yang positif apabila terjadi kecocokan, sehingga dari kecocokan tersebut akan timbul kegairahan kerja yang tinggi, namun jika ketidakcocokan terjadi maka akan menimbulkan souatu sikap yang merugikan, yaitu sifat lesu dan menjemukan dan hal ini akan berdampak bagi prestasi kerja mereka dalam melayani masyarakat.

5) Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pengawasan dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mengetahui pelaksanaan tugas atau kegiatan, apakah sesuai dengan yang semestinya atau tidak, apakah lancar atau tidak.

6) Pembinaan

Suatu organisasi akan berjalan dan bergerak maju, sangat tergantung dari upaya pembinaan atau perintah dari pemimpinnya.

Menurut Winardi menyatakan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi etika kerja seseorang dalam bekerja yang pertama faktor kebijakan, meliputi adanya gaji yang dapat dirasakan sangat mensejahterakan. Yang kedua faktor imbalan, faktor imbalan ini dapat memotivasi karyawan untuk berprestasi dan bekerja keras. Yang ketiga faktor kultur, meski terlihat biasa faktor kultur dapat memberikan dampak besar dalam peningkatan motivasi kerja. Yang keempat faktor mental dari karyawan, jika karyawan dalam suatu perusahaan memiliki mental yang kuat maka karyawan tersebut akan tetap memiliki motivasi kerja meski ketiga faktor di atas kurang mendukung (Fitriyani, Sundari, & Dongoran, 2019).

2.1.4.4 Indikator Etika Kerja

Indikator etika kerja menurut (Yuwono, 2013) terdiri atas lima hal, yaitu sebagai berikut.

- 1) Kesadaran yaitu keadaan mengerti akan pekerjaannya.
- 2) Semangat yaitu keinginan untuk bekerja.

- 3) Kemauan yaitu apa yang diinginkan atau keinginan, kehendak dalam bekerja.
- 4) Komitmen yaitu perjanjian untuk melaksanakan pekerjaan.
- 5) Inisiatif yaitu usaha mula-mula, prakarsa dalam bekerja.
- 6) Produktif yaitu banyak menghasilkan sesuatu bagi perusahaan/organisasi.
- 7) Peningkatan yaitu proses, cara atau perbuatan meningkatkan usaha, kegiatan dan sebagainya.
- 8) Wawasan yaitu konsepsi atau cara pandang tentang bekerja.

Sedangkan menurut (Bhastary, 2020), terdapat empat indikator etika kerja, yaitu sebagai berikut:

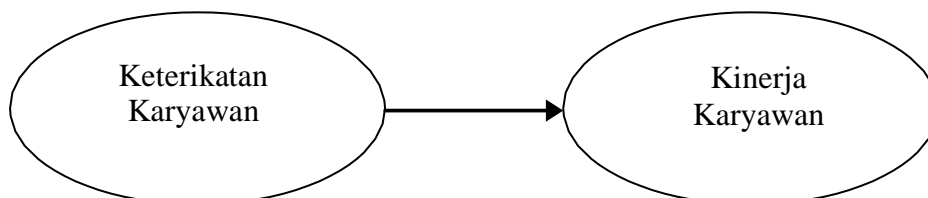
- 1) Kerja Keras merupakan berusaha atau berjuang dengan keras atau bersungguh-sungguh dalam mengerjakan sesuatu untuk mencapai suatu tujuan, atau dengan kata lain bekerja atau bersungguh - sungguh untuk mencapai tujuan atau prestasi
- 2) Gaya berbicara merupakan cara berbicara yang dapat menimbulkan daya tarik para pendengarnya.
- 3) Nilai Kerja adalah *labour theory of value* yaitu teori yang menyatakan bahwa nilai suatu barang ditentukan oleh jumlah tenaga yang diperlukan untuk menghasilkannya dengan pengertian bahwa alat produksi lain dihitung sebagai tenaga kerja yang menghasilkan
- 4) Kreativitas kerja merupakan potensi yang dimiliki setiap manusia untuk melakukan pekerjaan dan bukan yang diterima dari luar diri individu pekerja.

2.2 Kerangka Konseptual

2.2.1 Pengaruh Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis kepada perusahaan. Rasa *engaged* adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa bangga terhadap pekerjaan dan juga perusahaannya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan karyawan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari efektivitas kerjanya. Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis kepada perusahaan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tanwar, 2017), (Dajani, 2015), (Pillay, 2018), (Ramadhan & Sembiring, 2014) dan (Handoyo & Setiawan, 2017) yang menyimpulkan bahwa keterikatan karyawan memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan. Berikut gambar kerangka konsep tentang hubungan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



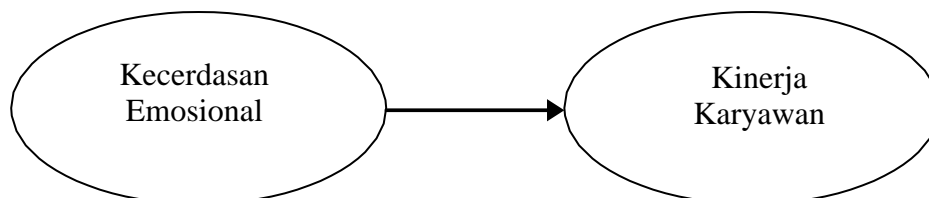
Gambar 2.1. Pengaruh Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

2.1.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan yang ada pada diri setiap individu keluar dengan sendirinya tanpa adanya pengaruh dari luar dan setiap individu tersebut sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Konsep kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih terbilang baru dalam dunia psikologi industri dan organisasi, akan tetapi penggunaannya dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan.

Kecerdasan emosional (EQ) yang dimiliki karyawan dijadikan modal untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang disekeliling. Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. (Robbins & Judge, 2013)

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Farisi, 2018) (Pratama & Suhaeni, 2018), (Setyaningrum et al., 2016) dan (Rauf, Dorawati, & Hardianti, 2019) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berikut gambar kerangka konsep tentang hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

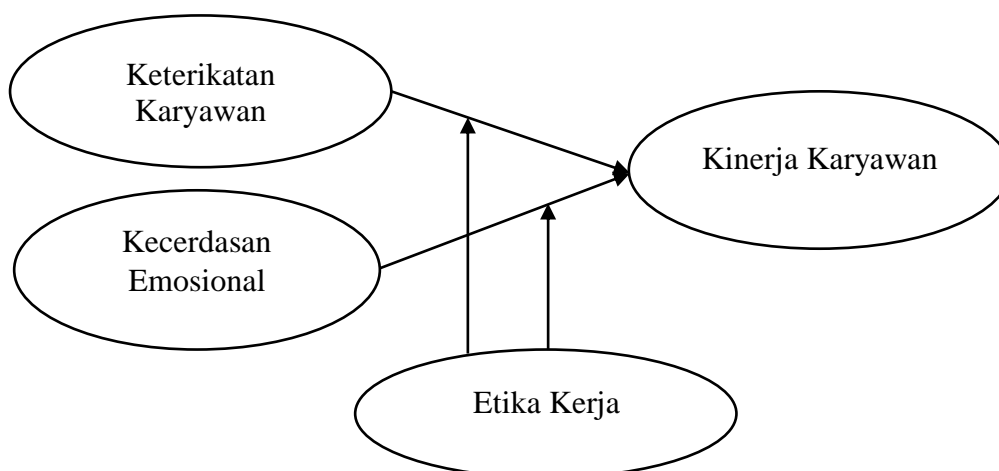


Gambar 2.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

2.1.3 Pengaruh Keterikatan Karyawan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dimoderasi Oleh Etika Kerja

Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis kepada perusahaan dan kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi.

Hubungan antara keterikatan kerja dan kecerdasan emosional yang dapat dijelaskan dari sudut pandang teori *personality* yang dinyatakan antara nilai etika kerja dengan keterikatan kerja dan kecerdasan emosional, sehingga apabila individu yang cenderung memiliki etika kerja maka keterikatan dan kecerdasan emosionalnya lebih tinggi, maka dapat dikatakan bahwa etika kerja individu berpengaruh penting dalam keterikatan kerja dan kecerdasan emosional. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Konseptual

2.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan atau jawaban sementara tentang hubungan antar variabel- variabel dalam penelitian, dan merupakan pernyataan paling spesifik. Berdasarkan perumusan masalah dan kerangka konseptual maka peneliti menetapkan hipotesis di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan keterikan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan etika kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di moderasi oleh etika kerja pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini digunakan metode asosiatif dan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang berupaya untuk mengkaji bagaimana suatu variabel memiliki keterkaitan atau berhubungan dengan variabel lain, atau apakah suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lainnya. Alasan memilih penelitian asosiatif sebagai metode penelitian disebabkan karena untuk meneliti data yang bersifat pengaruh antara dua variabel atau lebih (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014)

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, Metode ini disebut dengan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2018).

3.2 Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel adalah yang menjadikan variabel- variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional yang berkaitan dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut. Definisi operasional variabel berisi tentang variabel-variabel dan indikator atau karakteristik variabel terkait yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini (Sugiyono, 2018).

Tabel 3.1. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kinerja Karyawan	Kinerja atau <i>performance</i> merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moheriono, 2012).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Keandalan 4. Sikap <p>(Mangkunegara, 2017)</p>
Keterikatan Karyawan	<i>Employee engagement</i> yaitu dimana seorang karyawan dikatakan memiliki work engagement dalam pekerjaannya apabila karyawan tersebut dapat mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya, dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya, selain untuk organisasi (Robbins, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Vigor</i> 2. <i>Dedication</i> 3. <i>Absorption</i> <p>(Schaufeli, 2012)</p>
Kecerdasan Emosional	Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. (Robbins & Judge, 2013)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengenali emosi diri 2. Mengelola emosi 3. Memotivasi diri sendiri 4. Mengenali emosi orang lain 5. Membina hubungan <p>(Rivai & Prawironegoro, 2015)</p>
Etika Kerja	Etika kerja dapat diartikan sebagai doktrin tentang kerja yang diyakini oleh seseorang atau sekelompok orang sebagai baik dan benar yang mewujudkan nyata secara khas dalam perilaku kerja mereka (Budianto, Pongtuluran, & Syaharuddin, 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran 2. Semangat 3. Kemauan 4. Komitmen 5. Inisiatif 6. Produktif 7. Peningkatan 8. Wawasan <p>(Yuwono, 2013)</p>

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang berlokasi di Jl. Simpang Tanjung No.1 A Medan.

