

SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *PRE DELIVERY CENTER* HADJI KALLA PT BUMI JASA UTAMA

GEORGIUS
A21116315



DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020



SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *PRE DELIVERY CENTER* HADJI KALLA PT BUMI JASA UTAMA

sebagai salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**GEORGIUS
A21116315**



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2020**



SKRIPSI

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *PRE DELIVERY CENTER* HADJI KALLA PT BUMI JASA UTAMA

disusun dan diajukan oleh

GEORGIUS
A21116315

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 18 Juli 2020

Pembimbing I



Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si.
NIP. 19760208 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. Haeriah Hakim, SE., M.Mktg.
NIP. 19740702 200801 1 007

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D
NIP. 19620405 198702 2 001



SKRIPSI

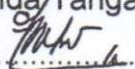
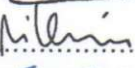
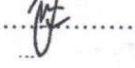
PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA *PRE DELIVERY CENTER* HADJI KALLA PT BUMI JASA UTAMA

disusun dan diajukan oleh

GEORGIUS
A21116315

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 26 Agustus 2020 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. Wahda, SE.,M.Pd.,M.Si	Ketua	1 
Dr. Haeriah Hakim, SE.,M.Mktg	Sekretaris	2 
Dr. Hj. Nuraeni Kadir, SE.,M.Si	Anggota	3 
Daniella Cynthia Sampepajung, SE.,M.Sc	Anggota	4 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D
NIP. 19620405 198702 2 001



PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Georgius
NIM : A21116315
Jurusan/Program Studi : Manajemen

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

**"Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional
terhadap Kinerja Karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla
PT Bumi Jasa Utama"**

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 26 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Georgius



PRAKATA

In nomine Patris et Filii et Spiritus Sancti. Amen.

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih, berkat, dan penyertaan-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama" sebagai salah satu tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.

Skripsi ini juga secara khusus peneliti persembahkan kepada kedua orang tua peneliti yang tak henti-hentinya memberikan motivasi, bimbingan, kasih sayang, dan doa kepada peneliti. Untuk itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Paulina Ropa yang selalu mengupayakan yang terbaik untuk peneliti, dan ayah (Alm) Alosius Rindi yang peneliti yakin bahwa beliau selalu mendoakan dari atas sana. Kepada kedua saudara peneliti, Yohanes Adrian dan Bernadet yang juga telah mendoakan dan memberikan motivasi kepada peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuh, M.A., selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.



3. Ibu Prof. Dra. Hj. Dian A.S. Parawansa, M.Si., Ph.D, selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Andi Aswan, SE., MBA, selaku Sekretaris Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
5. Ibu Dr. Nurdjanah Hamid, SE., M.Agr, selaku Dosen Penasehat Akademik bagi peneliti.
6. Ibu Dr. Wahda, SE., M.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Haeriah Hakim, SE., M.Mktg selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi, serta meluangkan waktunya demi proses bimbingan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Hj. Nuraeni Kadir, SE., M.Si dan Ibu Daniella Cynthia Sampepajung, SE., M.Sc selaku Dosen Penguji yang memberikan banyak saran untuk peneliti dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama berkuliah.
9. Bapak Fardi Gaffar, selaku Manager PDC Office yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di PDC Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama.
10. Ibu Dharmawanty serta semua karyawan di PDC Office yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.
11. Bapak Asmari, Bapak Tamsir, dan Bapak Dandu', selaku Staf Administrasi Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu peneliti dalam mengurus berbagai hal administratif.



12. Prisilia Angelina Tanwil yang dengan tulus selalu memberikan motivasi, saran, dan bantuan lainnya selama proses penyelesaian skripsi ini.
13. Keluarga Mahasiswa Katolik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah banyak membantu dalam peningkatan kapasitas diri bagi peneliti, dan mengajarkan nilai-nilai kerohanian serta kebersamaan.
14. Ikatan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang juga menjadi wadah bagi peneliti dalam proses pengembangan diri.
15. Sahabat PMKO-erz yang turut memberikan dorongan bagi peneliti selama berkuliah dan dalam proses penyusunan skripsi ini.
16. Sobat ambyar PABOTORO yang memberikan bantuan dan semangat kepada peneliti selama berkuliah sampai pada penyusunan skripsi ini.
17. My Bestie yang sama-sama berjuang di kampus masing-masing dan saling memberikan semangat.
18. Teman-teman seangkatan FASTCO 2016 yang juga memberikan perhatian dan semangat bagi peneliti.
19. Semua pihak yang juga membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, maka dari itu dengan kerendahan hati peneliti memohon maaf dan kiranya dapat memberikan kritik atau masukan yang dapat membangun untuk perbaikan skripsi dan bagi diri peneliti. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Makassar, 10 Juli 2020

Peneliti



ABSTRAK

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama

The Effect of Emotional Intelligence and Organizational Commitment on the Performance of Employees in Pre Delivery Center Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama

Georgius
Wahda
Haeriah Hakim

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 39 orang responden dengan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis regresi linear berganda dengan bantuan *Software Package for Social Science* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasional secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi 0,05, dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0,373 dan 0,415.

Kata kunci: kecerdasan emosional, komitmen organisasional, kinerja karyawan.

This research aimed to analyze the effect of emotional intelligence and organizational commitment to the performance of employee in Pre Delivery Center Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama. Total sample in this research used 39 respondents with saturated sample method. The data analysis technique used multiple regression method with the help of Software Package for Social Science (SPSS). The results shows that Emotional Intelligence and Organizational Commitment partially and simultaneously have positive and significant impact on employee performance at 0,05 level of significant, with each variable obtained 0,373 and 0,415 of regression coefficient.

