

**JUDUL** : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JAMSOSTEK (PERSERO) CABANG RIAU I**

**PENULIS** : **AFRIZAL SAPUTRA**

**ANGGOTA** : **JUMIATI SASMITA, SE., M.SI., PH.D**  
**RADEN LESTARI GANARSIH, SE., MM**

**E-MAIL** : **[afriezalsaputra@yahoo.co.id](mailto:afriezalsaputra@yahoo.co.id)**

**ABSTRACT**  
**EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO EMPLOYEES PERFORMANCE PT. JAMSOSTEK (PERSERO) BRANCH RIAU I**  
**BY**  
**AFRIZAL SAPUTRA**

*This study aims to determine how the variables influence emotional intelligence and organizational commitment simultaneously or partially on the performance of employees at PT. Jamsostek (Persero) Branch Riau I.*

*As for the population in this study were all employees of PT. Jamsostek (Persero) Branch Riau I, amounting to 35 people and the entire population sampled in this study using census. Analysis of the data used is descriptive analysis, and also it is a quantitative analysis using multiple linear regression with SPSS version 19.*

*From the results of testing that has been done, the simultaneous regression test (F-test) showed that emotional intelligence and organizational commitment simultaneously significant effect on employee performance. Partial assay results (t test) showed that the variables of emotional intelligence is partially significant effect on employee performance and organizational commitment variables partially significant effect on employee performance.*

*Keywords: emotional intelligence, organizational commitment and employee performance*

## I. PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Kinerja organisasi ditunjukkan oleh bagaimana proses berlangsungnya kegiatan mencapai tujuan tersebut. Dalam proses pelaksanaan aktivitas harus selalu dilakukan monitoring, penilaian, dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia. Melalui monitoring, dilakukan pengukuran dan penilaian kinerja secara periodik untuk mengetahui pencapaian kemajuan kinerja, apakah terjadi deviasi pelaksanaan yang dapat direncanakan dan mengganggu pencapaian tujuan.

PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I tiap tahunnya melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya. Penilaian yang dilakukan berdasarkan pada indikator serta sasaran kinerja yang harus dicapai oleh karyawan. Hasil penilaian yang dilakukan dikelompokkan berdasarkan predikat tertentu yaitu, sangat baik ( $\geq 91$ ), baik (81 - 90,99), cukup (71-80,99), kurang (61-70,99) dan tidak memenuhi syarat ( $\leq 60,99$ ). Untuk melihat hasil penilaian kinerja karyawan PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I, dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1 : Data Penilaian Kinerja Karyawan pada PT Jamsostek ( Persero) Riau I Periode tahun 2007 – 2011**

| Tahun | Jumlah karyawan | Predikat penilaian karyawan (orang) |      |            |        |                       |
|-------|-----------------|-------------------------------------|------|------------|--------|-----------------------|
|       |                 | Sangat baik                         | Baik | Cukup baik | Kurang | Tidak memenuhi syarat |
| 2007  | 35              | 17                                  | 9    | 4          | 3      | -                     |
| 2008  | 35              | 13                                  | 10   | 7          | 5      | -                     |
| 2009  | 31              | 18                                  | 7    | 4          | 2      | -                     |
| 2010  | 31              | 14                                  | 6    | 7          | 4      | -                     |
| 2011  | 35              | 20                                  | 11   | 2          | 2      | -                     |

**Sumber :** PT JAMSOSTEK (persero) Cabang Riau I

Dari data pada tabel 1.1 terlihat terjadi fluktuasi pada hasil penilaian kinerja karyawan setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2008 dan 2010 terjadi penurunan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak dapat mempertahankan kinerja yang dimiliki setiap tahunnya, dimana karyawan dituntut untuk dapat mencapai sasaran-sasaran pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pencapaian kinerja dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah kecerdasan emosional, pada hakekatnya kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap orang yang diperlukan untuk mengelola emosi diri sendiri dan memahami emosi orang lain. Orang yang memiliki kecerdasan emosi akan mampu menghadapi tantangan dan menjadikan seorang manusia yang penuh tanggung jawab, produktif, dan optimis dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah, dimana hal-hal tersebut sangat dibutuhkan di dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan wawancara penulis terhadap pimpinan pada PT JAMSOSTEK (persero) cabang Riau I maka ditemukan fenomena-fenomena yang berkenaan dengan variabel kecerdasan emosional sebagai berikut :

1. Rendahnya kemampuan karyawan PT JAMSOSTEK (persero) cabang Riau I dalam memotivasi diri sendiri sehingga karyawan kurang mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif dalam bekerja.
2. Sebagian besar karyawan PT JAMSOSTEK (persero) cabang Riau I tidak dapat mampu mengenali emosi orang lain, dimana karyawan tersebut tidak dapat menerima kritik dan saran yang diberikan oleh karyawan lain atas tugas yang dikerjakannya.