3.3.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan dari bulan Januari 2023 sampai bulan April 2023, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.2. Skedul Rencana Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian															
		Maret 2023				April 2023				Juni 2023				Juli 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																
	a. Observasi	■	■														
	a. Identifikasi masalah			■													
	b. Pengajuan Judul				■												
	c. Pengusunan Skripsi					■	■	■	■								
2	Pelaksanaan																
	a. Bimbingan Proposal								■	■	■						
	b. Seminar Proposal										■	■					
	c. Revisi Proposal											■	■				
3	Penyusunan Laporan																
	a. Pengebaran Angket													■			
	b. Pengumpulan Data													■	■		
	c. Penyusunan Skripsi													■	■	■	
	d. Sidang Skripsi															■	■

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh Karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera Sebanyak 197 Orang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018). Bila populasi besar peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun Untuk penentuan jumlah/ukuran sampel dalam penelitian ini dengan metode sampel acak (*random sampling*) dengan menggunakan metode teknik *simple random sampling*. Oleh karena populasi telah diketahui jumlahnya maka untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

- 1 = Konstanta
- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran populasi
- e = Kelonggaran ketelitian

Berdasarkan rumus diatas, maka untuk menentukan sampel yang ada di PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{197}{1 + 197 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = 66,32$$

Maka, berdasarkan perhitungan diatas didapatkan sampel dalam penelitian ini sebesar 66 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian merupakan cara untuk mengumpulkan data-data yang relevan bagi penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yakni data-data dari kuisisioner dan wawancara (Juliandi et al., 2014). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

3.5.1 Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah dialog langsung antara peneliti dengan responden penelitian (Juliandi et al., 2014). Instrument angket yang telah dirancang perlu diuji validitas dan reliabilitasnya agar data yang akan dianalisis memiliki derajat ketepatan dan keyakinan yang tinggi.

3.5.2 Angket

Angket adalah pernyataan yang disusun untuk peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti (Juliandi et al., 2014). Penyebaran angket yaitu dengan menyebarkan pernyataan kepada 40 Karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang dijadikan sampel. Di dalam penelitian ini skala angket yang digunakan adalah skala likert dengan bentuk checklist, hal ini dilakukan agar responden tidak kesulitan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan pada lembar angket.

Tabel 3.3. Skala Likert

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

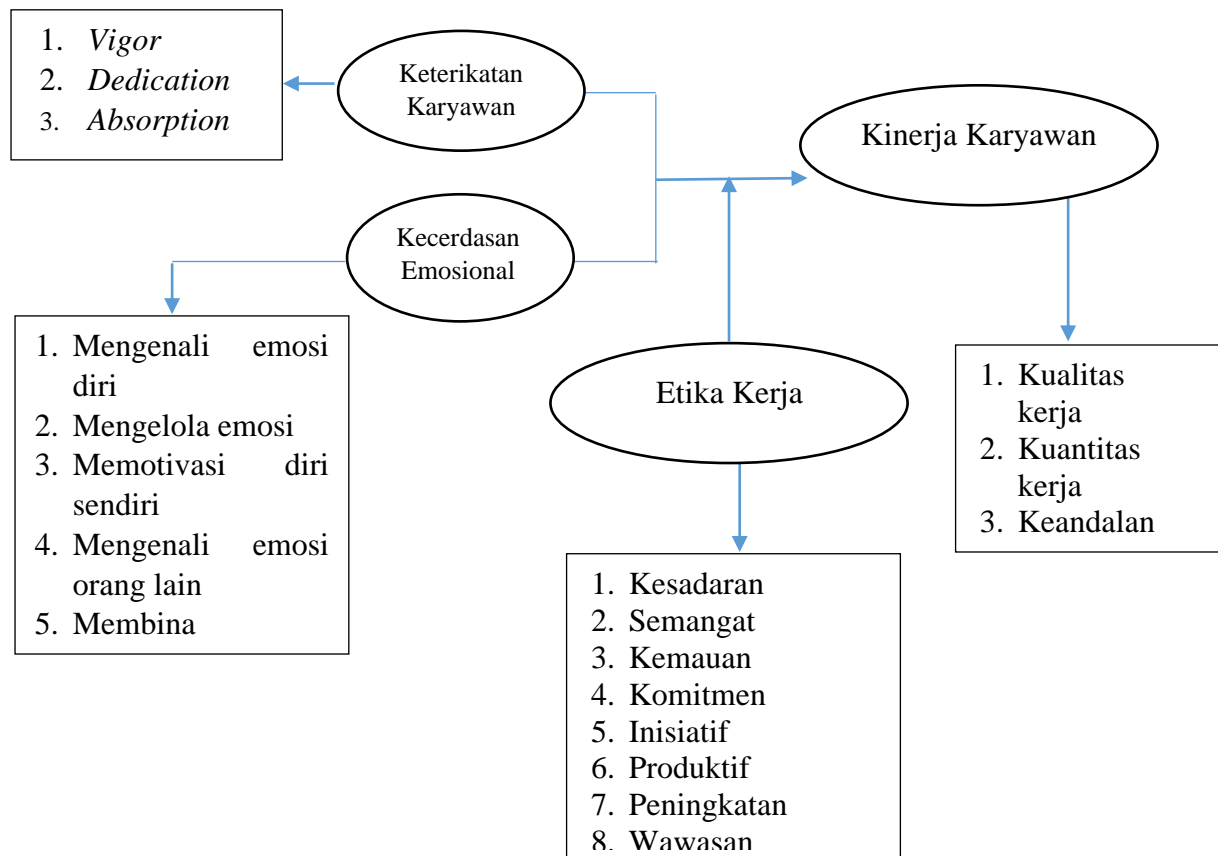
Sumber : (Sugiyono, 2018)

3.6 Teknik Analisis Data

Data dalam penelitian ini akan dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis statistik yakni *partial least square – structural equation model* (SEM) yang bertujuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis *multivariate* (Ghozali, 2013). Analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas (pengujian hipotesis dengan model prediksi).

Tujuan dari penggunaan (*Partial Least Square*) PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Yang mana dalam melakukan prediksi tersebut adalah untuk memprediksi hubungan antar konstruk, selain itu untuk membantu peneliti dan penelitiannya untuk mendapatkan nilai variabel laten yang bertujuan untuk melakukan pemrediksian. Variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstraknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimalkan.

PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan banyak asumsi dan data tidak harus berdistribusi normal *multivariate* (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama). Pengujian model struktural dalam PLS dilakukan dengan bantuan *software Smart PLS* versi 3 *for Windows*. Berikut adalah model struktural yang dibentuk dari perumusan masalah. Konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Model Struktural PLS

Ada dua tahapan kelompok untuk menganalisis SEM-PLS yaitu analisis model pengukuran (*outer model*) serta analisis model struktural (*inner model*) (Juliandi, 2018). Dalam metode (*Partial Least Square*) PLS teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Dalam analisa model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Menurut (Juliandi, 2018) Analisis model pengukuran/*measurement model analysis (outer model)* menggunakan dua pengujian, antara lain: *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *cronbach alpha*.

1) *Convergent Validity*

Berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi (Ghozali, 2013). Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,70$ dengan konstruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam (Ghozali, 2013) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup memadai.

2) *Discriminant Validity*

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. (Ghozali, 2013) menyatakan bahwa pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur *reliabilitas component score* variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibanding dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari nilai 0,50.

3) *Cronbach Alpha*

Cronbach alpha harus > 0.70 untuk *confirmatory research*, dan > 0.60 masih dapat diterima untuk *exploratory research* (Hair et al., 2021).

4) *Composite Reliability*

Composite reliability harus > 0.70 untuk *confirmatory research*, $0.60-0.70$ masih dapat diterima untuk *exploratory research* (Hair et al., 2021).

3.6.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural (*inner model*) biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisis model struktural (*inner model*) menggunakan tiga pengujian antara lain (1) *R-square*; (2) *F-square*; dan (3) pengujian hipotesis (Juliandi, 2018).

3.6.2.1 *R-Square*

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). Ini berguna untuk memprediksi apakah model adalah baik/buruk. Kriteria dari *R-Square* adalah: (1) jika nilai (adjusted) = $0.75 \rightarrow$ model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai (adjusted) = $0.50 \rightarrow$ model adalah moderate (sedang); (3) jika nilai (adjusted) = $0.25 \rightarrow$ model adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018).

3.6.2.2 *F-Square*

Pengukuran *F-Square* atau *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak *relative* dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (*F-square*) disebut juga efek perubahan. Artinya perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah

variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi, 2018).

Kriteria *F-Square* menurut (Juliandi, 2018) adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai = 0.02 → Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Jika nilai = 0.15 → Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai = 0.35 → Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

3.6.2.3 Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. nilai probabilitas/signifikansi (*P-Value*): (1) Jika nilai *P-Values* < 0.05, maka signifikan; dan (2) Jika nilai *P- Values* > 0.05, maka tidak signifikan (Juliandi, 2018).

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Dalam penelitian ini penulis mengolah angket dalam bentuk data yang terdiri dari 6 pernyataan untuk variabel keterikatan karyawan (X1), 10 pernyataan untuk variabel kecerdasan emosional (X2), 8 pernyataan untuk variabel kinerja karyawan (Y), dan 8 pernyataan untuk variabel etika kerja (Z). Angket yang disebarakan ini diberikan kepada keseluruhan karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang berjumlah 66 orang sebagai sampel penelitian dan dengan menggunakan skala likert dengan 5 (lima) opsi sebagai berikut:

Tabel 4.1. Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Sangat setuju	5
Sangat setuju	4
Kurang Sangat setuju	3
Tidak Sangat setuju	2
Sangat Tidak Sangat setuju	1

Ketentuan diatas berlaku dalam menghitung variabel X, Y dan Z. Jadi untuk setiap responden yang menjawab angket maka skor tertinggiya adalah 5 dan skor terendah adalah 1.

