

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (MSi)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah pada Program Studi Timur
Tengah dan Islam, Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia**

**LUCYA ANDAM DEWI
0606154704**



**UNIVERSITAS INDONESIA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI TIMUR TENGAH DAN ISLAM
KEKHUSUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH
JAKARTA**



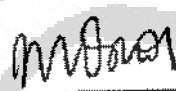
Universitas Indonesia

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan benar.

Nama : LUCYA ANDAM DEWI

NPM : 0606154704

Tanda tangan : 

Tanggal : 11 Januari 2010

Universitas Indonesia

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : LUCYA ANDAM DEWI
NPM : 0606154704
Program Studi : Kajian Timur Tengah dan Islam / Ekonomi Syariah
Judul Tesis : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. BANK MUAMALAT INDONESIA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Timur Tengah dan Islam. Program Pascasarjana. Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Drs. A. Hanief Saha Ghafar, M.Si

(.....)

Pembimbing I : Prof. Dra. Jusmaliani, ME

(.....)

Penguji : Ir. Hardius Usman, M.Si

(.....)

Pembaca Ahli/Recorder : Dr. Khairul Alwan Ar-Riva'i Nasution, MM

(.....)

Ditetapkan di : Salemba

Tanggal : 11 Januari 2010

Universitas Indonesia

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan curahan Rahmat dan Nikmat kepada sekalian hamba-Nya serta atas karunianya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan pada junjungan dan suri tauladan Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan orang-orang mu'min yang berpegang teguh di jalannya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Namun demikian penulisan tesis ini memiliki arti yang begitu besar, karena penulis mendapatkan pengalaman yang berharga.

Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yakni kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Lydia Freyani, Hawadi, Psikolog Ketua Program Studi PSTTI.
2. Bapak Dr. Drs. A. Hanief Saha Ghafar, Msi Sekretaris Program Studi Timur Tengah dan Islam (PSTTI) yang telah memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan tesis.
3. Ibu Prof. Dra. Jusmaliani, ME sebagai pembimbing tesis atas waktu, tenaga, ilmu serta masukannya selama membimbing penulis hingga selesai.
4. Dosen-dosen Ekonomi dari Keuangan Syariah PSTTI atas ilmu yang telah diberikan selama ini, semoga bermanfaat dan dapat diamalkan.
5. H. Amir Hamzah (Alm) dan Hj. Zubaidah (Almh) kedua orang tua penulis yang telah tiada, yang telah mengajarkan arti kehidupan menjadi lebih bermakna, semoga Allah SWT membuka pintu surga bagi mereka.
6. Drs. H. Ahmad Surahman, MM suami tercinta, M. Rizky Anugerah buah hatiku yang menemaniku dan memberi semangat dalam menempuh hidup. Dan tidak lupa adik penulis Hj. Denny Jaya Abri Yani, SE, MBA, Hj. Drg. Vera Andalucya, Yos Paguno Amir, BBA. dan Amalia Bakti Safitri M.Fin

Universitas Indonesia

terima kasih atas dukungannya.

7. Teman-teman angkatan XII weekend Eks PSTTI, Bapak Marsudin, Nuryadin, Ridwan, Wien, Machyudie, Sulis, Budi, Bowo, Hendri, Yani, Nita, Dimas, semoga silaturahmi kita tetap terjaga.
8. Staf PSTTI yang telah banyak membantu penulis.
9. Bapak Oktavian P. Zaman, Bapak Fajrie dan Mba Narti dari Muamalat Institute, kepala cabang Bank Muamalat Kalimantan beserta cabang pembantu di bawahnya yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan tesis ini.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan tesis ini.

Dan semoga Allah SWT selalu berkenan membalas budi baik yang telah diberikan semua pihak dalam penyusunan tesis ini yang pada akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis dan yang memerlukan.