Keyword: emotional intelligence, organizational commitment, employee performance.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.2 Kecerdasan Emosional	14
2.3 Komitmen Organisasional	19
2.4 Kinerja Karyawan	22
2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya	25
2.6 Kerangka Pemikiran	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	30
 BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Tempat dan Waktu	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.7 Instrumen Penelitian	36
3.8 Metode Analisis Data	37
3.9 Pengujian Hipotesis	39
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2 Karakteristik Responden	44
4.3 Perhitungan Interval Skor	47
4.4 Deskripsi Variabel	47
4.5 Hasil Analisis Data	52
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55



4.7 Hasil Analisis Regresi dan Analisis Korelasi	57
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	59
4.9 Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	73



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	25
3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
3.2 Instrumen Penelitian	37
4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	45
4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	46
4.5 Tanggapan Responden mengenai Kecerdasan Emosional	48
4.6 Tanggapan Responden mengenai Komitmen Organisasional	49
4.7 Tanggapan Responden mengenai Kinerja Karyawan.....	50
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional	52
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasional	53
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	54
4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.12 Hasil Uji Normalitas.....	56
4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	56
4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.15 Hasil Uji Korelasi	58
4.16 Ringkasan Hasil Analisis Regresi dan Analisis Korelasi	59
4.17 Hasil Uji t.....	60
4.18 Hasil Uji F.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata Peneliti	73
2 Kuesioner Penelitian	74
3 Tabulasi Data Responden	78
4 Hasil Perhitungan Data	81
5 Tabel Statistik	96



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, arus globalisasi semakin tak terbendung dalam setiap aspek kehidupan manusia. Globalisasi merupakan suatu proses dimana orang-orang di seluruh dunia makin terintegrasi dari semua segi kehidupan, baik budaya, teknologi, ekonomi, dan lingkungan dengan tanpa adanya batasan. Pesatnya perkembangan globalisasi membuat jarak antar bangsa perlahan menyempit, sehingga persaingan dalam berbagai bidang, khususnya ekonomi menjadi tak terelakkan. Dengan kondisi tersebut, tentunya dapat membawa ancaman bagi perusahaan apabila tantangan tersebut tidak dikelola dengan baik. Maka dari itu perusahaan harus mampu menghadapi persaingan agar tidak tergerus oleh perkembangan zaman. Namun untuk menghadapi hal tersebut, diperlukan dukungan dari berbagai aspek sumber daya yang sesuai dengan tuntutan zaman sekarang ini. Salah satu aspek sumber daya yang memiliki peran yang vital bagi dinamika perusahaan ialah sumber daya manusia.

Dalam sebuah perusahaan, sumber daya manusia memiliki peran sebagai pemegang kunci penggerak menuju keberhasilan yang diinginkan perusahaan. Globalisasi mendorong setiap perusahaan untuk berlomba-lomba menggunakan berbagai cara untuk bisa mendapatkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang dianggap kompeten. Hal tersebut tentu bertujuan agar dapat menggerakkan roda perusahaan menuju tujuan strategis yang ditetapkan. Oleh karena itu, sumber daya manusia dianggap sebagai aset yang tidak terlepas dari perusahaan.



Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, keberhasilan dari tujuan perusahaan salah satunya ditentukan oleh aset sumber daya manusia tepatnya melalui kinerja yang dihasilkannya. Menurut Mangkunegara (2011), kinerja merupakan hasil kerja karyawan atas tugas dan tanggung jawabnya yang didasarkan pada kualitas dan kuantitas. Sampai dengan hari ini, kinerja menjadi perhatian oleh pihak manajemen karena sebagaimana peran kinerja karyawan dalam memengaruhi keberhasilan dari sebuah perusahaan. Dengan demikian, bagian sumber daya manusia atau personalia bertanggung jawab dalam mengelola karyawan guna mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja karyawannya. Esensi dari mengelola kinerja ialah pengembangan karyawan melalui kompetensi dan komitmen dalam bekerja menuju tujuan strategis yang telah ditetapkan bersama.

Permasalahan seputar sumber daya manusia atau tepatnya karyawan tentu dialami oleh berbagai organisasi atau perusahaan. Salah satu perusahaan tersebut ialah *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama. Perusahaan yang merupakan lini usaha transportasi dan logistik dari Kalla Group ini juga tidak terlepas dari permasalahan sumber daya manusia yang dimana masalah tersebut berpengaruh pada kinerja karyawannya. Berdasarkan pra survei yang dilakukan, peneliti menemukan permasalahan kinerja tersebut bersumber dari kemampuan dalam mengelola emosi atau biasa disebut dengan kecerdasan emosional dan juga bersumber dari komitmen para karyawan.

Setiap individu pasti ingin berprestasi di berbagai bidang yang digelutinya. Hal ini tentu saja berlaku pada perusahaan, sehingga bukan cuma individu atau karyawan saja yang memiliki keinginan tersebut, namun

an pun melalui bagian personalia menginginkan karyawan yang
asi demi menghasilkan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Untuk



menjadi individu yang berprestasi terdapat beberapa faktor yang memengaruhinya, salah satunya ialah kemampuan emosional. Salah satu ukuran kinerja karyawan adalah kemampuan intelektual, yang didukung dengan kemampuan menguasai, mengelola diri sendiri, dan kemampuan dalam membangun relasi dengan orang lain (Martin, 2000). Kemampuan emosional ini juga turut mendukung kesuksesan seseorang dalam menapaki tangga karirnya pada perusahaan.

