

# 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

I Made Wijaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108120&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja pelayanan pegawai Kantor Pelayanan Tipe A Tanjung Priok III, baik secara parsial maupun secara simultan. Kecerdasan emosional menurut Coleman (1955: 57) adalah kemampuan untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan dalam berinteraksi dengan orang lain. Komitmen menurut Greenberg dan Baron (2003: 159) adalah tingkat dimana orang mengidentifikasi dan terlibat dengan organisasinya atau tidak tertarik untuk keluar dari organisasinya. Sedangkan kinerja menurut Robbins (1986: 410) adalah aktivitas yang menggambarkan bagaimana seseorang berusaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan juga merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan beruama.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok III yang berjumlah 249 orang. Sedangkan sampel penelitian diambil dengan metode stratified random sampling yaitu sebesar 60 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sementara itu instrumen pengumpulan data disusun dalam angket yang menggunakan skala model Likert. Analisis data dilakukan pada taraf signifikansi 95 % dan hasilnya adalah:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja pelayanan. Koefisien korelasi untuk hubungan kedua variabel ini adalah sebesar 0,562. Dari angka korelasi ini maka taksiran koefisien determinasinya adalah 0,316. Angka ini dapat diinterpretasikan bahwa 31,6 % variansi yang ada pada variabel kinerja pelayanan dapat diprediksi oleh variabel kecerdasan emosional. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi ternyata bahwa korelasi  $X_1$  dengan  $Y$  sangat signifikan, hal disebabkan karena  $t$  hitung 4,743 > tabel 2,00, maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel kecerdasan emosional secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan.

2. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel komitmen organisasi terhadap kinerja pelayanan. Koefisien korelasi untuk hubungan kedua variabel ini adalah sebesar 0,626. Berdasarkan angka korelasi ini maka koefisien determinasinya 0,391, yang berarti 31,9 % variansi yang ada pada variabel kinerja pelayanan dapat diprediksi oleh variabel komitmen organisasi. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi ternyata bahwa korelasi  $X_2$  dengan  $Y$  sangat signifikan, hal disebabkan karena  $t$  hitung 5,681 >  $t$  tabel 2,00, maka  $H_0$  ditolak yang berarti variabel komitmen organisasi secara signifikan mempengaruhi kinerja pelayanan.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan. Koefisien korelasi antara kedua variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 0,751. Koefisien determinasinya dapat dihitung menjadi 0,564. Angka ini mencerminkan bahwa variansi kinerja pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara bersama-sama sebesar 56,4 %. Dengan kata lain variabel kecerdasan emosional dan komitmen

organisasi secara bersama-sama dapat memprediksi variansi yang ada pada variabel kinerja pelayanan sebesar 56,4 %, melalui regresi  $Y = 11,877 + 0,416 X_1 + 0,429 X_2$ . Uji keberartian dengan menggunakan uji F menghasilkan F hitung sebesar 36,793 Karena ( $F_h = 36,793 > F_{3,15}$ ), dengan demikian variabel kecerdasan emosional dan komitmen organisasi secara serentak (simultan) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

Saran-saran yang dapat diberikan dari penelitian ini antara lain (1) instansi DJBC diharapkan memberikan perhatian yang lebih terhadap faktor ini. Perhatian ini berupa pelatihan dan kursus yang diberikan sesuai jenjang dan kepangkatan serta sesuai kebutuhan--pekerjaannya berkaitan dengan pengguna jasa dan (2) ,pihak DJBC perlu memberikan perhatian khusus pada masalah komitmen organisasi. Peningkatan komitmen organisasi dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan serta mekanisme reward dan punishment untuk meningkatkan integritas yang arahnya kepada peningkatan komitmen pegawai.

<hr><i>The aim of the research is to identify the influence of emotional intelligence and organization commitment toward service performance at Customs Service Office Type A Tanjung Priok III. Emotional Intelligence is the ability to understand self emotion, manage emotion, motivate himself or herself, to recognize other people emotion and to make good relation between himself or herself with another. Commitment is the extent to which an individual identifies and is involved with his or her organization or is unwilling to leave\_ Meanwhile performance is how well you do a please of work and activity.

Population of the research is all of customs officer at Customs Service Office Type A Tanjung Priok III which are 249 people. The sample was taken by using stratified random sampling method, namely 60 respondents. The method of research is associative method with quantitative approach. Meanwhile, instrument for data collection is questionnaire using Likert scale model. Data analysis is applied in significancy level of 95 % and the results are as follow :

1. There is a significant influence between emotional intelligence and service performance. Correlation coefficient of this both variable is 0.562. Determination coefficient is 0.316. It can be interpreted that 31.6 percent variance of service performance variable can be predicted by emotional intelligence variable. Based on significance test, correlation between  $X_1$  and  $Y$  is relatively significant. It can be seen from  $t_{counted}$  4,743 which is bigger than  $t_{table}$  2.39, so that  $H_0$  is denied. It means that emotional intelligence variable significantly influence the service performance.
2. There is a significant influence between organization commitment and service performance. Correlation coefficient of this both variable is 0.626. Determination coefficient is 0.391. It can be interpreted that 31.9 percent variance of service performance variable can be predicted by organization commitment variable. Based on significance test, correlation between  $X_2$  and  $Y$  is relatively significant. It can be seen from  $t_{counted}$  5.681 which is bigger than  $t_{table}$  239, so that  $H_0$  is denied. It means that organization commitment variable significantly influence the service performance.
3. There is a significant influence between emotional intelligence and organization commitment simultaneously toward service performance. Carrel-it-ion coefficient of the both independant variable and dependant variable is 0.751. Determination coefficient is 0.564. It can be interpreted that 56.4 percent variance of service performance variable can be predicted by organization commitment and emotional intelligence trough regression equation  $Y = 11.887 + 0.416 X_1 + 0.429 X_2$ . Trough F test found F counted is 36.793. Because  $F_{counted} = 36.793$  is bigger than  $F_{table} = 5.01$ , so that emotional intelligence and

organization commitment variable simultaneously influence service performance.

Recommendations that can be suggested here are: (1) Customs should pay more attention on emotional intelligence. This attention can be in shape of training and course for customs officer that is suitable for their job needs. (2) Customs should pay special attention on organization commitment. It can be implemented through course and training as well as reward and punishment mechanism in order to improve integrity and finally to improve organization commitment.</i>