4.1.2 Identitas Responden

Data di dalam tabel-tabel dibawah ini menunjukkan identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, pendidikan dan lama bekerja.

4.1.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	69.7	69.7	69.7
	Perempuan	20	30.3	30.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2023)

Dari tabel 4.1 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 46 (69,7%) orang laki-laki dan 20 (30,3%) orang perempuan. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang berjenis kelamin laki-laki. hal ini menandakan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera membutuhkan kemampuan dalam penyelesaian tugas yang baik. Dalam hal menyelesaikan pekerjaan, seorang pria dapat dikatakan lebih cepat dibandingkan wanita. Namun, kecintaan para pria dalam dunia kerja juga sangat tinggi, mengingat profesinya sebagai kepala keluarga.

4.1.2.2 Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2. Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	23	34.8	34.8	34.8
	Diploma	18	27.3	27.3	62.1
	Sarjana	25	37.9	37.9	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2023)

Dari tabel 4.2 di atas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 25 (39%) orang karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera berlatar pendidikan Sarjana, 23 (34,8%) orang karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera berlatar belakang pendidikan SMA/SMK, dan terakhir 18 (27,3%) orang karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera berlatar

belakang pendidikan Diploma. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah karyawan Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sumatera Utara yang berlatar pendidikan Sarjana. Hal ini dikarenakan Sarjana sekarang ini adalah standar pendidikan terendah. Semua lowongan sekarang menggunakan standar minimal ijazah sarjana atau setidaknya diploma dan itupun sebagian besar dari mereka malah belum mendapatkan pekerjaan alias menganggur.

4.1.2.3 Lama Bekerja

Tabel 4.3. Lama Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4 Tahun	17	25.8	25.8	25.8
	> 5 Tahun	49	74.2	74.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2023)

Dari tabel 4.3 diatas bisa dilihat bahwa persentase responden terdiri dari 49 (74,2%) orang karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang sudah bekerja selama lebih dari 5 tahun, dan 17 (25,8%) orang karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang bekerja selama 4 tahun. Bisa di Tarik kesimpulan bahwa yang menjadi mayoritas responden adalah karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera yang sudah bekerja selama lebih dari 5 tahun. Hal ini menandakan bahwasanya PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera memiliki tenaga kerja senior yang sudah berpengalaman.

4.1.3 Analisis Variabel Penelitian

4.1.3.1 Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 4.5. Skor Angket Untuk Variabel Kinerja Karyawan

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	47	71,2	4	6,1	2	3	2	3	11	16,7	66	100
2	39	59,1	6	9,1	3	4,5	1	1,5	17	25,8	66	100
3	42	63,6	5	7,6	0	0	2	3	17	25,8	66	100
4	53	80,3	2	3	3	4,5	1	1,5	7	10,6	66	100
5	42	63,6	7	10,6	1	1,5	4	6,1	12	18,2	66	100
6	1	1,5	45	68,2	5	7,6	4	6,1	11	16,7	66	100
7	1	1,5	44	66,7	6	9,1	4	6,1	11	16,7	66	100
8	43	65,2	5	7,6	4	6,1	0	0	14	21,2	66	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 4.5 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kinerja karyawan bahwa:

- 1) Jawaban responden saya menghasilkan kerja yang berkualitas tinggi dengan tingkat kesalahan yang minimal mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 71,2%.
- 2) Jawaban saya mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas secara keseluruhan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 59,1%.
- 3) Jawaban responden saya mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan sesuai target yang ditetapkan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 63,6%.
- 4) Jawaban responden saya menunjukkan peningkatan produktivitas dengan menyelesaikan lebih banyak tugas dalam periode waktu yang sama mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 80,3%.

- 5) Jawaban responden konsisten dalam memenuhi tanggung jawab dan komitmen yang telah ditetapkan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 63,6%.
- 6) Jawaban responden terpercaya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan akurasi dan ketepatan waktu mayoritas menjawab setuju sebesar 68,2%.
- 7) Jawaban responden menunjukkan sikap profesional yang baik dalam berinteraksi dengan rekan kerja dan pelanggan mayoritas menjawab setuju yaitu sebesar 66,7%.
- 8) Jawaban responden memiliki inisiatif dalam mengatasi masalah dan bersedia untuk belajar dan berkembang secara terus-menerus mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 65,2%.

4.1.3.2 Variabel Keterikatan Karyawan (X1)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel keterikatan karyawan sebagai berikut:

Tabel 4.6. Skor Angket Untuk Variabel Keterikatan Karyawan

No	Alternatif Jawaban											
	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	47	71,2	7	10,6	0	0	4	6,1	8	12,1	66	100
2	43	65,2	5	7,6	4	6,1	3	4,5	11	16,7	66	100
3	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100
4	45	68,2	5	7,6	4	6,1	2	3	10	15,2	66	100
5	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100
6	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 4.6 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel keterikatan karyawan bahwa:

- 1) Jawaban responden saya memiliki semangat tinggi untuk selalu menghadapi berbagai kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 71,2%.
- 2) Jawaban responden saya akan mencoba alternatif lain dalam menyelesaikan masalah pekerjaan sebelum bertanya kepada atasan ataupun rekan kerja mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 65,2%.
- 3) Jawaban responden saya akan selalu ikut andil dalam segala kegiatan atau aktifitas untuk memajukan perusahaan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.
- 4) Jawaban responden saya akan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 68,2%.
- 5) Jawaban responden saya selalu senang dengan apapun pekerjaan yang dibebankan kepada saya mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.
- 6) Jawaban responden saya akan selalu antusias dalam bekerja dengan melakukan pekerjaan sebelum disuruh oleh atasan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.

4.1.3.3 Variabel Kecerdasan Emosional (X2)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel kecerdasan emosional sebagai berikut:

Tabel 4.7. Skor Angket Untuk Variabel Kecerdasan Emosional

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	69,7	4	6,1	2	3	3	4,5	11	16,7	66	100
2	39	59,1	6	9,1	3	4,5	1	1,5	17	25,8	66	100
3	42	63,6	5	7,6	0	0	2	3	17	25,8	66	100
4	54	81,8	2	3	3	4,5	1	1,5	6	9,1	66	100
5	42	63,6	7	10,6	1	1,5	4	6,1	12	18,2	66	100
6	45	68,2	5	7,6	4	6,1	0	0	11	16,7	66	100
7	45	68,2	5	7,6	4	6,1	0	0	11	16,7	66	100
8	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100
9	47	71,2	7	10,6	4	6,1	0	0	8	12,1	66	100
10	44	66,7	5	7,6	4	6,1	3	4,5	10	15,2	66	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 4.7 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel kecerdasan emosional bahwa:

- 1) Jawaban responden saya dapat bersikap tenang dan mengontrol diri ketika berada pada situasi yang sulit mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 69,7%.
- 2) Jawaban responden saya mampu mengungkapkan perasaan yang sedang saya rasakan kepada orang lain mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 59,1%.
- 3) Jawaban responden saya mampu bertindak sesuai keinginan saya tanpa harus diarahkan oleh orang lain mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 63,6%.
- 4) Jawaban responden saya dapat merencanakan segala sesuatu dengan matang tanpa bantuan orang lain mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 81,8%.
- 5) Jawaban responden saya bangga terhadap diri sendiri meskipun saya bukan orang yang sempurna mayoritas menjawab sangat sangat setuju sebesar 63,6%.
- 6) Jawaban responden saya percaya akan berhasil jika memaksimalkan potensi dan bakat yang saya punya mayoritas menjawab setuju sebesar 68,2%.

- 7) Jawaban responden saya berusaha untuk mengerti apa yang sedang terjadi di sekitar saya dengan apa adanya mayoritas menjawab setuju yaitu sebesar 68,2%.
- 8) Jawaban responden saya tahu bagaimana menenangkan rekan kerja ketika berada pada situasi yang sulit mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 66,7%.
- 9) Jawaban responden saya akan bekerjasama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 71,2%.
- 10) Jawaban responden saya mampu memecahkan masalah dan memberi solusi ketika rekan kerja mengalami kesulitan atau masalah mayoritas menjawab sangat sangat setuju yaitu sebesar 66,7%.

4.1.3.4 Variabel Etika Kerja (Z)

Berdasarkan penyebaran angket kepada karyawan PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera diperoleh nilai-nilai frekuensi jawaban responden tentang variabel etika kerja sebagai berikut:

Tabel 4.8. Skor Angket Untuk Variabel Etika Kerja

Alternatif Jawaban												
No	SS		S		KS		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	42	63,6	5	7,6	0	0	2	3	17	25,8	66	100
2	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100
3	42	63,6	7	10,6	1	1,5	4	6,1	12	18,2	66	100
4	43	65,2	4	6,1	5	7,6	7	10,6	7	10,6	66	100
5	32	48,5	12	18,2	2	3	5	6,1	16	24,2	66	100
6	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100
7	44	66,7	5	7,6	4	6,1	0	0	13	19,7	66	100
8	40	60,6	6	9,1	3	4,5	1	1,5	16	24,2	66	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2023)

Dari tabel 4.8 diatas dapat dijelaskan mengenai pernyataan dari variabel etika kerja bahwa:

- 1) Jawaban responden saya sadar bahwasanya saya bekerja untuk memajukan perusahaan saya mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 63,6%.
- 2) Jawaban responden saya memiliki semangat tinggi untuk bekerja dan menyelesaikan pekerjaan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.
- 3) Jawaban responden saya mentaati segala norma-norma dan peraturan yang ada di perusahaan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 63,6%.
- 4) Jawaban responden saya bekerja bukan untuk kepentingan saya sendiri melainkan juga demi kepentingan organisasi mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 65,2%.
- 5) Jawaban responden saya memiliki inisiatif yang tinggi dalam menangani suatu pekerjaan mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 48,5%.
- 6) Jawaban responden saya akan tetap melaksanakan pekerjaan dengan segera walaupun tidak dituntut diselesaikan secepatnya mayoritas menjawab sangat setuju sebesar 66,7%.
- 7) Jawaban responden saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan melalui pengalaman kerja saya mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 66,7%.
- 8) Jawaban responden saya memiliki skill/keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada saya mayoritas menjawab sangat setuju yaitu sebesar 60,6%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Model Pengukuran / *Measurement Model Analysis (Outer Model)*

Analisis model pengukuran/measurement model analysis (outer model) menggunakan 4 pengujian, antara lain: *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *cronbach alpha* berikut ini hasil pengujiannya:

4.2.1.1 *Convergent Validity*

Ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi $> 0,70$ dengan konstruk yang diukur. Namun menurut (Ghozali, 2013) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5-0,6 dianggap cukup memadai.