Jakarta, Januari 2010

Lucya Andam Dewi

Universitas Indonesia

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LUCYA ANDAM DEWI

NPM : 0606154704

Program Studi : Kajian Timur Tengah dan Islam / Ekonomi Syariah

Fakultas : Pascasarjana

Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional

Terhadap Kinerja Karyawan

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Salemba

Pada tanggal : 11 Januari 2010

Yang menyatakan

(Lucya Andam Dewi)

Universitas Indonesia

ABSTRAK

Nama : LUCYA ANDAM DEWI
Program Studi : Kajian Timur Tengah dan Islam / Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional
Terhadap Kinerja Karyawan PT. BANK MUAMALAT
Cabang Kalimantan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebagai variabel dependen baik secara simultan maupun secara parsial. Obyek penelitian ini adalah karyawan pada Kantor PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Kalimantan. Jenis penelitian deskriptif kausal, yaitu menguraikan sifat atau karakter dari satu fenomena tertentu serta menganalisis hubungan-hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana variabel-variabel itu mempengaruhi variabel lainnya. Teknik pengambilan sample dengan random sampling yang selanjutnya dikelompokkan dalam beberapa kluster. Jumlah populasi 140 karyawan dan jumlah sample yang diambil sebanyak 63 karyawan. Alat analisis data dengan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel-variabel dependen (komitmen organisasi dan kecerdasan emosional) mempengaruhi kinerja karyawan. Secara parsial, komitmen organisasi dan kecerdasan emosional signifikan mempengaruhi kinerja.

Diperlukan adanya perubahan strategi yang lebih sesuai terhadap pengelolaan komitmen organisasi perusahaan yang aktual untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi sehingga tujuan perusahaan akan tercapai. Menginformasikan dan menerapkan tujuan serta misi perusahaan secara jelas sehingga setiap anggota perusahaan dapat memahaminya melalui pendekatan-pendekatan sosialisasi yang telah diterapkan perusahaan.

Kata Kunci:

Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Name : LUCYA ANDAM DEWI

Study Program: Middle East and Islamic Studies

Title : The Effects if the Organization Commitment and Emotional Quotient on The Performance of the Employees of PT. BANK MUAMALAT Branch Kalimalang

The aim of this research is knowing the impact of the organization commitment and emotional intelligence to the performance of the employees as a dependent variable both simultaneously and partially. The research took object on the employees at the office of PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI). Method used in this research is casual descriptive, which insisted to elaborate the characteristic of one phenomenon and to analyze the connections between variables or the effect of one variable to another variables. The random sampling method is used in this research, which is each sample divided into different clusters. The population is consist of 14 employees, while the sample taken is consist of 63 employees.

The result of this reseach shows how dependent variables affect the employes performance simultaneously it also shows that both organization commitment and emotional intelligence affect the performance of the employees significantly.

The company needs to change its strategi to suit the actual management of corporate organization commitment in order to promote higer performances, so that the targets of the company could reached.

The clear information and application of the targets and missions of the company is vital in order to make sure that every member of the company understand it by ther methods of socialization the company applies.

Keywords:

Organization Commitment, Emotional Intelligence, Empeloyes' Performance

خلاصة

اسم	: لوزية أندم ديوي
شعبة	: دراسات الشرق الأوسط والإسلامية /الاقتصاد الإسلامي
عنوان	: تأثير الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي للموظفين في أداء الشركة بنك معاملات اندونيسيا

هذا البحث يهدف إلى معرفة تأثير الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي لأداء الموظف بوصفه متغيرا تابعا إما في وقت واحد أو جزئي. الموضوع من هذا البحث هم من موظفي الشركة في مكتب فرع بنك معاملات اندونيسيا في كالي ماننج. نوع من السببية وصفي أي كشف طبيعة وطابع ظاهرة معينة وتحليل العلاقات بين المتغيرات الأخرى أو كيف يمكن للمتغيرات تؤثر على المتغيرات الأخرى. أسلوب أخذ العينات مع عينات عشوائية ثم تقسيمها إلى عدة مجموعات. ١٤٠ عدد الموظفين وعدد من العينات التي أخذت ما يصل إلى ٦٣ موظفا. أداة تحليل البيانات مع الاتحاد الخطي متعددة.