Kecerdasan emosional berarti kemampuan seseorang dalam mengelola emosi seefektif mungkin dalam mencapai sasaran-sasaran, membangun relasi yang produktif dengan sesama, dan akhirnya menuju kepada kesuksesan. Kecerdasan emosi merupakan wacana yang masih hangat dalam dunia psikologi terlebih masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa kesuksesan seseorang ditentukan oleh kecerdasan intelektual saja. Sebagaimana hasil penelitian Daniel Goleman dan beberapa riset yang dilakukan di Amerika yang menyimpulkan bahwa keberhasilan kinerja ditentukan hanya 20 persen dari IQ, sedangkan 80 persen lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi (*EQ/Emotional Qoutient*). Fudyartanta (2011) dalam bukunya mengatakan bahwa emosi yang terkendalikan dan terarah dapat melahirkan karya-karya besar yang dalam hal ini ialah kinerja. Hal yang serupa dikatakan oleh Amilia dan Purnama (2016) dalam penelitiannya bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu, melalui pihak manajemen perusahaan dapat mencapai kinerja yang maksimal dengan memerhatikan kecerdasan emosional dari para karyawannya dengan berupaya

dan melatih karyawan agar memiliki kecerdasan emosi yang baik. yang baik artinya mampu memahami emosi diri sendiri dan orang lain,



memiliki mental yang dewasa, memiliki penguasaan diri dan motivasi, serta tidak memiliki perasaan yang berlebihan terhadap sesuatu. Kecerdasan emosional yang baik dapat membuat seseorang mampu untuk berpikir dengan rasional dan mampu mengambil sebuah keputusan dengan tegas dan tepat walaupun berada di dalam tekanan, serta mampu menunjukkan integritas yang dimilikinya.

Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2001) yang antara lain, kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain. Kelima komponen tersebut secara parsial dapat memengaruhi kinerja karyawan. Adapun peneliti menemukan fenomena di *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama yakni terdapat karyawan yang tidak mampu mengelola emosi yang dialaminya dengan baik saat tengah bekerja. Situasi tersebut membuat pekerjaan menjadi terganggu dan terhambat, serta komunikasi pun tidak berjalan dengan lancar.

Selain kecerdasan emosional, faktor komitmen organisasional juga dapat memengaruhi kinerja individu. Di dalam perusahaan, belum tentu setiap individu memiliki komitmen yang diharapkan organisasi atau perusahaan. Dengan adanya komitmen organisasional, maka karyawan akan memiliki kemauan yang kuat dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Selain itu, karyawan akan lebih bertanggung jawab ketimbang mereka yang tidak memiliki komitmen dalam organisasi. Beer (2010) berpendapat bahwa individu yang berkomitmen tinggi

rasa bangga dengan organisasi dan akan berkinerja dengan maksimal organisasinya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komitmen yang



dimiliki karyawan menjadi salah satu faktor penentu bagaimana karyawan tersebut menyikapi tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari guna menghasilkan kinerja yang diharapkan.

Mathis dan Jackson (2010) memberikan definisi, "*Organizational Commitment is the degree to which employees believe in and accept organizational goals and desire to remain with the organization*". (Komitmen organisasional adalah derajat yang mana karyawan percaya dan menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasi). Terdapat tiga komponen komitmen organisasional menurut Allen dan Meyer (1990), yaitu: a) *Affective commitment* adalah hal yang berkaitan mengenai keadaan emosional karyawan terhadap perusahaan, bagaimana ia secara perasaan terlibat dalam perusahaan. b) *Continuance commitment* adalah komitmen yang berkaitan dengan untung rugi karyawan terhadap tanggung jawabnya dalam perusahaan. c) *Normative commitment* adalah perasaan untuk bertahan dalam perusahaan karena alasan nilai dan moral yang mengharuskan.

Komitmen organisasional membuat karyawan bertahan dengan pekerjaannya yang mana hal ini mengurangi *turnover* dalam perusahaan, dan juga karyawan akan lebih total dalam bekerja. Karyawan yang memiliki komitmen yang tinggi dalam dirinya dapat menghasilkan kinerja yang optimal bagi perusahaan. Sapitri (2016) yang dalam penelitiannya mengatakan bahwa komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normatif memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama, peneliti juga menemukan fenomena yang berkaitan dengan komitmen organisasional,

anya karyawan yang tidak menghargai waktu yang ditunjukkan dengan masuk kerja. Apabila fenomena ini terus berlanjut, maka akan



berdampak buruk pada kinerja karyawan yang akhirnya menghambat pencapaian tujuan perusahaan tersebut.

Penelitian ini pada dasarnya termotivasi dari dalam diri peneliti sendiri yang dimana telah melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek dalam penelitian ini, yaitu *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama. Peneliti melihat bahwa variabel-variabel ini khususnya kecerdasan emosional masih dianggap kurang populer oleh masyarakat, padahal variabel tersebut dapat memberikan dampak yang cukup besar terhadap dinamika organisasi atau perusahaan. Peneliti pun beranggapan bahwa masih dibutuhkannya variasi pada hasil penelitian dengan variabel terkait untuk kemudian bisa digeneralisir pada setiap organisasi atau perusahaan yang ada. Hal itulah yang mendorong peneliti untuk mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan yang dalam hal ini ialah kecerdasan emosional dan komitmen organisasional.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama"**.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam perusahaan, keberhasilan tujuan menjadi perhatian khusus manajemen dengan memperhatikan faktor-faktor yang menjadi penentunya. Faktor kecerdasan emosional ternyata memiliki peran yang dominan pada individu dalam berkinerja ketimbang kecerdasan intelektual (Goleman, 2001).

Ada terdapat pula faktor lainnya, yakni komitmen organisasional yang berkaitan tentang kemauan dan keyakinan karyawan terhadap organisasi yang



mengarahkan pada kinerja yang maksimal. Namun, sering kali terdapat permasalahan-permasalahan yang menghambat kinerja, seperti permasalahan di atas.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, diperoleh pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan masalah yang dibahas adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan
2. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional secara simultan terhadap kinerja karyawan