Untuk membuktikan fenomena kecerdasan emosional karyawan pada PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I ini, penulis telah melakukan pra survey awal kepada 10 orang karyawan, dimana hasil pra survey dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2 : Hasil Pra Survey Variabel Kecerdasan Emosional Karyawan PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I**

| No           | Pertanyaan   | Pilihan jawaban (orang) |    |    |    |     | Total |
|--------------|--|-------------------------|----|----|----|-----|-------|
|              |  | SS                      | S  | CS | TS | STS |       |
| 1            | Saya telah mengenali emosi diri yang dirasakan ketika melakukan pekerjaan  | 2                       | 3  | 4  | 1  | 0   | 10    |
| 2            | Saya mampu dalam menangani(mengelola) perasaan saya, sehingga dapat membedakan urusan pribadi dan urusan pekerjaan ketika sedang bekerja | 1                       | 2  | 5  | 2  | 0   | 10    |
| 3            | Saya dapat memotivasi diri sendiri sehingga mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif dalam bekerja                         | 2                       | 4  | 3  | 1  | 0   | 10    |
| 4            | Saya mampu mengenali emosi orang lain, sehingga saya dapat menerima kritikan dan saran orang lain terhadap pekerjaan saya                | 1                       | 2  | 4  | 3  | 0   | 10    |
| 5            | Saya mampu membina hubungan baik terhadap sesama pekerja maupun dengan atasan  | 0                       | 2  | 5  | 3  | 0   | 10    |
| <b>Total</b> |  | 6                       | 13 | 21 | 10 | 0   | 50    |

**Sumber : Data Olahan**

Dari tanggapan karyawan terhadap kuesioner yang terdapat pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa karyawan PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I ini, masih memiliki kemampuan yang masih rendah dalam mengenali, mengelola, memotivasi emosi diri sendiri maupun terhadap orang lain saat bekerja, hal ini ditandai dengan adanya karyawan yang menjawab tidak setuju atas pernyataan pada tabel 1.2 .

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah komitmen organisasi. Salah satu yang menjadi tuntutan organisasi terhadap anggotanya adalah komitmen karyawan terhadap organisasi di tempat bekerja.

Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan karyawan untuk bertahan sebagai anggota organisasi. Komitmen organisasional merupakan identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi.

Berdasarkan informasi yang didapat penulis di PT JAMSOSTEK (persero) Cabang Riau I bahwa masih rendahnya komitmen organisasi karyawan, dapat dilihat dari :

1. Rendahnya motivasi dan kontribusi karyawan dalam meningkatkan kemajuan perusahaan, dimana pada saat dilaksanakan rapat oleh PT JAMSOSTEK (persero) Cabang Riau I tidak semua karyawan yang hadir dalam rapat, hanya sebagian kecil saja karyawan yang ikut rapat dan memberikan aspirasinya ketika rapat.
2. Sebagian karyawan masih belum dapat menunjukkan hasil kerja yang lebih, dimana mereka hanya beranggapan bahwa pekerjaan yang mereka kerjakan hanya sebatas tugas bukan sebagai tanggung jawab yang berupaya memajukan perusahaan atas pekerjaan yang dijalankan.