وأظهرت النتائج والمتغيرات التي تعتمد في وقت واحد (الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي) تؤثر على أداء الموظف. جزئيا، و الالتزام التنظيمي والذكاء العاطفي يؤثر تأثيرا كبيرا في الأداء.

يتطلب تغييرا في استراتيجية أكثر ملائمة لإدارة هذه المنظمة على التزام الشركة الفعلي لإنتاج أعلى للأداء وأن الشركة سيتم تحقيق الأهداف. اعلام و تنفيذ الأهداف والمهمة بشكل واضح بحيث يفهم كل موظف من خلال نهج التنشئة الاجتماعية التي تم تطبيقها على الشركة.

الكلمة الرئيسية :
الالتزام التنظيمي ، الذكاء العاطفي ، وأداء الموظفين

جامعة إندونيسيا

DAFTAR ISI

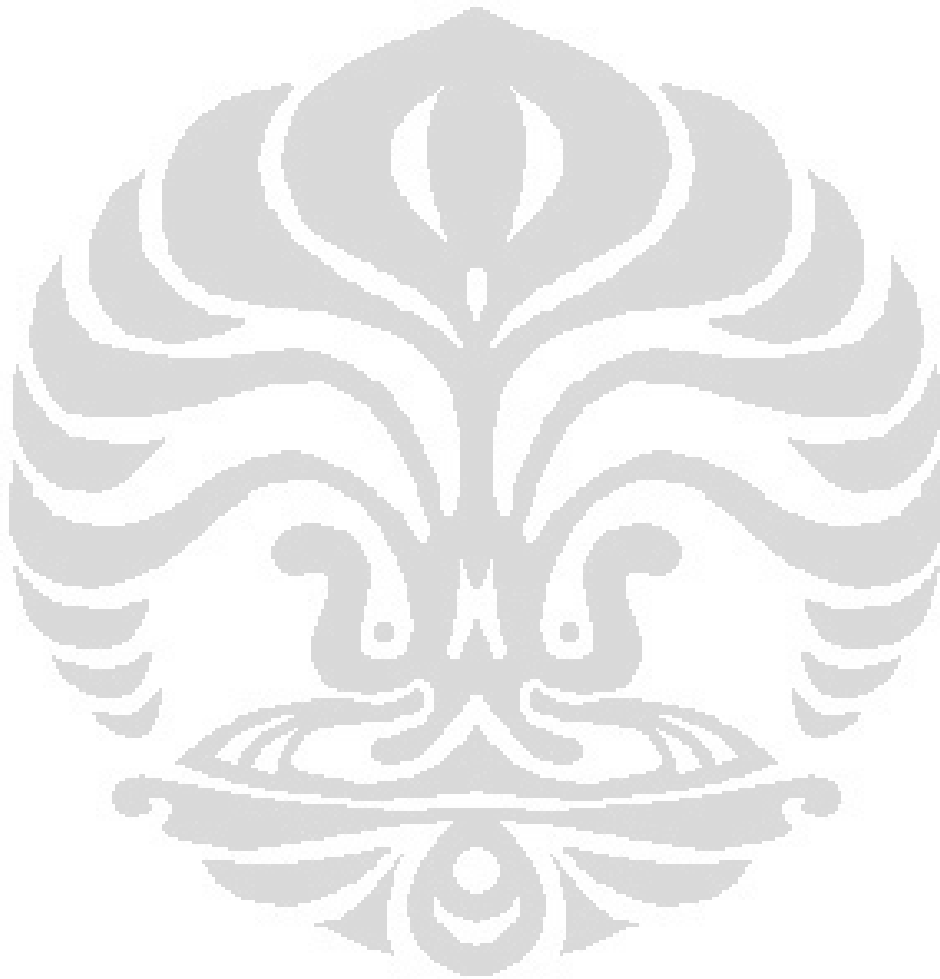
	Halaman
JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Kerangka Pemikiran.....	10
1.7 Hipotesis Penelitian.....	11
1.8 Metode Penelitian.....	12
1.9 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Komitmen Organisasi.....	14
2.1.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....	14
2.1.2 Ciri-Ciri Komitmen Organisasi.....	15
2.1.3 Indikator Komitmen Organisasi.....	15
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	17
2.1.5 Menciptakan Komitmen Organisasi.....	20