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya memiliki kecerdasan emosional dan juga komitmen yang baik terhadap organisasi dalam setiap diri karyawan agar mampu berkinerja dengan maksimal. Oleh karena itu, hasil



penelitian ini diharapkan dapat menjadi variasi baru pada pengembangan teori manajemen dan juga pada penelitian sejenis mengenai bagaimana pengaruh dari kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan khususnya pada Pre Delivery Center Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama. Dengan adanya variasi penelitian, maka akan mempermudah dalam menggeneralisasikan hasil penelitian ini pada setiap organisasi atau perusahaan yang ada, khususnya yang terdapat di kota Makassar. Selain itu, dapat pula dijadikan sebagai bahan diskusi dalam forum-forum akademisi khususnya di bidang manajemen terkait pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasional terhadap kinerja seseorang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi perusahaan untuk lebih memahami tentang kecerdasan emosional dan komitmen organisasional. Hasil penelitian ini kemudian menjadi acuan oleh pihak manajemen perusahaan dalam mengevaluasi dan merumuskan kebijakan yang sebaiknya diterapkan agar karyawan memiliki kecerdasan emosional dan komitmen organisasional yang tinggi guna menghasilkan kinerja yang tinggi pula. Pengembangan karyawan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk pelatihan-pelatihan atau *workshop* yang terkait dengan kecerdasan emosional dan komitmen organisasional.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti guna menambah dan memperdalam wawasan mengenai kecerdasan emosional dan komitmen organisasional serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.



3. Bagi Publik

Penelitian ini dapat menjadi referensi baru untuk menambah pengetahuan atau bahkan menjadi landasan bagi peneliti selanjutnya, dan juga dapat dijadikan sebagai perbendaharaan kepustakaan terkait pentingnya memiliki kecerdasan emosional dan komitmen organisasional yang baik, serta pengaruhnya terhadap kinerja seseorang dalam sebuah organisasi atau perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai sumber daya manusia, penting untuk mengetahui terlebih dahulu mengenai pengertian manajemen dan sumber daya manusia itu sendiri. Menurut pendapat beberapa ahli, manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam mengelola berbagai aspek sumber daya dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sumber daya yang dimaksud ialah sesuatu yang memiliki nilai potensi dalam hal ini aset perusahaan seperti manusia, finansial, material, dan teknologi.

Menurut Mondy (2008), manajemen sumber daya manusia adalah proses pemanfaatan setiap karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Konsekuensinya, para manajer di setiap lini harus terlibat dalam manajemen sumber daya manusia yakni membuat segala sesuatu menjadi terselesaikan melalui para karyawan dengan efektif dan efisien. Sedangkan Bangun (2012), mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan, dan pengawasan, terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi

Dessler (2017) mengemukakan teori manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengapresiasi tenaga kerja dengan kompensasi, dan untuk membina hubungan tenaga kerja, serta keselamatan kerja, serta semua yang menyangkut tentang



keadilan. Hasibuan (2018) menambahkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang dalam ilmu manajemen yang secara khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah para karyawan dalam perusahaan. Adapun hal-hal yang diatur dalam manajemen sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang optimal ialah antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses mengelola dan mengatur manusia melalui berbagai metode yang dianggap efektif dan efisien agar dapat mendukung organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Soekidjo (2009) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk meningkatkan kontribusi atau partisipasi anggota dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia harus diperhatikan oleh pihak organisasi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas (Robbins, 2010). Dengan demikian, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat vital dalam organisasi yang memerlukan perhatian khusus dalam pengelolaannya.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Setiap orang yang terlibat dalam manajemen sumber daya manusia tentu akan saling terintegrasi dalam sebuah sistem dalam bekerja. Fungsi manajemen sumber daya manusia terbagi atas 2 garis besar (Tun, 2018) yaitu:



i Manajerial

erencanaan, merupakan fungsi yang berkaitan dengan penetapan

tujuan, kebijakan, dan pemilihan strategi alternatif yang tersedia.

- b. Pengorganisasian, merupakan fungsi yang berfokus pada terciptanya hubungan yang baik di antara semua pihak baik kelompok maupun individu untuk bersama-sama dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan.
- c. Penempatan, fungsi manajemen ini berupaya dalam pemenuhan kebutuhan perusahaan akan posisi yang kosong agar memperoleh karyawan yang sesuai dengan kebutuhan posisi tersebut.
- d. Kepemimpinan, merupakan fungsi yang bertujuan untuk memengaruhi para karyawan untuk dapat memaksimalkan kinerjanya dengan bersemangat dan tulus hati untuk mencapai tujuan perusahaan.
- e. Pengendalian, yaitu fungsi yang memberikan jaminan bahwa pelaksanaan setiap tugas sesuai dengan arah yang ditetapkan. Pelaksanaan fungsi ini akan melalui empat tahap, seperti penetapan standar kerja, mengukur kinerja, mengkomparasikan kinerja yang dihasilkan dengan standar yang ada, dan akhirnya melakukan perbaikan yang dianggap perlu.

2) Fungsi Operasional

- a. Pengadaan karyawan, berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan karyawan yang sesuai dengan kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan perusahaan melalui metode seleksi yang dianggap efektif dan efisien.
- b. Pengembangan karyawan, merupakan langkah yang dilakukan setelah proses perekrutan guna menyiapkan karyawan agar mampu menghadapi tantangan yang baru dihadapinya. Pengembangan dapat dilakukan

melalui pelatihan atau pendidikan, bedanya ialah pelatihan menyangkut hal-hal teknis sedangkan pendidikan lebih kepada peningkatan



konseptual karyawan.

- c. Pemberian kompensasi, merupakan balas jasa terhadap karyawan atas kinerja yang dihasilkannya untuk perusahaan dalam periode tertentu. Kompensasi yang diberikan dapat berupa kompensasi langsung seperti gaji atau upah, dan kompensasi tidak langsung berupa tunjangan atau fasilitas.
- d. Program integrasi karyawan, merupakan program yang menyangkut kebutuhan karyawan, motivasi, disiplin, dan partisipasi karyawan di tempat kerja.
- e. Pemeliharaan karyawan, bertujuan untuk menciptakan perasaan kepemilikan dalam diri karyawan agar ia mampu memberikan kinerja terbaiknya dengan tulus. Program ini dapat berupa penciptaan komunikasi kerja yang baik, perhatian terhadap kesehatan dan keselamatan kerja karyawan, dan pengendalian terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.
- f. Pemutusan hubungan kerja, merupakan program yang dilakukan untuk memberhentikan karyawan yang disebabkan oleh berbagai alasan seperti masa kontrak telah habis, adanya pelanggaran hukum, ataupun karena perusahaan bangkrut.