Untuk memperkuat fenomena komitmen organisasi tersebut, penulis telah melakukan pra survey terhadap 10 orang karyawan, dimana hasil pra survey dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1.3 : Hasil Pra Survey Variabel Komitmen Organisasi Karyawan PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I**

| No           | Pertanyaan   | Pilihan jawaban (orang) |    |    |    |     | Total |
|--------------|--|-------------------------|----|----|----|-----|-------|
|              |  | SS                      | S  | CS | TS | STS |       |
| 1            | Saya selalu bekerja keras serta menunjukkan hasil pekerjaan yang lebih baik          | 2                       | 5  | 2  | 1  | 0   | 10    |
| 2            | Saya selalu mendukung kebijakan perusahaan   | 1                       | 2  | 5  | 2  | 0   | 10    |
| 3            | saya selalu memberikan kontribusi yang berarti terhadap organisasi                   | 1                       | 2  | 4  | 3  | 0   | 10    |
| 4            | Saya selalu merespon ketidakpuasan terhadap kejadian kejadian dalam pekerjaan        | 1                       | 2  | 5  | 2  | 0   | 10    |
| 5            | Saya selalu melakukan pengukuran hasil kerja atas pekerjaan yang telah saya kerjakan | 0                       | 3  | 4  | 3  | 0   | 10    |
| <b>Total</b> |  | 5                       | 14 | 20 | 11 | 0   | 50    |

**Sumber :** Data olahan

Dari tabel kuesioner tentang komitmen organisasi pada tabel 1.3 terlihat masih kurangnya komitmen karyawan terhadap kemajuan perusahaan. Kurangnya komitmen karyawan terhadap PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I ditandai dengan adanya jawaban karyawan yang belum memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan. Selain itu, masih ada juga karyawan yang belum menunjukkan kinerja yang baik terhadap perusahaan serta masih ada karyawan yang belum sepenuhnya mendukung kebijakan perusahaan.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Peningkatan Kinerja Karayawan PT JAMSOSTEK (persero) Cabang Riau I* ”

**b. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, pekanbaru ?
2. Apakah kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, pekanbaru ?
3. Apakah komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, pekanbaru ?

**c. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, pekanbaru
- b. Untuk mengetahui pengaruh signifikan kecerdasan emosional secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, pekanbaru
- c. Untuk mengetahui pengaruh signifikan komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, pekanbaru

**2. Manfaat penelitian**

- a. Bagi lembaga, diharapkan dapat menambah kepustakaan dan menjadi bacaan yang bermanfaat bagi pembaca khususnya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan.
- b. Bagi pihak PT. JAMSOSTEK Cabang Riau I, di Pekanbaru sebagai input atau masukan untuk mengetahui bagaimana mengatasi dan mengelola peningkatan kinerja karyawan, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi.
- c. Bagi penulis, penelitian ini merupakan sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Riau
- d. Bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan atau referensi untuk menganalisa permasalahan yang sama.

**II. TELAHAH PUSTAKA**

**1. Kinerja**

**a. Pengertian Kinerja**

Kinerja menurut **Rivai (2004:309)** merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Sedangkan menurut **Wibowo (2007:4)**

mendefinisikan bahwa kinerja adalah implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan.

Menurut **Mathis & Jackson (2006 : 378)** kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi elemen sebagai berikut :

- Kuantitas dari hasil
- Kualitas dari hasil
- Ketepatan waktu dari hasil
- Kehadiran
- Kemampuan bekerja sama

Selanjutnya **Wirawan (2009:5)** mengatakan kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

**Robbins (2002:212)** mengatakan bahwa kinerja merupakan ukuran dari sebuah hasil kinerja digunakan sebagai faktor yang menentukan untuk kebanyakan pekerjaan, produktivitas digunakan sebagai kriteria tunggal akan tetapi apabila pekerjaan menjadi sesuatu yang tidak memiliki standarisasi dan bersifat rutin, produktivitas menjadi lebih sukar untuk diukur dan selanjutnya, menentukan kinerja akan semakin rumit.

Kinerja dapat disimpulkan sebagai implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi dan kepentingan. Kinerja organisasi ditunjukkan oleh proses berlangsungnya kegiatan untuk mencapai tujuan melebihi proses monitoring, penilaian, dan review atau peninjauan ulang terhadap kinerja sumber daya manusia.

#### **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut **Malthis & Jackson (2006:113)** dalam pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari kinerja individu karyawan, oleh karena itu faktor faktor yang mempengaruhi kinerja individu adalah :

- 1) Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan yaitu bakat, minat, dan faktor kepribadian
- 2) Tingkat usaha yang dicurahkan yaitu motivasi yang dimiliki, etika kerja, tingkat kehadiran, dan rancangan kerja,
- 3) Dukungan organisasi yaitu pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi, standar kinerja, manajemen dan rekan kerja.