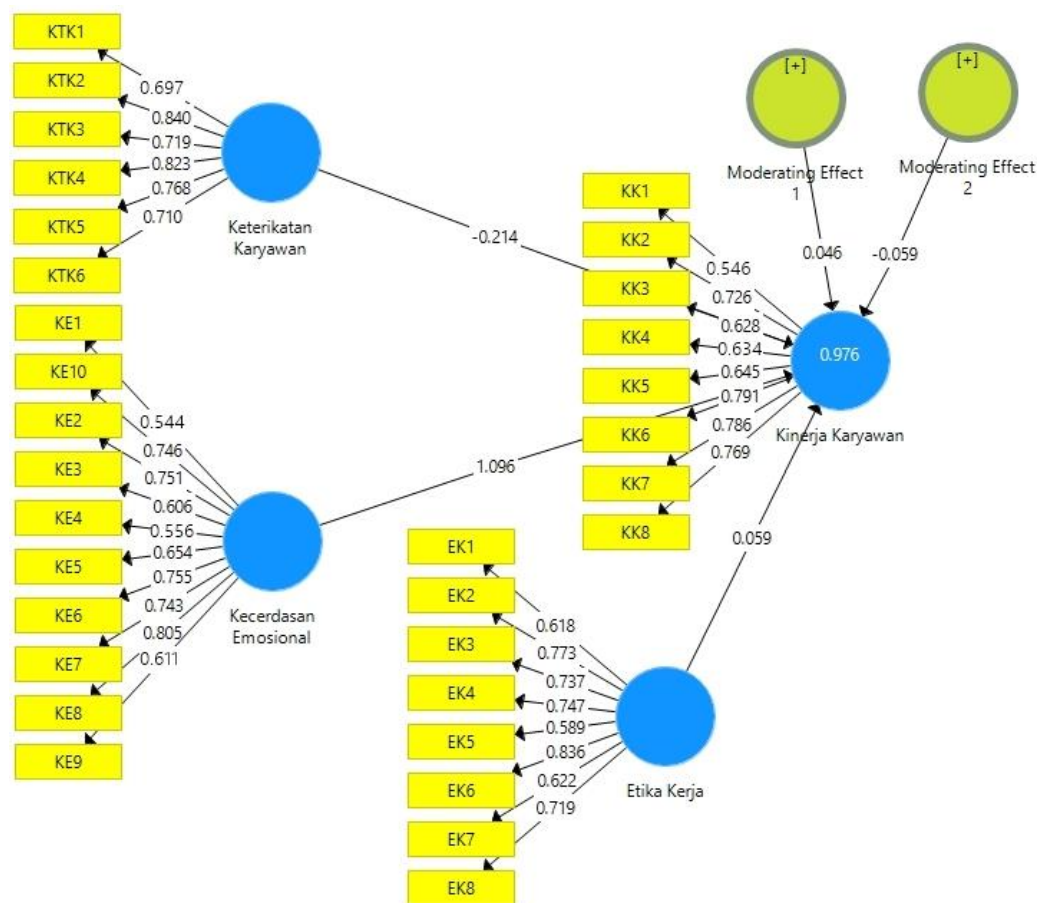
Tabel 4.9. *Outer Loading*

	Etika Kerja	Kecerdasan Emosional	Keterikatan Karyawan	Kinerja Karyawan	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2
EK1	0,618					
EK2	0,773					
EK3	0,737					
EK4	0,747					
EK5	0,589					
EK6	0,836					
EK7	0,622					
EK8	0,719					
KE1		0,544				
KE10		0,746				
KE2		0,751				
KE3		0,606				
KE4		0,556				
KE5		0,654				
KE6		0,755				
KE7		0,743				
KE8		0,805				
KE9		0,611				
KK1				0,546		
KK2				0,726		
KK3				0,628		
KK4				0,634		
KK5				0,645		
KK6				0,791		
KK7				0,786		
KK8				0,769		

KTK1			0,697		
KTK2			0,840		
KTK3			0,719		
KTK4			0,823		
KTK5			0,768		
KTK6			0,710		

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Kesimpulan pengujian *convergent validity* adalah seluruh nilai *loading* di atas 0,5, maka dapat disimpulkan bahwasanya seluruh nilai *loading* sudah memadai.



Gambar 4.1. Hasil Uji *Algorithm (Outer Loading)*
Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

4.2.1.2 Discriminant Validity

Merupakan model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. (Ghozali, 2013) menyatakan bahwa pengukuran ini dapat digunakan untuk mengukur *reliabilitas*

component score variabel laten dan hasilnya lebih konservatif dibanding dengan *composite reliability*. Direkomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari nilai 0,50.

Tabel 4.10. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
Etika Kerja	0,504
Kecerdasan Emosional	0,559
Keterikatan Karyawan	0,540
Kinerja Karyawan	0,563
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai AVE (*Average Variance Extracted*) untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,50$. Oleh karena itu tidak ada permasalahan *discriminant validity* pada model yang diuji.

4.2.1.3 Cronbach Alpha

Cronbach alpha harus $> 0,70$ untuk *confirmatory research*, dan $> 0,53$ masih dapat diterima untuk *exploratory research* (Hair et al., 2021).

Tabel 4.11. Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Etika Kerja	0,856
Kecerdasan Emosional	0,817
Keterikatan Karyawan	0,825
Kinerja Karyawan	0,774
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Dengan melihat nilai *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk dapat disimpulkan dari tabel di atas seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang sudah sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

4.2.1.4 Composite Reliability

Composite reliability harus $> 0,70$ untuk *confirmatory research*, 0,53-0,70 masih dapat diterima untuk *exploratory research* (Hair et al., 2021).

Tabel 4.12. Composite Reliability

	Composite Reliability
Etika Kerja	0,889
Kecerdasan Emosional	0,861
Keterikatan Karyawan	0,873
Kinerja Karyawan	0,839
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Tabel di atas menunjukkan nilai *composite reliability* untuk semua konstruk berada di atas nilai 0,53. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

4.2.2 Analisis Model Struktural / *Structural Model Analysis (Inner Model)*

Analisis model struktural menggunakan 5 pengujian, antara lain: (1) *R-Square*; (2) *F-Square*; (3) *Hypothesis Test*: Berikut ini hasil pengujiannya:

4.2.2.1 *R-Square*

Kriteria dari *R-Square* adalah: (1) jika nilai (adjusted) = 0.75 → model adalah substansial (kuat); (2) jika nilai (adjusted) = 0.50 → model adalah moderate (sedang); (3) jika nilai (adjusted) = 0.25 → model adalah lemah (buruk) (Juliandi, 2018).

Tabel 4.13. *R-Square*

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Karyawan	0,976	0,974

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Kesimpulan dari pengujian nilai *R-square* pada Tabel 4.13 diatas adalah sebagai berikut: *R-Square Adjusted* = 0.974 artinya kemampuan variabel X yaitu keterikatan karyawan dan kecerdasan emosional dalam menjelaskan Y (kinerja karyawan) adalah sebesar 97,4% dengan demikian model tergolong substansial (kuat).

4.2.2.2 *F-Square*

Pengukuran *F-Square* atau *effect size* adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relative dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Pengukuran (*F-square*) disebut juga efek perubahan. Artinya, perubahan nilai saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, akan dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel yang dihilangkan memiliki dampak substansif pada konstruk endogen (Juliandi, 2018).

Kriteria F-Square menurut (Juliandi, 2018) adalah sebagai berikut: (1) Jika nilai = 0.02 → Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen; (2) Jika nilai = 0.15 → Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen; dan (3) Jika nilai = 0.35 → Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

Tabel 4.14. *F-Square*

	Etika Kerja	Kecerdasan Emosional	Keterikatan Karyawan	Kinerja Karyawan	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2
Etika Kerja				0,025		
Kecerdasan Emosional				7,940		
Keterikatan Karyawan				0,416		
Kinerja Karyawan						
Moderating Effect 1				0,023		
Moderating Effect 2				0,033		

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Kesimpulan nilai *F-Square* dapat dilihat pada tabel 4.14 diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel X1 (keterikatan karyawan) terhadap Y (kinerja karyawan) memiliki nilai = 0.416, maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen
- 2) Variabel X2 (kecerdasan emosional) terhadap Y (kinerja karyawan) memiliki nilai = 7.940, maka efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.

- 3) Variabel Z (etika kerja) terhadap Y (kinerja karyawan) memiliki nilai = 0,025, maka efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.

4.2.2.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini adalah untuk menentukan koefisien jalur dari model struktural. Tujuannya adalah menguji signifikansi semua hubungan atau pengujian hipotesis.

Pertama, koefisien jalur (*path coefficient*): (a) Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah searah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya juga meningkat/naik; dan (b) Jika nilai koefisien jalur (*path coefficient*) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain adalah berlawanan arah, jika nilai nilai suatu variabel meningkat/naik, maka nilai variabel lainnya akan menurun/rendah. Kedua, nilai probabilitas/signifikansi (P-Value): (1) Jika nilai P-Values < 0.05, maka signifikan; dan (2) Jika nilai P-Values > 0.05, maka tidak signifikan (Juliandi, 2018).