2.1.3 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia

Penerapan manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan tentu dapat membawa manfaat yang baik bagi perusahaan tersebut. Menurut Nawawi dalam Sihombing, dkk. (2015) terdapat delapan manfaat manajemen sumber daya manusia, yakni sebagai berikut.



memberikan sistem informasi dalam pemanfaatan sumber daya manusia
memberikan hasil analisis terhadap suatu pekerjaan

- 3) Memberikan kemampuan dalam proses perencanaan sumber daya manusia
- 4) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi karyawan
- 5) Meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam melakukan program pelatihan karyawan
- 6) Membantu perusahaan dalam melakukan penilaian kerja secara efektif dan efisien
- 7) Perusahaan akan mampu melaksanakan program pengembangan karir dengan efektif dan efisien
- 8) Membantu perusahaan dalam mengatur kompensasi sebagai balas jasa untuk para pekerja

Selain manfaat bagi organisasi atau perusahaan, manajemen sumber daya manusia juga bermanfaat bagi para pekerja menurut Nawawi dalam Sihombing, dkk. (2015), yaitu:

- 1) Pekerja merasa aman dan puas dengan pekerjaannya
- 2) Pekerja memperoleh jaminan atas keselamatan dan kesehatan kerja
- 3) Memberikan keadilan kepada para pekerja
- 4) Memberikan penilaian kerja yang objektif
- 5) Memberikan kompensasi secara layak kepada para pekerja

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Teori yang komprehensif tentang kecerdasan emosi pertama kali diajukan

un 1990 oleh dua orang psikolog, yaitu Peter Salovey dari Harvard y, dan John Mayer dari University of New Hampshire yang mana dalam



teori tersebut dikatakan bahwa kecerdasan emosional ternyata memiliki peranan penting dalam mendukung seseorang untuk mencapai keberhasilan. Salovey dan Mayer dalam Goleman (2001) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan mengontrol dan menguasai perasaan diri sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan tersebut sebagai pemandu diri dalam berpikir dan bertindak. Sedangkan menurut Goleman (2001), kecerdasan emosional atau *emotional intelligence* merujuk kepada kemampuan individu dalam mengenali perasaannya sendiri dan perasaan orang di sekitarnya, kemampuan memotivasi diri, dan kemampuan mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun dalam relasinya dengan orang lain.

Cooper dan Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Pendapat serupa dikatakan oleh Patton (2002) bahwa kecerdasan emosional berarti memahami emosi secara efektif dalam mencapai tujuan, membangun relasi, dan keberhasilan kerja. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam menyadari emosinya dan emosi orang lain dan menggunakan kemampuan tersebut untuk mengelola emosi sehingga mendorong kepada keberhasilan (McPheat, 2010). Robbins dan Judge (2017) menambahkan, kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam menilai emosi diri sendiri dan orang lain, memahami emosi, dan mampu mengelola emosi tersebut secara teratur.

Ringkasnya, kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam menyadari emosi dalam dirinya dan orang lain (Carter, 2010). Seseorang

kecerdasan emosional yang tinggi akan mampu mengendalikan situasi laminya dan juga orang lain sehingga akan tercipta keharmonisan di



tempatnya bekerja. Dengan demikian, maka akan sangat membantunya dalam menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya dan menjadi lebih produktif.

2.2.2 Macam-macam Emosi

Adapun berbagai macam emosi yang muncul di dalam diri manusia, antara lain:

- 1) Emosi takut, merupakan emosi yang darurat yang disebabkan oleh sesuatu yang dianggap berbahaya yang mana biasanya ditandai dengan wajah pucat dan gemetar.
- 2) Terkejut, merupakan emosi yang disebabkan karena adanya sesuatu yang terjadi secara tiba-tiba atau tak disangka.
- 3) Marah, terjadi karena seseorang merasa terganggu atau terhambat oleh suatu hal.
- 4) Kecewa, hal ini terjadi akibat keinginan tidak dapat dicapai.
- 5) Sedih, disebabkan oleh hal-hal yang menyedihkan seperti kematian keluarga yang mana ditandai dengan tangisan.
- 6) Gembira atau senang, ditandai dengan tersenyum atau tertawa, dan muka berbinar-binar.
- 7) Cinta yang meliputi persahabatan, kepercayaan, kelembutan hati, dan kasmaran.

Dengan berbagai macam emosi di atas menunjukkan pentingnya memiliki kecerdasan emosional dalam setiap diri individu agar mampu mengelola semua emosi yang ada menuju keberhasilan yang ingin dicapai.

2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

Goleman (2009) dalam bukunya menjelaskan bahwa ada dua faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional seseorang, yaitu:



1) Lingkungan Keluarga

Keluarga ialah tempat pertama bagi kita untuk bertumbuh dan berkembang, sehingga keluarga menjadi tempat pertama kita mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan sejak masih bayi melalui ekspresi yang ditunjukkan oleh orang-orang terdekatnya. Dengan begitu, tentunya banyak peristiwa emosional yang dapat terekam dan membentuk individu tersebut sampai menjadi dewasa sehingga dapat memengaruhi emosinya di masa depan.

2) Lingkungan Non Keluarga

Lingkungan non keluarga yang dimaksud ialah seperti masyarakat dan lembaga pendidikan. Ada saat dimana manusia akan berinteraksi di luar lingkungan keluarganya sehingga kita dituntut untuk dapat menyesuaikan diri secara efektif sehingga dengan sendirinya emosi akan terbentuk. Dalam lembaga pendidikan, terdapat sistem pembelajaran yang mencakup kognitif, afektif, dan psikomotorik yang akan terserap ke dalam diri seseorang dan kemudian turut berkontribusi dalam pembentukan dirinya. Kecerdasan emosional ini berkembang seiring bertambahnya usia seseorang.