Secara umum kinerja pegawai dipengaruhi oleh banyak faktor, masing masing faktor berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi, menurut **Wibowo (2010:100)** kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut :

- 1) *Personal factor*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen.
- 2) *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan oleh manajer dan team leader.
- 3) *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.

- 4) *System factor*, ditunjukkan dengan adanya sistem kerja dan fasilitas kerja yang diberikan organisasi.
- 5) *Situational factor*, ditunjukkan dengan tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

**c. Indikator kinerja**

Menurut **Keputusan Direksi PT JAMSOTEK (Persero) Cabang Riau I Nomor : KEP/05/012006** indikator kinerja sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan teknis pekerja.  
Standar penilaian : individu memiliki pengetahuan teknis dan memahami cara memproses serta menyelesaikan setiap jenis pekerjaan mulai dari awal sampai akhir.
- 2) Kemampuan manajerial  
Standar penilaian : individu mampu mengelola pekerjaannya dan memiliki jiwa kepemimpinan yang memberdayakan bawahan dan bertanggung jawab.
- 3) Pengembangan diri  
Standar Penilaian : perilaku dimana individu berupaya menambah pengetahuan dan keterampilannya, yang ditunjukkan dengan keingintahuan, pendidikan formal dan kemauan belajar yang tinggi dengan sesama, pihak lain yang berkaitan dengan pekerjaan yang digelutinya demi peningkatan kinerja.  
Komunikasi
- 4) Standar penilaian : karyawan mampu berinteraksi secara efektif baik dengan lingkungan intern maupun ekstern yang berhubungan dengan pekerjaan dan permasalahan di unit kerjanya.
- 5) Kerja sama  
Standar penilaian : individu menunjukkan hasrat untuk bekerjasama dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan baik yang ada di dalam suatu kelompoknya maupun dalam kelompok yang lebih besar.

**2. Kecerdasan Emosional**

**a. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut **Davis (2006:2)** yang dimaksud dengan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali, memahami, mengatur, dan menggunakan emosi secara efektif dalam kehidupan kita. Sedangkan **George dan Jones ( 2005: 56)** mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk mengerti dan mengelola perasaan dan emosi diri sendiri serta emosi dan perasaan orang lain.

Menurut **Goleman (2002:512)**, kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (*to manager our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Sedangkan **Robbin dan Judge (2008:248)** mengartikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengelola isyarat-isyarat emosional dan informasi.

**Luthans (2006:332)** mengutip pendapat **Salovey dan Mayer** yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai subset kecerdasan sosial yang

mencakup kemampuan untuk memonitor perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membedakan emosi dan perasaan, dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun pemikiran dan tindakan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan individual dalam mengatur emosi diri sendiri dan mengenali emosi orang lain, yang ditandai dengan : mengenali emosi diri, mengendalikan emosi diri, memberikan dorongan diri sendiri, mengenali emosi orang lain, memberikan perhatian kepada orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain.

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

Menurut **Agustian (2007)** faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, yaitu:

##### 1) Faktor psikologis

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

##### 2) Faktor pelatihan emosi

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

##### 3) Faktor pendidikan

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

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

Kecerdasan emosional dapat diukur dari beberapa aspek yang ada. Menurut **Goleman (2002:41)** terdapat lima kecakapan dasar dalam emosi, yaitu :

##### 1) Mengenali emosi diri (*self awareness*)

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan



dasar kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.

2) Mengelola emosi (*self management*)

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkan serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

3) Memotivasi diri sendiri (*motivation*)

Prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan memotivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis, dan keyakinan diri.

4) Mengenali emosi orang lain (*empathy*)

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut **Goleman (2007:57)** kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

5) Membina hubungan (*Relationship management*)

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

### 3. Komitmen Organisasi

#### a. Pengertian Komitmen Organisasi

Menurut **Meyer dan Allen** dalam **Umam (2010:258)** komitmen organisasi diartikan sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Selanjutnya, **Baron dan Greenberg** dalam **Umam (2010:259)** menyatakan bahwa komitmen memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di dalam perusahaan.