2.2	Kecerdasan Emosional.....	24
2.2.1	Sejarah Perkembangan Kecerdasan Emosional....	24
2.2.2	Pengertian Kecerdasan Emosional.....	25
2.2.3	Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional.....	27
2.3	Kinerja.....	31
2.3.1	Pengertian Kinerja.....	31
2.3.2	Indikator Kinerja.....	32
2.3.3	Aspek-Aspek Kinerja.....	34
2.3.4	Penilaian Kinerja.....	37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Metode Penelitian.....	39
3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.2	Populasi.....	41
3.3.3	Sampel.....	41
3.4	Teknik Analisis Data.....	42
3.4.1	Uji Validitas.....	43
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.5	Regresi Berganda.....	44
3.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.1.1	Uji Normalitas.....	45
3.5.1.2	Uji Multikolinieritas.....	46
3.5.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.6	Pengujian Koefisien.....	46
3.6.1	Uji Statistik Simultan.....	47
3.6.2	Perhitungan Koefisien Determinasi.....	48
 BAB IV PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49

4.2	Analisis Deskriptif.....	49
4.2.1	Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	49
4.2.2	Profil Responden Berdasar Usia.....	50
4.2.3	Profil Responden Berdasar Status Kepegawaian..	50
4.2.4	Profil Responden Berdasar Masa Kerja.....	51
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	52
4.3.1	Komitmen Organisasi	52
4.3.2	Kecerdasan Emosional	54
4.3.3	Kinerja.....	56
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.4.1	Komitmen Organisasi	58
4.4.2	Kecerdasan Emosional	59
4.4.3	Kinerja.....	60
4.5	Analisis Data.....	61
4.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	61
	1. Hasil Uji Normalitas.....	61
	2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
	3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.5.2	Hasil Uji Regresi Berganda	63
4.5.3	Hasil Uji Regresi Sederhana	64
	1. Komitmen Organisasi terhadap Kinerja.....	64
	2. Komitmen Organisasi terhadap Kinerja.....	65
4.5.4	Model Regresi yang Terbentuk.....	65
4.5.5	Koefisien Determinasi.....	66
4.6	Pembahasan Penelitian.....	67
4.6.1	Komitmen Organisasi	67
4.6.2	Kecerdasan Emosional.....	68
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70
 DAFTAR PUSTAKA.....		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model Penelitian.....	11
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor Kategori Skala Likert	50
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2	Usia Responden.....	50
Tabel 4.3	Status Kepegawaian Responden.....	51
Tabel 4.4	Pengalaman Responden.....	51
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Komitmen Organisasi..	52
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Kecerdasan Emosional	55
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Kinerja.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi.....	58
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kecerdasan Emosional.....	59
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja.....	60
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas.....	62
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Regresi Berganda.....	64
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Regresi Sederhana.....	64
Tabel 4.14	Koefisien Determinan.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Validitas Komitmen Organisasi
- Lampiran 2 Uji Validitas Kecerdasan Emosional
- Lampiran 3 Uji Validitas Kinerja Karyawan
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas Komitmen Organisasi
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi
- Lampiran 10 Validitas dan Reliabilitas Kecerdasan Emosional
- Lampiran 11 Validitas dan Reliabilitas Kinerja Karyawan
- Lampiran 12 Surat Pengantar Kuesioner kepada Koresponden
- Lampiran 13 Biodata Koresponden
- Lampiran 14 Kuesioner mengenai Komitmen Organisasi
- Lampiran 15 Kuesioner mengenai Kecerdasan Emosional
- Lampiran 16 Kuesioner mengenai Kinerja Karyawan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas sumber daya insani (SDI) merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari dalam upaya menghadapi ketatnya persaingan di era globalisasi. Oleh karena itu, peningkatan sumber daya insani harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif dan efisien, agar suatu perusahaan atau organisasi mampu memenangkan persaingan. Pentingnya peningkatan kualitas sumber daya insani tersebut juga sebagai upaya mewujudkan visi dan misi organisasi.