2.2.4 Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2001) terdapat lima indikator atau dimensi kecerdasan emosional yang dianggap paling bermanfaat dalam memahami cara kerja bakat tersebut dalam kehidupan kerja seseorang, yaitu:

a. Kesadaran diri

Kesadaran diri di sini artinya mengetahui apa yang dirasakan dalam diri, dan menggunakannya sebagai pemandu dalam pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang sesuai kenyataan atas kemampuan



dan kepercayaan diri yang kuat. Kesadaran diri mencakup kesadaran emosi, penilaian diri secara teliti, dan kepercayaan diri.

b. Pengaturan diri

Pengaturan diri merupakan kemampuan menangani emosi diri sedemikian rupa sehingga dapat berdampak positif dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, peka terhadap suara hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran, mampu menghadapi tekanan. Pengaturan diri meliputi kendali diri, sifat dapat dipercaya, kewaspadaan, adaptabilitas, dan inovasi.

c. Motivasi

Motivasi berarti menggunakan hasrat terdalam yang dimiliki untuk mendorong dan menuntun individu menuju sasaran yang hendak dicapai, membantu mengambil inisiatif dan bertindak dengan efektif, dan berjuang menghadapi kegagalan dan frustrasi. Motivasi mencakup dorongan untuk berprestasi, inisiatif, dan optimisme.

d. Empati

Yang dimaksud dengan empati ialah turut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, memahami perspektif mereka, membangun rasa saling percaya dan menyelaraskan diri dengan mereka. Empati menyangkut pemahaman terhadap orang lain, orientasi pelayanan, membantu mengembangkan kapasitas orang lain, mengatasi keragaman di lingkungan kerja, dan kesadaran politis.

e. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial artinya mampu menangani emosi dengan baik dan

ncar saat berinteraksi dengan orang lain dan cermat dalam membaca situasi, memiliki sifat kepemimpinan, mampu menyelesaikan persoalan,



dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Keterampilan sosial yang dimaksud meliputi memiliki kemampuan dalam memberikan pengaruh, komunikasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan kooperasi, serta kemampuan tim dalam menciptakan sinergi kelompok.

2.3 Komitmen Organisasional

2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasional

Mowday *et al.* (1982) mengatakan bahwa komitmen organisasional merupakan dimensi perilaku yang dapat digunakan untuk menilai sejauh mana keberpihakan karyawan terhadap organisasi atau perusahaan. Sedangkan pengertian lain mengatakan bahwa komitmen merupakan sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi dan merupakan proses berkelanjutan yang ditunjukkan oleh karyawan dengan membantu keberhasilan perusahaan (Luthans, 2010). Selanjutnya, Robbins dan Judge (2017) juga mendefinisikan komitmen sebagai kondisi yang mana individu memiliki keberpihakan, tujuan, dan keinginan kuat untuk bertahan dalam sebuah organisasi. Selain itu, komitmen juga dapat didefinisikan sebagai kecenderungan individu untuk tetap tinggal dalam organisasi akibat adanya pandangan bahwa individu tersebut akan rugi jika tidak menetap dalam organisasi (Meyer *et al.* dalam Fitriastuti, 2013). Kemudian, Kosasih (2014) menambahkan bahwa komitmen terhadap organisasi menyangkut penerimaan dalam diri atas tujuan organisasi dan kemudian bersedia untuk membantu mencapai tujuan tersebut, serta adanya keinginan kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Berdasarkan beberapa pendapat tadi, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasional sebagai sikap atas keberpihakan terhadap organisasi



yang ditunjukkan individu melalui keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi dan akan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Karyawan yang memiliki komitmen di dalam dirinya akan menaruh perhatian pada kinerja sehingga karyawan akan selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan pada akhirnya mendorong hasil yang maksimal. Oleh karena itu, setiap individu dalam organisasi haruslah memiliki komitmen tersebut agar mampu memberikan kinerja yang terbaik guna membantu pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

Sopiah (2008) mengatakan bahwa komitmen organisasional melibatkan psikologis karyawan yang mana hal ini ditandai dengan adanya:

- a. Keyakinan yang kuat atas visi dan nilai-nilai organisasi
- b. Kemauan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi
- c. Keinginan kuat untuk menetap dalam lingkungan organisasi

Meyer *et al.* (1991) dalam penelitiannya mengatakan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi akibat dari komitmen organisasi, yaitu:

1) *Turnover*

Turnover adalah tingkat pertukaran yang dalam hal ini karyawan di tempat kerja. Tingkat *turnover* dapat diakibatkan oleh komitmen organisasi. Karyawan dengan komitmen yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, sebaliknya karyawan dengan komitmen rendah akan mudah meninggalkan organisasi.

2) Tingkat Absensi

Komitmen organisasi juga turut memengaruhi tingkat absensi karyawan.

Karyawan dengan komitmen organisasi yang tinggi akan

menunjukkannya dengan mengupayakan kehadiran yang penuh, begitu
sebaliknya pada karyawan dengan komitmen organisasi yang



rendah. Dari semua dimensi komitmen yang ada, hanya komitmen afektif yang berhubungan negatif dengan tingkat absensi atau ketidakhadiran.

3) Kinerja Karyawan

Seperti dengan poin yang sebelumnya, komitmen organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan memiliki komitmen yang tinggi, karyawan dapat berkinerja dengan baik. Dari dimensi komitmen yang ada, hanya *continuance commitment* atau komitmen kelanjutan yang memiliki hubungan negatif dengan kinerja karyawan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Komitmen Organisasional

Stum dalam Sopiah (2008) mengemukakan ada lima faktor yang memengaruhi komitmen organisasional, antara lain:

- 1) Budaya keterbukaan
- 2) Kepuasan kerja
- 3) Kesempatan personal untuk berkembang
- 4) Arah organisasi
- 5) Penghargaan kerja yang sesuai dengan harapan

2.3.3 Indikator Komitmen Organisasional

Meyer *et al.* dalam Sopiah (2008) mengemukakan bahwa terdapat tiga komponen pengukuran komitmen organisasional, yaitu:

- 1) *Affective commitment*

Komponen pertama ini muncul ketika karyawan memiliki ikatan emosional terhadap organisasi sehingga menimbulkan rasa kepemilikan.