**Luthans (2006:249)** mendefinisikan komitmen organisasional sebagai (1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu (2) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi dan (3) keyakinan tertentu dan penerimaan nilai serta tujuan organisasi.

Menurut **Robbins & Judge (2008:100)** komitmen organisasional didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak

organisasi tertentu serta tujuan tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi, keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu, sementara komitmen organisasional yang tinggi berarti memihak organisasi yang merekrut individu tersebut.

Dari beberapa definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu hal yang lebih dari sekedar kesetiaan yang pasif melainkan menyiratkan hubungan pegawai dengan perusahaan secara efektif. Karyawan yang menunjukkan komitmen tinggi memiliki keinginan untuk memberikan tenaga dan tanggung jawab yang lebih dalam menyokong kesejahteraan dan keberhasilan organisasinya.

#### **b. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi**

Menurut **David dalam Sopiah (2008 : 163)** empat faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan pada organisasi, yaitu:

- 1) Faktor personal, misalnya usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, kepribadian, dll;
- 2) Karakteristik pekerjaan, misalnya lingkup jabatan, tantangan, konflik, peran, tingkat kesulitan dalam pekerjaan, dll;
- 3) Karakteristik struktur, misalnya besar/kecilnya organisasi, bentuk organisasi (sentralisasi/desentralisasi), kehadiran serikat pekerja;
- 4) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap tingkat komitmen karyawan pada organisasi.

#### **c. Indikator Komitmen Organisasi**

Menurut **Umam (2010:262)** indikator komitmen organisasi adalah sebagai berikut :

##### 1) *Affective Commitment*

Individu dengan *affective commitment* yang tinggi memiliki kedekatan emosional yang erat terhadap organisasi. Indikator *affective commitment* adalah sebagai berikut :

- a. Bekerja lebih keras dan menunjukkan hasil pekerjaan yang lebih baik
- b. Mendukung kebijakan perusahaan

##### 2) *Continuance Commitment*

Individu dengan *Continuance commitment* yang tinggi akan bertahan dalam organisasi, bukan karena alasan emosional, tetapi karena adanya kesadaran individu tersebut, ia akan mengalami kerugian besar jika meninggalkan organisasi. Berikut indikator *Continuance commitment* :

- a. Memiliki kontribusi pada organisasi
- b. Merespon ketidakpuasan terhadap kejadian-kejadian dalam pekerjaan

##### 3) *Normative Commitment*

Individu dengan *Normative commitment* yang tinggi akan tetap bertahan dalam organisasi karena merasa adanya suatu kewajiban atau tugas. Indikator *Normative commitment* adalah sebagai berikut :

- a. Pengukuran hasil kerja

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I, Pekanbaru di Jl. Zainal Abidin No. 28 Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan semenjak bulan Mai 2012.

#### **2. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data primer merupakan data yang berasal dari responden yang penulis peroleh langsung dari sumber data yaitu data mengenai tanggapan pada PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I, Pekanbaru mengenai kinerja, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi
- b. Data sekunder merupakan data yang penulis peroleh langsung dari perusahaan seperti data perkembangan jumlah peserta program jaminan pemeliharaan kesehatan dan data persentase pencapaian perusahaan dan tenaga kerja PT JAMSOSTEK , stuktur organisasi, aktivitas perusahaan serta segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **3. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap yang biasanya berupa orang, objek, transaksi. Atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Dalam penelitian, yang menjadi populasi adalah karyawan PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I, Pekanbaru pada tahun 2011 berjumlah 35 orang.

Dalam penentuan pengambilan sampel pada dasarnya tergantung pada jumlah populasi dan kesanggupan peneliti untuk mejangkaunya, kurang dari 100 dan peneliti memiliki kesanggupan untuk mejangkaunya secara keseluruhan, maka metode pengambilan sampel yang digunakan metode sensus atau sampel jenuh. Metode ini mengisyaratkan semua anggota populasi dan sampel menjadi sampel penelitian, karena terbatasnya jumlah sampel ( **Widodo,2004:47**). Maka dalam penelitian ini sampel adalah keseluruhan populasi yang berjumlah 35 responden.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui:

##### **a. Wawancara (interview)**

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pimpinan perusahaan dan bagian umum PT JAMSOSTEK (Persero) Cabang Riau I, Pekanbaru

##### **b. Kuesioner**

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian diajukan kepada pimpinan dan karyawan guna melengkapi data dan informasi yang diperoleh untuk tercapainya tujuan penelitian. Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dibedakan menjadi beberapa katagori yang berbeda dengan memperhatikan urutannya, sehingga dapat dipergunakan tingkat pengukuran ordinal (skala likert)

## 5. Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisis data terhadap data yang telah didapatkan, penulis menggunakan metode persamaan regresi linier berganda, dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 19.