Tabel 4.15. Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Etika Kerja -> Kinerja Karyawan	0,059	0,060	0,052	1,135	0,257
Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	1,096	1,108	0,054	20,267	0,000
Keterikatan Karyawan -> Kinerja Karyawan	-0,214	-0,220	0,058	3,691	0,000
Moderating Effect 1 -> Kinerja Karyawan	0,046	0,047	0,066	4,567	0,000
Moderating Effect 2 -> Kinerja Karyawan	-0,059	-0,057	0,069	3,745	0,000

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS 3 (2023)

Koefisien jalur (*path coefficient*) dalam Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa seluruh nilai koefisien jalur adalah positif (dilihat pada $TStatistic(|O/STDEV|)$), antara lain:

- 1) Pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan mempunyai $TStatistic(|O/STDEV|)$ sebesar 3.691. Hubungan tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0.000 < 0.05$, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan mempunyai $TStatistic(|O/STDEV|)$ sebesar 20.267. Hubungan tersebut mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0.000 < 0.05$, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- 3) Pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh etika kerja mempunyai $TStatistic(|O/STDEV|)$ 4.567 dan mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0.000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa etika kerja tidak mempengaruhi hubungan antara keterikatan karyawan dengan kinerja karyawan. Dengan demikian, variabel etika kerja memoderasi pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan.
- 4) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi oleh etika kerja mempunyai $TStatistic(|O/STDEV|)$ 3.745 dan mempunyai nilai probabilitas (*p-values*) sebesar $0.000 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa etika kerja mempengaruhi hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. Dengan demikian, variabel etika kerja memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

4.3 Pembahasan

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, yakni menganalisis pengaruh langsung keterikatan karyawan (variabel bebas) terhadap kinerja karyawan (terikat), pengaruh langsung kecerdasan emosional (variabel bebas) terhadap kinerja karyawan (terikat), pengaruh keterikatan karyawan (variabel bebas) terhadap kinerja karyawan (variabel terikat) yang dimoderasi oleh etika kerja (variabel moderasi) dan pengaruh kecerdasan emosional (variabel bebas) terhadap kinerja karyawan (variabel terikat) yang dimoderasi oleh etika kerja (variabel moderasi).

4.3.1 Pengaruh Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan, X1 terhadap Y dengan nilai $TStatistics(|O/STDEV|) = 3.691$ dan $P-Value$ 0.000 dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tanwar, 2017), (Dajani, 2015), (Pillay, 2018), (Ramadhan & Sembiring, 2014) dan (Handoyo & Setiawan, 2017) yang menyimpulkan bahwa keterikatan karyawan memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan.

Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis kepada perusahaan. Rasa *engaged* adalah suatu keterikatan, keterlibatan, komitmen, keinginan untuk berkontribusi, rasa memiliki, loyalitas, dan rasa

bangga terhadap pekerjaan dan juga perusahaannya (Macey & Schneider, 2015). Keterikatan karyawan berpengaruh terhadap pencapaian kinerja yang dapat dilihat dari efektivitas kerjanya. Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis kepada perusahaan.

4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, X_2 terhadap Y dengan nilai $TStatistics(=|O/STDEV|) = 20.267$ dan $P-Value$ 0.000 dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Farisi, 2018) (Pratama & Suhaeni, 2018), (Setyaningrum et al., 2016) dan (Rauf, Dorawati, & Hardianti, 2019) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kecerdasan yang ada pada diri setiap individu keluar dengan sendirinya tanpa adanya pengaruh dari luar dan setiap individu tersebut sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Konsep kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih terbilang baru dalam dunia psikologi industri dan organisasi, akan tetapi penggunaannya dalam dunia kerja saat ini sangat dibutuhkan.

Kecerdasan emosional (EQ) yang dimiliki karyawan dijadikan modal untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang disekeliling.

Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. (Robbins & Judge, 2013)

4.3.3 Pengaruh Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Dimoderasi Etika Kerja

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan dimoderasi etika kerja, X1 terhadap Y dimoderasi Z dengan nilai $TStatistics(|O/STDEV|) = 4.567$ dan $P-Value$ 0.000 dengan taraf signifikan $0.000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa etika kerja memoderasi pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan.

Keterikatan karyawan terhadap suatu organisasi merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kemajuan suatu organisasi. Karyawan akan dapat bekerja lebih rajin ketika mereka merasa terikat (*engaged*) secara psikologis kepada perusahaan dan kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi.

4.3.4 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dimoderasi Etika Kerja

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dimoderasi etika kerja, X2 terhadap Y dimoderasi Z dengan nilai $TStatistics(|O/STDEV|) = 3.745$ dan $P-Value$ 0.000

dengan taraf signifikan $0.000 < 0.05$ dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa etika kerja memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik, sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif, yang pada akhirnya membawa orang tersebut mampu bekerja sama dengan lancar menuju sasaran dan tujuan organisasi. Hubungan antara kecerdasan emosional yang dapat dijelaskan dari sudut pandang teori *personality* yang dinyatakan antara nilai etika kerja dengan kecerdasan emosional, sehingga apabila individu yang cenderung memiliki etika kerja maka kecerdasan emosionalnya lebih tinggi, maka dapat dikatakan bahwa etika kerja individu berpengaruh penting dalam kecerdasan emosional.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Keterikatan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera.
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera
3. Etika kerja memoderasi pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Dengan kata lain Etika kerja berperan sebagai moderator.
4. Etika kerja memoderasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera. Dengan kata lain Etika kerja berperan sebagai moderator.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Organisasi harus mampu meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Karyawan tidak selamanya hanya berorientasi pada gaji, tetapi juga memperhatikan sejauh mana dia bisa berkembang ditempat ia bekerja. Instansi bisa membantu dengan memberikan karyawannya pelatihan, kursus atau memberikan masukan atau saran. Sehingga dengan begitu diharapkan

akan meningkatkan *engagement* karyawan yang akan berdampak positif bagi kemajuan organisasi.

2. Untuk mengembangkan dan mengoptimalkan kecerdasan emosi yang berperan dalam keberhasilan kerja karyawan baik di lingkungan kerja maupun di lingkungan sekitarnya, maka disarankan kepada pihak instansi terutama pimpinan agar memasukkan unsur-unsur kecerdasan emosi dalam memberi tugas atau pekerjaan serta melibatkan emosi karyawan dalam proses kerja.
3. Organisasi perlu dan hendaknya memelihara perilaku yang telah dimiliki oleh karyawannya seperti membudayakan kerja keras serta memupuk sifat kejujuran karyawannya. Dalam organisasi harus ada etika-etika yang harus diperhatikan. Salah satunya adalah menjaga moral dengan baik. Disamping itu, etika harus dijaga sedemikian rupa, agar *image* instansi tetap berwibawa di mata masyarakat. Oleh karena itu karyawan harus mempunyai etika kerja yang baik.
4. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti dapat meneliti variabel lain tidak hanya keterikatan karyawan, kecerdasan emosional, dan etika kerja saja. Peneliti dapat menambahkan variabel lain dan menambah jangka waktu penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat apa yang sebenarnya paling mempengaruhi kinerja karyawan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang dapat untuk diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki

kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Dalam faktor mempengaruhi kinerja karyawan hanya menggunakan faktor keterikatan karyawan, kecerdasan emosional dan etika kerja, variabel etika kerja digunakan sebagai variabel moderasi sedangkan masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran, anggapan, dan pemahaman yang berbeda tiap responden serta faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

DAFTAR PUSTAKA

- AlHajjaj, Y. A. (2009). *Agar Anda Jauh Lebih Cerdas*. Surakarta: Al Jadid.
- Archandar, T. A. (2010). Pengaruh Etika Kerja Terhadap Keterlibatan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Komitmen Kerja, Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pekerjaan Pada Karyawan Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 3(1), 27–52.
- Arianty, N. (2015). Pengaruh Pelimpahan Wewenang dan Koordinasi Kerja Terhadap Pengambilan Keputusan di Perusahaan Asuransi Di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 4(2), 80–91.
- Ary, I. R., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Self Efficacy Dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Ramayana Mal Bali). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(1), 30–53.
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh Etika Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170.
- Bismala, L., Arianty, N., & Farida, T. (2016). *Perilaku organisasi*. Medan: Aqli.
- Budianto, A., Pongtuluran, Y., & Syaharuddin, Y. (2017). Pengaruh Etika Kerja, Motivasi Kerja Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan. *Kinerja : Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14(1), 1–5.
- Dajani, M. A. Z. (2015). The Impact of Employee Engagement on Job Performance and Organisational Commitment in the Egyptian Banking Sector. *Journal Of Business And Management Science*, 3(5), 138–147.
- Farisi, S. (2018). Effect Of Training And Emotional Intelligence On Employee Performance. *International Conference On Global Education VI*, 1064–1072.
- Federman, B. (2009). *Employee Engagement: A Road For Creating Profits, Optimizing Perfomance, And Increasing Loyalty*. San Fransisco: Josey Bass.
- Finney, M. I. (2010). *Engagement: Cara Pintar Membuat Karyawan Mencurahkan Kemampuan Terbaik Untuk Perusahaan*. Jakarta: PPM.
- Fitriyani, D., Sundari, O., & Dongoran, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Etos Kerja Karyawan Kecamatan Sidorejo Salatiga. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 24–34.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

- Goleman, D. (2009). *Kecerdasan Emosional : Mengapa EI lebih penting daripada IQ*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, F. C. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Gresik, P. P. (2017). Pedoman Etika Bisnis & Etika Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25.
- Gultom, D. K. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 176–184.
- Handoyo, A. W., & Setiawan, R. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Rejeki Dewata. *Jurnal Agora*, 5(1), 1–8.
- Hasibuan, J. S., & Silvya, B. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu* (pp. 134–147).
- Hewitt, A. (2015). *Aon Hewitt's Model of Employee Engagement*. United States: Aon Hewitt.
- Hughes, J. C., & Rog, E. (2008). No Title. *Talent Management, A Strategy for Improving Employee Recruitment, Retention, and Engegement within Hospitality Organization*, 20(7), 743–757.
- Hughes, R. L., Ginnert, R., & Curphy, G. (2012). *LEADERSHIP Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Jufrizen, J. (2017). Efek Moderasi Etika Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Mabis : Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 18(2), 145–158.
- Jufrizen, J. (2018). Peran Motivasi Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding : The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018*, 405–424.
- Jufrizen, J. (2018). The Effect Of Organizational Culture And Islamic Work Ethic On Permanent Lecturers' Job Satisfaction, Organizational Commitment And Work Performance. *INA-Rxiv mq2xz, Center for Open Science*.