- 2) *Continuance commitment*

Komponen ini muncul apabila karyawan menetap pada organisasi karena adanya kebutuhan seperti gaji yang menguntungkan.



3) *Normative commitment*

Merupakan kesadaran dalam diri karyawan bahwa dirinya memang seharusnya bertahan sebagai anggota dalam organisasi.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, terdapat berbagai posisi atau jabatan dengan tugasnya masing-masing yang mengarahkan pada pencapaian tujuan perusahaan. Semua sumber daya manusia yang menjadi bagian di dalamnya tentu saja menjalankan tugas-tugas tersebut dalam rangka mencapai tujuan bersama. Tugas-tugas yang dijalankan akan membuahkan hasil yang berbeda-beda. Hasil kerja atau juga biasa disebut dengan kinerja dari karyawan itulah yang kemudian menjadi tolak ukur dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Robbins dan Judge (2017) dalam bukunya mengemukakan bahwa kinerja merupakan hasil evaluasi karyawan berdasarkan tugas yang sudah dijalankan yang mana hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan standar yang ditetapkan perusahaan. Sedangkan menurut Amstrong dan Baron dalam Fahmi (2011) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dihasilkan guna mencapai tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan berkontribusi dalam menghasilkan laba. Selanjutnya, Mangkunegara (2011) dalam bukunya mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja dari tugas yang telah diberikan kepada karyawan yang diukur melalui kualitas dan kuantitasnya.

Di samping itu, Bangun (2012) mendefinisikan kinerja sebagai hasil pekerjaan yang dicapai karyawan yang sesuai dengan persyaratan atau standar

pekerjaan tersebut. Kinerja juga diartikan sebagai fungsi atas hasil-hasil dalam sebuah perusahaan yang dipengaruhi oleh faktor internal dan



eksternal dalam mencapai tujuan selama periode waktu yang ditentukan (Nawawi, 2017). Selanjutnya Tun (2018) menambahkan bahwa kinerja merupakan tingkat yang menunjukkan sejauh mana efektifitas dan efisiensi seorang karyawan dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja juga dipandang sebagai proses tentang bagaimana sebuah pekerjaan dilaksanakan untuk mencapai hasil kerja yang ditetapkan (Hery, 2019). Dari berbagai rumusan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari pelaksanaan tugas oleh karyawan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Kinerja individu yang baik juga turut memengaruhi kinerja organisasi menjadi baik.

2.4.2 Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan dan sasaran kinerja ditetapkan berdasarkan visi dan misi dari sebuah organisasi. Setiap organisasi tentu saja memiliki tujuan yang menjadi penentu arah jalannya roda organisasi di masa mendatang. Tujuan tersebut merupakan harapan yang hendak diwujudkan. Tujuan dari kinerja ialah menyelaraskan kinerja individual dengan harapan organisasi sehingga keselarasan upaya yang dilakukan individu dengan tujuan organisasi akan mampu menghasilkan kinerja yang baik (Wibowo, 2009). Apabila individu memahami apa yang menjadi tujuan atau harapan organisasi dan meyakini sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan, maka individu tersebut akan memberikan usaha yang paling maksimal dalam membantu pencapaian tujuan tersebut.

Menurut Wibowo (2009) sasaran kinerja merupakan pernyataan spesifik menyangkut hasil yang harus dicapai, kapan, dan oleh siapa harus diselesaikan.

dapat dihitung. Lanjutnya, sebagai sasaran, suatu kinerja mencakup unsur, yaitu:



- a. *The performers*, yaitu oleh siapa pekerjaan dijalankan.
- b. *The action* atau *performance*, menyangkut apa yang dilakukan oleh performer.
- c. *A time element*, ialah waktu suatu pekerjaan dilakukan.
- d. *An evaluation method*, menyangkut penilaian atas apa yang sudah dicapai.
- e. *The place*, yaitu tempat di mana suatu pekerjaan dilakukan.

2.4.3 Indikator Kinerja Karyawan

Untuk menilai baik tidaknya kinerja yang dihasilkan oleh karyawan, perusahaan merumuskan standar-standar yang sesuai dengan pekerjaan yang ada. Menurut Dharma (2003), terdapat beberapa situasi yang memerlukan standar yang sama untuk pekerjaan sejenis. Dharma (2003) mengemukakan indikator kinerja karyawan terdiri atas tiga, antara lain:

- 1) Kuantitas, merupakan indikator yang menyatakan jumlah pekerjaan yang dihasilkan karyawan.
- 2) Kualitas, merupakan indikator yang diukur melalui kesesuaian hasil kerja dengan standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
- 3) Ketepatan waktu, yaitu pengukuran melalui penggunaan waktu terhadap suatu pekerjaan yang kemudian dibandingkan dengan sasaran waktu yang sudah ditetapkan.



2.5 Hasil Penelitian Sebelumnya

Untuk mempermudah penelitian ini, maka penulis mengacu pada beberapa hasil penelitian berikut ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Triana Fitriastuti (2013)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan	- Multiple Regression Analysis - Uji Validitas - Uji Reliabilitas	Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, komitmen organisasional juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Apriliana, dkk. (2013)	Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan	- Analisis Regresi Linier Berganda - Uji F - Uji t	Komitmen organisasional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial.
3	Mochammad Subagio (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Ithaca Resources	- Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) - Analisis Korelasi - Analisis Regresi - Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Uji F - Uji t	Berdasarkan temuan peneliti, kecerdasan emosional memiliki pengaruh langsung positif terhadap kinerja karyawan.