SPSS Versi 19 yaitu suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas (kecerdasan emosional dan komitmen organisasi) dan variabel terikat (kinerja karyawan).

Metode analisis data yang digunakan dalam pengertian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi sosial. Skor jawaban responden dalam penelitian ini terdiri atas lima alternatif jawaban yang mengandung variasi lain yang bertingkat (Sugiyono, 2003:86).

## IV. PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil kuesioner, tanggapan pimpinan terhadap kinerja karyawan mendapat rata – rata keseluruhan sebesar 3,35 yang termasuk kategori cukup setuju, yang menandakan bahwa kinerja karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I masih tergolong cukup baik.

Dari analisis yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat dilihat bahwa hipotesis yang menyatakan “diduga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Riau I”, dapat diterima. Dimana  $F$  hitung (49,096) >  $F$  tabel (3,295) artinya adalah bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hal ini telah dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Mahennoko (2011). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian lain juga telah dilakukan oleh Afiantari (2009) yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT Jamsostek (Persero) Cabang Riau I. Hal ini terlihat dari kinerja karyawan tergolong cukup baik, serta dibuktikan dengan uji simultan yang menunjukkan bahwa  $F$  hitung (49,096) >  $F$  tabel (3,295).

### 2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil kuesioner, tanggapan karyawan terhadap kecerdasan emosional mendapat rata – rata keseluruhan sebesar 3,98 yang tergolong kategori setuju. Hal ini menandakan bahwa kecerdasan emosional karyawan telah tergolong baik.

Hipotesis yang menyatakan “diduga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kecerdasan emosional secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Riau I”, dapat diterima. Dimana kecerdasan emosional memiliki  $t$  hitung (5,733) >  $t$  tabel (2,037) yang artinya kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sesuai dengan

pendapat Agustian (2001:13) yang menyatakan bahwa keberadaan kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik.

Hal ini telah dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Itachi (2009) hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan oleh Suparno (2005) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Jamsostek (Persero) Cabang Riau I, dimana kecerdasan emosional karyawan yang telah tergolong baik. Selain itu dibuktikan dengan hasil uji parsial yang menunjukkan  $t$  hitung (5,733) >  $t$  tabel (2,037).

### **3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja**

Berdasarkan hasil kuesioner, tanggapan karyawan terhadap komitmen organisasi mendapat rata – rata keseluruhan sebesar 3,99 yang tergolong kategori setuju. Hal ini menandakan bahwa komitmen organisasi karyawan telah tergolong baik.

Hipotesis yang menyatakan “diduga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Jamsostek (Persero) Cabang Riau I”, dapat diterima. Dimana komitmen organisasi memiliki  $t$  hitung (2,511) >  $t$  tabel (2,037) komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sesuai dengan pendapat Robbins (2008:102) pada umumnya, tampak bahwa komitmen memiliki hubungan yang lebih erat dengan hasil organisasional seperti kinerja dan perputaran karyawan.

Hal ini telah dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Afiantari (2009) yang hasil penelitian menyimpulkan bahwa komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain juga dilakukan Wijaya (2010) yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan komitmen organisasi terhadap kinerja PT Jamsostek (Persero) Cabang Riau I, dimana komitmen organisasi yang tergolong baik. Selain itu dibuktikan dengan uji parsial yang menunjukkan  $t$  hitung (2,511) >  $t$  tabel (2,037).

## **V. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I, maka penulis menarik kesimpulan penelitian sebagai berikut :

- a. Variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I. Hal ini karena karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I telah memiliki kemampuan teknis serta mampu memproses pekerjaan dengan baik.