- Jufrizen, J., Gultom, D. K., Sitorus, S. A., Sari, M., & Nasution, M. I. (2018). The Effect of Organizational Culture and Islamic Work Ethic on Permanent Lecturers' Job Satisfaction, Organizational Commitment And Work Performance at Private Islamic Universities in the City of Medan. *Proceeding 1st International Conference of Economic Studies (ICOES) 2018* (pp. 179–186).
- Jufrizen, J., Lumbanraja, P., Salim, S. R. A., & Gultom, P. (2017). The Effect of Compensation, Organizational Culture and Islamic Work Ethic Towards the Job Satisfaction and the Impact on the Permanent Lecturers. *International Business Management, 11*(1), 53–60.
- Juliandi, A. (2018). *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPls*. Batam: Universitas Batam.
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi: Sukses Menulis Skripsi & Tesis Mandiri*. Medan: UMSU Press.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- King, B. (2011). The Influence of Emotional Intelligence on the Service Performance of Casino Frontline Employees. *Tourism and Hospitality Research, 11*(1), 49–66.
- Macey, W. H., & Schneider, B. (2015). The Meaning of Employee Engagement. *Industrial and Organizational Psychology, 1*(1), 3–30. MA: Willey-Blackwell.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Marciano, P. L. (2010). *Carrots and Sticks Don't Work: Build a Culture of Employee Engagement with the Principles of RESPECT*. USA: McGraw Hill.
- Mardianto. (2014). *Psikologi Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kedu.)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Massora, A. (2019). Pengaruh Etika Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Kementerian Pariwisata. *Jurnal Manajemen FE-UB, 7*(1), 14–28.
- Moehariono, M. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

- Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organi Sasi (Perceived Organizational Suppo Rt) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi*, 14(1), 40–51.
- Muliawan, Y., Perizade, B., & Cahyadi, A. (2017). Pengaruh Keterikatan Karyawan (Employee Engagement) Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Badja Baru Palembang. *JEMBATAN: Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 14(2), 69–78.
- Muslih, M., & Yusnandar, W. (2021). Peranan Kinerja Karyawan: Kepuasan Kerja dan Etos Kerja. *Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial dan Humaniora*, 1(1), 352-365
- Pillay, E. (2018). The Impact Of Employee Engagement On Organisational Performance – A Case Of An Insurance Brokerage Company In Gauteng. *Journal of Business and Management*, 20(6), 66–76.
- Pratama, A. Y., & Suhaeni, T. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(2), 51–62.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)* (pp. 665–670).
- Ramadhan, N., & Sembiring, J. (2014). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan di Human Capital Center PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(1), 47–58.
- Rana, S., Ardichvili, A., & Tkachenko, O. (2014). A theoretical model of the antecedents and outcomes of employee engagement: Dubin’s method. *Journal of Workplace Learning*, 26(3), 249–266.
- Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), 225–245.
- Risher. (2010). Don’t Overlook Frontline Supervisors. *Public Manager*, 39(3), 74–76.
- Rismawati & Mattalata. (2018). *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Yogyakarta: Celebes Media Perkasa.
- Rivai, A., & Prawironegoro, D. (2015). *Manajemen Strategis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- Robbins, S. P. (2011). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid II*. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rum, B., Sendow, G., & Pandowo, M. (2019). Pengaruh Etika Kerja , Keterlibatan Kerja Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pt . Telkom (Persero) Area Manado the Influence of Work Ethics , Job Involvement and Personality on Employee Performance At PT. Telkom (Persero) Manado Area. *Jurnal EMBA*, 7(1), 591–600.
- Saryadi, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi terhadap Kinerja Perawat dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening. *Proceeding of The URECOL*, 7(3), 122–134.
- Schaufeli, W. B. (2012). Work Engagement. What Do We Know and Where Do We Go? Work Engagement in Everyday Life, Business, and Academia. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 14(1), 3–10.
- Schiemann, W. A. (2011). *Alignment, Capability, Engagement*. Jakarta: PPM.
- Setyaningrum, R., Utami, H., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 36(1), 211–220.
- Sianipar, R., & Salim, V. (2019). Faktor Etos Kerja Dan Lingkungan Kerja Dalam Membentuk Loyalitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Manajemen (JIAM)*, 15(1), 15–27.
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen Evaluasi Kinerja* (Edisi 3.). Jakarta: Fakultas UI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanwar, A. (2017). Impact Of Employee Engagement on Performnce. *Journal Of Advanced Engineering*, 3(5), 510–515.
- Wibowo. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wijono, S. (2012). *Psikologi Industri dan Organisasi Dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Salatiga: Kencana Prenada Media Group.

- Yani, A. S., & Istiqomah, A. (2016). Pengaruh Kecerdasan Intelektual Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Profesionalisme Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Terhadap PT. Jne Service Center Utara 1). *Media Studi Ekonomi*, 19(2), 1–14. Retrieved from <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/MSE/article/viewFile/561/343>
- Yuwono, I. D. (2013). *Memahami Berbagai Etika Profesi dan Pekerjaan*. Yogyakarta: Tim Medpress.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Bersama ini saya Jihan Tri Nanda (1905160249) memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang diberikan sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi pada program Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan judul **“Peran Etika Kerja dalam Memoderasi Pengaruh Keterikatan Karyawan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga Tollroad Operator Area Belmera”**.

Informasi ini merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian data penelitian. Atas bantuan Bapak / Ibu saya ucapkan terima kasih.

A. Petunjuk Pengisian

1. Jawablah pernyataan ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu
2. Pilihlah jawaban dari tabel daftar pernyataan dengan memberi **tanda checklist** (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu.

Adapun makna tanda jawaban tersebut sebagai berikut:

- | | | |
|--------|-----------------------|-----------------|
| a. SS | : Sangat Setuju | : dengan Skor 5 |
| b. S | : Setuju | : dengan Skor 4 |
| c. KS | : Kurang Setuju | : dengan Skor 3 |
| d. TS | : Tidak Setuju | : dengan Skor 2 |
| e. STS | : Sangat Tidak Setuju | : dengan Skor 1 |

B. Identitas Responden

No. Responden :..... (Di isi oleh peneliti)

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Pendidikan Terakhir : SMA/SMK Diploma Sarjana

Lama Bekerja : 1 Tahun 2 tahun > 5 Tahun
 3 Tahun 4 Tahun

Kinerja Karyawan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kualitas Kerja					
1	Saya menghasilkan kerja yang berkualitas tinggi dengan tingkat kesalahan yang minimal					
2	Saya mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas secara keseluruhan					
	Kuantitas Kerja					
3	Saya mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan sesuai target yang ditetapkan					
4	Saya menunjukkan peningkatan produktivitas dengan menyelesaikan lebih banyak tugas dalam periode waktu yang sama					
	Kehandalan					
5	Konsisten dalam memenuhi tanggung jawab dan komitmen yang telah ditetapkan					
6	Terpercaya dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan akurasi dan ketepatan waktu					
	Sikap					
7	Menunjukkan sikap profesional yang baik dalam berinteraksi dengan rekan kerja dan pelanggan					
8	Memiliki inisiatif dalam mengatasi masalah dan bersedia untuk belajar dan berkembang secara terus-menerus					

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Keterikatan Karyawan (X¹)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<i>Vigor</i>					
1	Saya memiliki semangat tinggi untuk selalu menghadapi berbagai kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan					
2	Saya akan mencoba alternatif lain dalam menyelesaikan masalah pekerjaan sebelum bertanya kepada atasan ataupun rekan kerja					
	<i>Dedication</i>					
3	Saya akan selalu ikut andil dalam segala kegiatan atau aktifitas untuk memajukan perusahaan					
4	Saya akan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan					
	<i>Absorption</i>					
5	Saya selalu senang dengan apapun pekerjaan yang dibebankan kepada saya					
6	Saya akan selalu antusias dalam bekerja dengan melakukan pekerjaan sebelum disuruh oleh atasan					

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Kecerdasan Emosional (X²)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Mengenali Emosi Diri					
1	Saya dapat bersikap tenang dan mengontrol diri ketika berada pada situasi yang sulit.					
2	Saya mampu mengungkapkan perasaan yang sedang saya rasakan kepada orang lain.					
	Mengelola Emosi					
3	Saya mampu bertindak sesuai keinginan saya tanpa harus diarahkan oleh orang lain.					
4	Saya dapat merencanakan segala sesuatu dengan matang tanpa bantuan orang lain.					
	Memotivasi Diri Sendiri					
5	Saya bangga terhadap diri sendiri meskipun saya bukan orang yang sempurna.					
6	Saya percaya akan berhasil jika memaksimalkan potensi dan bakat yang saya punya.					
	Mengenali Emosi Orang Lain					
7	Saya berusaha untuk mengerti apa yang sedang terjadi di sekitar saya dengan adanya					
8	Saya tahu bagaimana menenangkan rekan kerja ketika berada pada situasi yang sulit.					
	Membina Hubungan					
9	Saya akan bekerjasama dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan					
10	Saya mampu memecahkan masalah dan memberi solusi ketika rekan kerja mengalami kesulitan atau masalah					

Etika Kerja (Z)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	Kesadaran					
1	Saya sadar bahwasanya saya bekerja untuk memajukan perusahaan					
	Semangat					
2	Saya memiliki semangat tinggi untuk bekerja dan menyelesaikan pekerjaan					
	Kemauan					
3	Saya mentaati segala norma-norma dan peraturan yang ada di perusahaan					
	Komitmen					
4	Saya bekerja bukan untuk kepentingan saya sendiri melainkan juga demi kepentingan organisasi					
	Inisiatif					
5	Saya memiliki inisiatif yang tinggi dalam menangani suatu pekerjaan					
	Produktif					
6	Saya akan tetap melaksanakan pekerjaan dengan segera walaupun tidak dituntut diselesaikan secepatnya					
	Peningkatan					
7	Saya mampu menyelesaikan masalah pekerjaan melalui pengalaman kerja saya					
	Wawasan					
8	Saya memiliki skill/keahlian untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepada saya					

Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden
Keterikatan Karyawan (X1)

KTK1	KTK2	KTK3	KTK4	KTK5	KTK6
5	5	5	5	5	5
4	4	1	4	5	5
5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	5
5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	1	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	5
5	5	5	5	1	5
5	5	5	5	5	5
1	1	5	1	5	5
5	5	5	5	1	5
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	5
1	5	5	5	5	5
5	1	5	1	1	1
3	1	4	1	4	4
5	4	5	4	3	3
5	2	1	2	1	1
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	1	5
4	5	5	5	5	5
5	5	3	5	3	3
5	5	5	5	5	5
1	3	5	3	5	1
5	5	5	5	5	5
5	5	1	5	5	1
5	5	5	5	5	5
5	1	5	1	5	5
1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1
5	5	3	5	5	5
3	5	5	5	5	1
5	4	5	4	5	1
5	3	5	3	5	5
5	3	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
4	5	1	5	5	5	5	5	1	5
5	4	5	1	5	5	5	5	5	5
1	5	1	5	5	5	5	5	4	5
5	3	5	1	2	5	5	5	5	5
2	1	5	1	1	1	1	1	1	1
5	2	5	1	4	3	3	3	5	5
4	4	4	5	5	1	1	5	3	5
1	5	5	4	5	5	5	5	5	4
1	4	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	2	2	4	4	4	5	3
5	5	5	5	1	4	4	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	1	1	5	1	1	1	1	1	2
3	1	5	5	4	4	4	4	3	1
5	1	1	5	1	3	3	3	5	4
5	1	1	3	1	1	1	1	5	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	1	1	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	4
5	5	4	5	5	3	3	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Etika Kerja (Z)

EK1	EK2	EK3	EK4	EK5	EK6	EK7	EK8
5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	5	1	5	5	4
5	5	5	5	4	5	5	3
1	1	1	2	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	1	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	1
1	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	2	2	5	5	1
5	5	5	3	1	1	1	3
5	5	5	5	1	5	5	1
5	5	4	4	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	1	5	5	5
5	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4
1	1	2	3	1	1	1	1
1	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	3	5
1	1	1	1	1	1	1	1
1	5	5	5	1	1	1	1

5	5	2	5	1	5	5	5
1	1	5	1	5	1	1	1
5	4	4	4	5	4	4	1
1	1	1	2	4	3	3	1
1	1	1	2	2	1	5	1
5	5	5	1	5	5	5	5
2	5	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	5	5	1	3	3	5
5	5	5	5	4	5	1	5
4	1	1	1	1	1	5	1
1	5	1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	1	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4
1	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	5	5	3
5	1	1	1	1	1	1	1
5	3	4	5	5	5	5	2
4	5	5	5	5	1	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5
5	1	5	3	3	5	5	4
5	4	2	2	2	4	4	5
5	5	1	5	5	5	1	5
5	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	1	5	5	4
5	5	4	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	5
5	4	4	4	5	4	4	1
1	3	1	2	4	3	5	1
1	5	1	2	2	1	1	1
5	5	5	1	5	5	5	5
2	1	5	3	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	5	5	1	3	3	5
5	1	5	5	4	5	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5

Kinerja Karyawan (Y)

KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK6	KK7	KK8
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	1	5	1	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5
5	1	1	1	1	5	5	1
4	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	6	6	4

5	5	5	5	5	5	5	5
1	5	5	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	4	5
5	1	5	5	4	5	5	5
1	5	1	5	3	5	5	5
5	1	5	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	4	5
5	1	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	1	3	5	5	5	5
5	5	5	5	4	1	1	5
5	5	5	5	5	1	1	4
4	4	5	5	5	5	5	5
5	1	1	5	2	5	5	1
5	5	1	5	5	5	5	1
5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	5	1	1	1	1
1	1	1	5	5	1	1	1
5	5	5	5	2	5	5	5
1	1	1	5	5	1	1	1
3	1	5	5	4	4	5	4
5	1	1	5	1	5	5	5
5	1	1	3	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	1	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	4	5	1	5	5	1
5	5	1	5	1	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	1	5	5	5	5	5
5	4	5	1	5	5	5	5
1	5	1	5	5	5	5	5
5	3	5	1	2	5	5	5
2	1	5	1	1	1	1	1
5	2	5	1	4	3	3	3
4	4	4	5	5	1	1	5
1	5	5	4	5	5	5	5
1	4	5	5	5	5	5	5

5	5	5	2	2	4	4	4
5	5	5	5	1	4	4	5
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5
1	5	5	5	4	5	5	5
2	1	1	5	1	1	1	1
3	1	5	5	4	4	4	4
5	1	1	5	1	3	3	3
5	1	1	3	1	1	1	1
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	2	5	5	1	1	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	1
5	5	4	5	5	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	5	5	4	1

Distribusi Jawaban Responden

KETERIKATAN KARYAWAN							
		X1	X2	X3	X4	X5	X6
N	Valid	66	66	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0	0	0

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	8	12.1	12.1	12.1
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	18.2
	Setuju	7	10.6	10.6	28.8
	Sangat setuju	47	71.2	71.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Tidak setuju	3	4.5	4.5	21.2
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	27.3
	Setuju	5	7.6	7.6	34.8
	Sangat setuju	43	65.2	65.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Tidak setuju	3	4.5	4.5	21.2
	Kurang setuju	2	3.0	3.0	24.2
	Setuju	4	6.1	6.1	30.3
	Sangat setuju	46	69.7	69.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	17	25.8	25.8	25.8
	Tidak setuju	1	1.5	1.5	27.3
	Kurang setuju	3	4.5	4.5	31.8
	Setuju	6	9.1	9.1	40.9
	Sangat setuju	39	59.1	59.1	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	17	25.8	25.8	25.8
	Tidak setuju	2	3.0	3.0	28.8
	Setuju	5	7.6	7.6	36.4
	Sangat setuju	42	63.6	63.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	6	9.1	9.1	9.1
	Tidak setuju	1	1.5	1.5	10.6
	Kurang setuju	3	4.5	4.5	15.2
	Setuju	2	3.0	3.0	18.2
	Sangat setuju	54	81.8	81.8	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	12	18.2	18.2	18.2
	Tidak setuju	4	6.1	6.1	24.2
	Kurang setuju	1	1.5	1.5	25.8
	Setuju	7	10.6	10.6	36.4
	Sangat setuju	42	63.6	63.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	22.7
	Setuju	5	7.6	7.6	30.3
	Sangat setuju	45	68.2	68.2	98.5
	Total	66	100.0	100.0	

X7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	22.7
	Setuju	5	7.6	7.6	30.3
	Sangat setuju	45	68.2	68.2	98.5
	Total	66	100.0	100.0	

X8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	13	19.7	19.7	19.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	25.8
	Setuju	5	7.6	7.6	33.3
	Sangat setuju	44	66.7	66.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	8	12.1	12.1	12.1
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	18.2
	Setuju	7	10.6	10.6	28.8
	Sangat setuju	47	71.2	71.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

X10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	10	15.2	15.2	15.2
	Tidak setuju	3	4.5	4.5	19.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	25.8
	Setuju	5	7.6	7.6	33.3
	Sangat setuju	44	66.7	66.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

ETIKA KERJA									
		Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8
N	Valid	66	66	66	66	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

Z1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	17	25.8	25.8	25.8
	Tidak setuju	2	3.0	3.0	28.8
	Setuju	5	7.6	7.6	36.4
	Sangat setuju	42	63.6	63.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	13	19.7	19.7	19.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	25.8
	Setuju	5	7.6	7.6	33.3
	Sangat setuju	44	66.7	66.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	12	18.2	18.2	18.2
	Tidak setuju	4	6.1	6.1	24.2
	Kurang setuju	1	1.5	1.5	25.8
	Setuju	7	10.6	10.6	36.4
	Sangat setuju	42	63.6	63.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	7	10.6	10.6	10.6
	Tidak setuju	7	10.6	10.6	21.2
	Kurang setuju	5	7.6	7.6	28.8
	Setuju	4	6.1	6.1	34.8
	Sangat setuju	43	65.2	65.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	16	24.2	24.2	24.2
	Tidak setuju	4	6.1	6.1	30.3
	Kurang setuju	2	3.0	3.0	33.3
	Setuju	12	18.2	18.2	51.5
	Sangat setuju	32	48.5	48.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	13	19.7	19.7	19.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	25.8
	Setuju	5	7.6	7.6	33.3
	Sangat setuju	44	66.7	66.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	13	19.7	19.7	19.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	25.8
	Setuju	5	7.6	7.6	33.3
	Sangat setuju	44	66.7	66.7	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Z8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	16	24.2	24.2	24.2
	Tidak setuju	1	1.5	1.5	25.8
	Kurang setuju	3	4.5	4.5	30.3
	Setuju	6	9.1	9.1	39.4
	Sangat setuju	40	60.6	60.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

KINERJA KARYAWAN									
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8
N	Valid	66	66	66	66	66	66	66	66
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Tidak setuju	2	3.0	3.0	19.7
	Kurang setuju	2	3.0	3.0	22.7
	Setuju	4	6.1	6.1	28.8
	Sangat setuju	47	71.2	71.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	17	25.8	25.8	25.8
	Tidak setuju	1	1.5	1.5	27.3
	Kurang setuju	3	4.5	4.5	31.8
	Setuju	6	9.1	9.1	40.9
	Sangat setuju	39	59.1	59.1	100.0