Lanjutan tabel 2.1

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
4	Setyaningrum, dkk. (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)	- Analisis Statistik Deskriptif - Analisis Regresi Linier Berganda - Uji t - Uji F	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap variabel kinerja karyawan.
5	Damaryanthi dan Dewi (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana	- Analisis Linier Berganda - Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Uji Asumsi Klasik - Uji Normalitas - Uji Heteroskedastisitas - Uji Multikoleniaritas - Uji Autokorelasi - Uji F - Uji t	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja.
6	Gani, M. R., dkk. (2018)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Karya Cahaya (SKC) Gorontalo	- Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Uji Regresi Linier Berganda - Uji Hipotesis - Uji Koefisien Determinasi	Penelitian ini menemukan bahwa variabel Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.



Lanjutan tabel 2.1

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
7	Fahmi, N. A. (2019)	Pengaruh Komitmen Organisasi, Karakteristik Individu dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Medan	- Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, dan Uji Heteroskedastisitas) - Analisis Regresi Linier Berganda - Uji F - Uji T - Uji Determinasi	Peneliti menemukan bahwa variabel Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan.

2.6 Kerangka Pemikiran

2.6.1 Keterkaitan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan

Salah satu faktor penting yang dapat mendukung kinerja maksimal ialah faktor kecerdasan emosional seseorang. Kecerdasan Emosional adalah kemampuan individu dalam mengenali perasaannya sendiri dan perasaan orang di sekitarnya, kemampuan memotivasi diri, dan kemampuan mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun dalam relasinya dengan orang lain (Goleman, 2001). Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2001) yang antara lain, kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan dalam

aksi dengan orang lain. Kelima komponen tersebut secara parsial dapat
 aruhi kinerja karyawan.



Tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat memberikan efek positif terhadap kinerja seseorang. Artinya, apabila kecerdasan emosional meningkat maka akan menyebabkan peningkatan kualitas kerja karyawan (Subagio, 2015). Kemudian Rachmelya & Suryani (2017) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional sangat penting dalam kelompok atau tim sehingga tujuan bersama dapat tercapai. Pengelolaan kecerdasan emosional yang baik membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya. Hal ini juga didukung oleh Setyaningrum, dkk (2016) yang dalam penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional yang tinggi atau baik memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Jadi, tanpa kecerdasan emosional kinerja karyawan tidak akan maksimal.

2.6.2 Keterkaitan Komitmen Organisasional dengan Kinerja Karyawan

Komitmen organisasi juga penting untuk mencapai kinerja yang maksimal. Robbins dan Judge (2017) mendefinisikan komitmen sebagai kondisi yang mana individu memiliki keberpihakan, tujuan, dan keinginan kuat untuk bertahan dalam sebuah organisasi. Tinggi rendahnya komitmen organisasi seseorang sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan tersebut (Allen dan Meyer, 1990). Adapun tiga komponen komitmen organisasional (Allen dan Meyer, 1990), yaitu: a) *Affective commitment* adalah hal yang berkaitan mengenai keadaan emosional karyawan terhadap perusahaan, bagaimana ia secara perasaan terlibat dalam perusahaan. b) *Continuance commitment* adalah komitmen yang berkaitan dengan untung rugi karyawan terhadap tanggung jawabnya dalam perusahaan. c) *Normative commitment* adalah perasaan untuk bertahan dalam perusahaan karena alasan

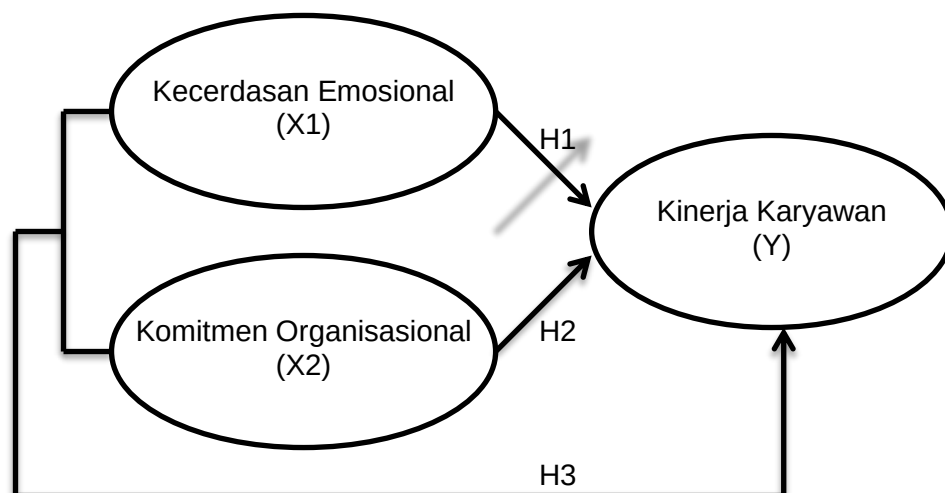
moral yang mengharuskan.



Komitmen organisasional dijadikan sebagai cerminan atas sikap positif karyawan terhadap organisasinya. Sikap ini memberikan motivasi untuk berperilaku positif, disiplin dalam bekerja, dapat membina hubungan baik di lingkungan kerja, serta mampu meningkatkan kemampuan karyawan yang dapat berdampak pada kinerja yang dihasilkan (Hardiyani, 2019). Kemudian Apriliana, dkk (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa variabel komitmen organisasional yang terdiri dari *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang terdiri atas kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Karyawan yang memiliki komitmen di dalam dirinya akan menaruh perhatian pada kinerja sehingga karyawan akan selalu bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan pada akhirnya mendorong hasil yang maksimal.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



2.7 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan berbagai penjelasan di atas, dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama.

H2 : Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama.

H3 : Kecerdasan emosional dan komitmen organisasional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada *Pre Delivery Center* Hadji Kalla PT Bumi Jasa Utama.