- b. Variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I. Hal ini dikarenakan karyawan telah mampu membina hubungan baik terhadap sesama pekerja maupun dengan atasan.
- c. Variabel komitmen organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I. Hal ini karena karyawan selalu bekerja keras serta menunjukkan hasil pekerjaan yang lebih baik.

## **2. Saran**

Berdasarkan pada beberapa kesimpulan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- a. Dengan memperhatikan tanggapan dari pimpinan mengenai kinerja karyawan yang tergolong cukup baik, dimana salah satunya disebabkan karyawan belum berupaya untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Maka disarankan kepada pimpinan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I agar karyawan lebih kreatif dan inovatif dalam bekerja.
- b. Dari tanggapan karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I terhadap kecerdasan emosional yang tergolong baik, dimana salah satunya karyawan telah mampu memotivasi diri sendiri dengan baik sehingga disarankan kepada pimpinan/kepala cabang PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I untuk mempertahankan motivasi yang dimiliki serta dapat meningkatkan motivasi karyawan dengan cara karyawan dituntut untuk bertindak secara efektif dalam bekerja.
- c. Selanjutnya, dari tanggapan karyawan PT. Jamsostek (Persero) Cabang Riau I terhadap komitmen organisasi yang tergolong baik dimana salah satu indikatornya adalah karyawan telah berkontribusi dan telah merespon ketidakpuasan terhadap kejadian dalam pekerjaan, sehingga diharapkan kepada pimpinan (Persero) Cabang Riau I untuk mempertahankan serta lebih meningkatkan kontribusi karyawan terhadap perusahaan dan lebih meningkatkan respon karyawan terhadap kejadian yang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan perusahaan dengan cara karyawan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.
- d. Selain itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya yang menganalisa kinerja karyawan, agar menggunakan variabel bebas yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini seperti kemampuan dan motivasi, untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang signifikan pada variabel variabel tersebut.

### Daftar Pustaka

- Afiantari, Indah Fajar. 2009. "Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PTK *AMIGAS STEM CEPU*". <http://etd.eprints.ums.ac.id>
- Agustian, Ary Ginanjar. 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi Dan Spiritual*. Jakarta: Arga Publishing.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Rahasia sukses membangun Kecerdasan Emosi dan spiritual: the ESQ way 165*, Jakarta: ARGA
- Davis, Mark. 2006. *Test EQ Anda*. Terjemahan Micheal Wong, Suharsono, dan Siti Kotimah. Penerbit : Mitra Media. Jakarta
- George dan Jones. 2005. *Understanding and Managing Organizational behaviour 4th edition*. Penerbit : Prentice Hall.
- Goleman, Daniel. 2002. *Emotional Intellegence (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- \_\_\_\_\_. 2007. *Emotional Intellegence (terjemahan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Itachi, Uciha .2009. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pematang". <http://metrix-edu.blogspot.com/2012/04/pengaruh-kecerdasan-emosional-motivasi.html>
- Keputusan Direksi PT JAMSOTEK (Persero) Cabang Riau I Nomor : KEP/05/012006
- Mahennoko, Anandhika Angga. 2011. *Pengaruh Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak*. <http://eprints.undip.ac.id/29311/1/Skripsi013.pdf>
- Malths, L Robert dan Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta
- Rivai, Veithzal. 2004. *Majemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Penerbit :Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Robbins, P. Stephen. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenhalindo
- Robbins, Stephen P. & Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavioral*. Penerbit : Salemba Empat. Jakarta
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Penerbit : CV Andi Afsett. Yogyakarta
- Suparno, Edy. 2005. "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Kecerdasan Emosional Guru terhadap Kinerja Guru di SMP Negeri Se- Rayon Barat Kabupaten Sragen". <http://etd.eprints.ums.ac.id>
- Umam, Khaerul. 2010. *Perilaku Organisasi*. Penerbit : Pustaka Setia. Bandung
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Penerbit: Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wibowo. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo. 2004. *Cerdik Menyusun Penelitian*. Jakarta
- Wijaya. I Made. 2010. *Analisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja pelayan pegawai pada kantor pelayanan tipe a Tanjung Priok III, Direktorat jendral bea dan cukai (DJBC) Departemen keuangan RI*". <http://metrix-edu.blogspot.com/2012/04/pengaruh-kecerdasan-emosional-motivasi.html>

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Salemba empat. Jakarta