	Total	66	100.0	100.0	
--	-------	----	-------	-------	--

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	17	25.8	25.8	25.8
	Tidak setuju	2	3.0	3.0	28.8
	Setuju	5	7.6	7.6	36.4
	Sangat setuju	42	63.6	63.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	7	10.6	10.6	10.6
	Tidak setuju	1	1.5	1.5	12.1
	Kurang setuju	3	4.5	4.5	16.7
	Setuju	2	3.0	3.0	19.7
	Sangat setuju	53	80.3	80.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	12	18.2	18.2	18.2
	Tidak setuju	4	6.1	6.1	24.2
	Kurang setuju	1	1.5	1.5	25.8
	Setuju	7	10.6	10.6	36.4
	Sangat setuju	42	63.6	63.6	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	22.7
	Setuju	5	7.6	7.6	30.3
	Sangat setuju	45	68.2	68.2	98.5
	6.00	1	1.5	1.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Y7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	11	16.7	16.7	16.7
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	22.7
	Setuju	6	9.1	9.1	31.8
	Sangat setuju	44	66.7	66.7	98.5
	6.00	1	1.5	1.5	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Y8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	14	21.2	21.2	21.2
	Kurang setuju	4	6.1	6.1	27.3
	Setuju	5	7.6	7.6	34.8
	Sangat setuju	43	65.2	65.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	46	69.7	69.7	69.7
	Perempuan	20	30.3	30.3	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	23	34.8	34.8	34.8
	Diploma	18	27.3	27.3	62.1
	Sarjana	25	37.9	37.9	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

Lama Bekerja					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4 Tahun	17	25.8	25.8	25.8
	> 5 Tahun	49	74.2	74.2	100.0
	Total	66	100.0	100.0	

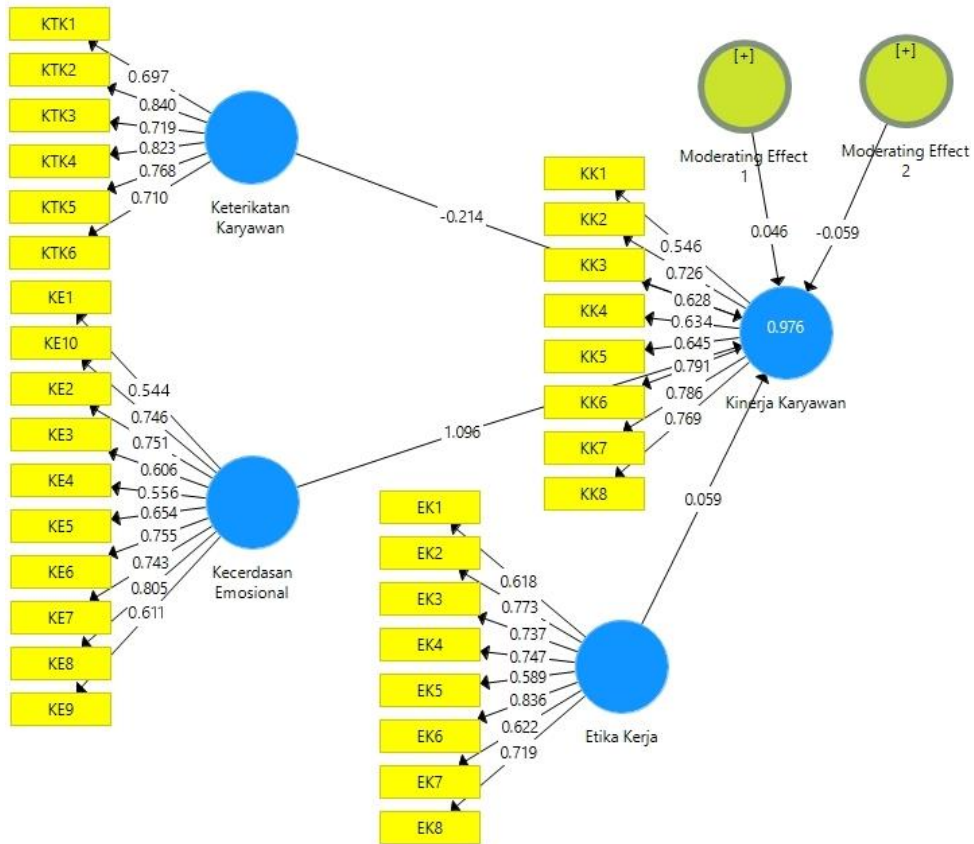
Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Convergent Validity

Tabel Outer Loadings

	Kepuasan Kerja	Kinerja Pegawai	Komitmen Organisasi	Self Efficacy
KK1		0,786		
KK2		0,728		
KK3		0,637		
KK4		0,656		
KK5		0,948		
KK6		0,686		
KK7		0,950		
KK8		0,707		
KO1			0,890	
KO10			0,567	
KO2			0,765	
KO3			0,814	
KO4			0,580	
KO5			0,771	
KO6			0,591	
KO7			0,542	
KO8			0,645	
KO9			0,621	
KP1	0,548			
KP10	0,628			
KP2	0,656			
KP3	0,556			
KP4	0,947			
KP5	0,859			
KP6	0,665			
KP7	0,942			
KP8	0,730			
KP9	0,907			
SE1				0,623
SE10				0,593
SE2				0,715
SE3				0,550
SE4				0,896
SE5				0,693
SE6				0,679
SE7				0,780
SE8				0,664
SE9				0,729

Gambar Outer Loadings



Discriminant Validity

	Average Variance Extracted (AVE)
Etika Kerja	0,504
Kecerdasan Emosional	0,559
Keterikatan Karyawan	0,540
Kinerja Karyawan	0,563
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Cronbach Alpha

	Cronbach's Alpha
Etika Kerja	0,856
Kecerdasan Emosional	0,817
Keterikatan Karyawan	0,825
Kinerja Karyawan	0,774
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Composite Reliability

	Composite Reliability
Etika Kerja	0,889
Kecerdasan Emosional	0,861
Keterikatan Karyawan	0,873
Kinerja Karyawan	0,839
Moderating Effect 1	1,000
Moderating Effect 2	1,000

Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Karyawan	0,976	0,974

F Square

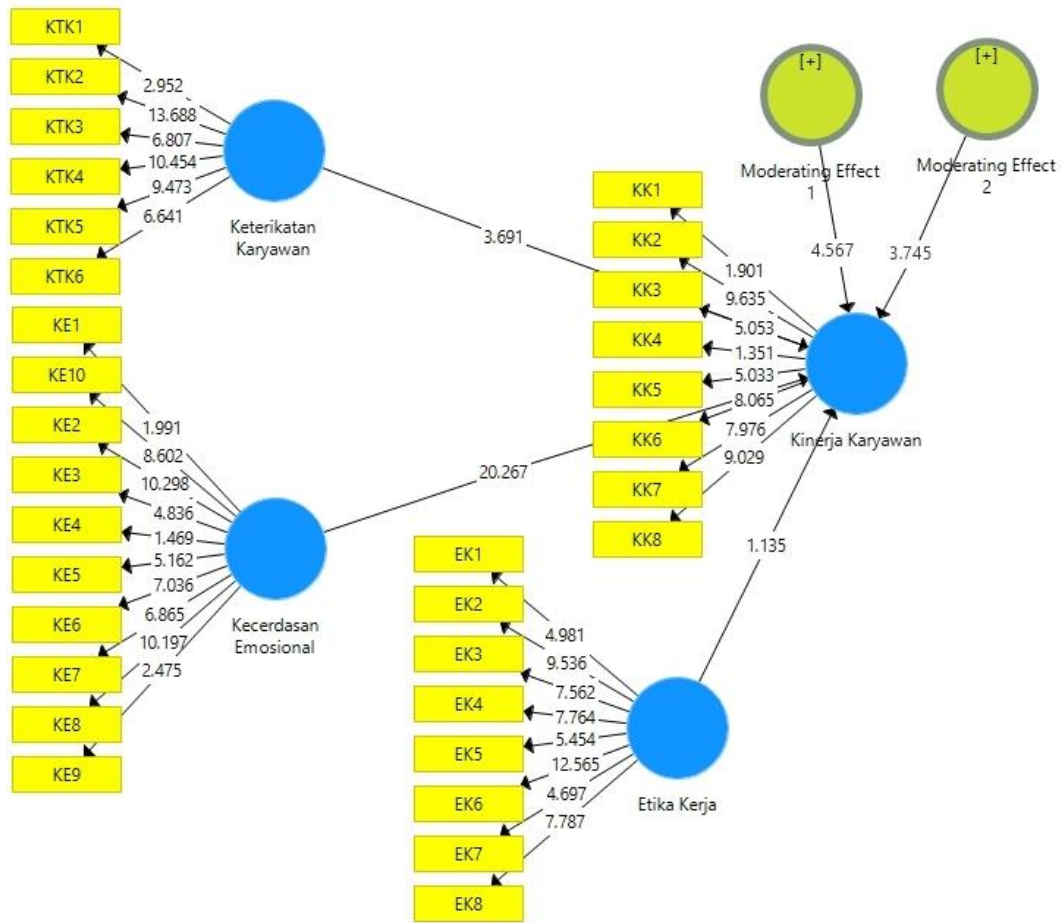
	Etika Kerja	Kecerdasan Emosional	Keterikatan Karyawan	Kinerja Karyawan	Moderating Effect 1	Moderating Effect 2
Etika Kerja				0,025		
Kecerdasan Emosional				7,940		
Keterikatan Karyawan				0,416		
Kinerja Karyawan						
Moderating Effect 1				0,023		
Moderating Effect 2				0,033		

Pengujian Hipotesis

Direct Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Etika Kerja -> Kinerja Karyawan	0,059	0,060	0,052	1,135	0,257
Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	1,096	1,108	0,054	20,267	0,000
Keterikatan Karyawan -> Kinerja Karyawan	-0,214	-0,220	0,058	3,691	0,000
Moderating Effect 1 -> Kinerja Karyawan	0,046	0,047	0,066	4,567	0,000
Moderating Effect 2 -> Kinerja Karyawan	-0,059	-0,057	0,069	3,745	0,000

Gambar Direct Effect



Total Effects

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Etika Kerja -> Kinerja Karyawan	0,059	0,060	0,052	1,135	0,257
Kecerdasan Emosional -> Kinerja Karyawan	1,096	1,108	0,054	20,267	0,000
Keterikatan Karyawan -> Kinerja Karyawan	-0,214	-0,220	0,058	3,691	0,000
Moderating Effect 1 -> Kinerja Karyawan	0,046	0,047	0,066	4,567	0,000
Moderating Effect 2 -> Kinerja Karyawan	-0,059	-0,057	0,069	3,745	0,000