Upaya mewujudkan visi dan misi organisasi pada dasarnya tidak terlepas dari peran serta SDI, karena SDI merupakan ujung tombak pelaksana seluruh kegiatan yang telah dirumuskan oleh organisasi. Jika para SDI berhasil mengemban tugas-tugasnya dengan baik, maka akan berimplikasi pada keberhasilan tugas keorganisasian. Keberhasilan tugas organisasi pada dasarnya merupakan himpunan keberhasilan pelaksanaan tugas SDI secara individual yang lebih lanjut akan berdampak pada kinerja organisasi.

Ketatnya persaingan antar perusahaan, kini dapat dirasakan oleh semua sektor industri, termasuk industri perbankan, khususnya syariah. Sebagai model perbankan yang relatif masih baru, saat ini perbankan syariah mengalami pertumbuhan yang cukup pesat. Bank-bank konvensional kini juga mulai memahami kecenderungan pertumbuhan pasar bank syariah yang cukup signifikan, sehingga juga saling bersaing untuk membentuk cabang baru dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Dimulai dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia tahun 1992 sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Jika pada tahun 1992-1998 hanya ada satu bank syariah, maka pada Oktober 2009, jumlah bank syariah telah mencapai 31 unit yang terdiri atas 6 Bank Umum Syariah dan 25 Unit Usaha Syariah. Selain itu, jumlah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) telah mencapai 138 unit pada periode yang sama. (Bank Indonesia, 2009).

Demikian juga dengan asetnya yang kini mencapai 15 triliun lebih Hal ini tidak terlepas dari peran pemerintah yang mempunyai keinginan untuk mendorong perkembangan Bank Syariah di Indonesia dengan diberlakukannya UU No. 10. Tahun 1998. melalui undang-undang ini Perbankan Syariah telah mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk menyelenggarakan kegiatan usaha termasuk pemberian kesempatan kepada bank konvensional untuk dengan diberlakukannya Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, maka pengembangan industri Perbankan Syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Secara hukum dan peraturan nampak bahwa pemerintah telah cukup memberikan ruang untuk berkembangnya Perbankan Syariah di Indonesia.

Di tengah perkembangan Perbankan Syariah, kebutuhan akan SDI Syariah juga meningkat. Berdasarkan data Bank Indonesia (BI) pada akhir tahun 2005, jumlah SDI yang bekerja pada bank syariah sejumlah 5.996 orang dan sampai dengan pertengahan tahun 2009 jumlah SDI bertambah menjadi 13.520 (Bank Indonesia, 2009) Peningkatan tersebut dianggap oleh Deputy Gubernur BI, Siti Fadrijah masing sangat kurang, karena kebutuhan SDI untuk bank syariah berkisar 40.000 orang.

Sayangnya, perkembangan yang sangat menggembirakan tersebut belum diimbangi oleh kesiapan Sumber Daya Insani (SDI) yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas.

Menurut Siti Fadrijah, Deputy Gubernur Bank Indonesia, ada dua kelemahan utama Bank Syariah, yaitu (1) belum memahami kebutuhan riil dari nasabah, dan (2) lemahnya kualitas sumber daya manusia. (Business Week No. 33, 12 Desember 2007). Khususnya dari segi sumber daya manusia, ketersediaan sumber daya insani yang memahami aspek fikih sekaligus aspek finansial di Indonesia masih sangat terbatas, sementara itu standarisasi operasional juga menjadi hambatan mengingat belum ada standar pedoman baku bagi sistem dan prosedur produk/jasa yang memenuhi standar syariah (*syariah compliance*). Kelemahan pada aspek sumber daya insani tersebut juga berdampak pada pada pengetahuan masyarakat yang rendah terhadap seluk beluk perbankan syariah. Hal ini terlihat dari studi yang dilakukan oleh Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia

(ISEI) Cabang Bandung yang melakukan penelitian dengan responden para penerima modal dari bank syariah. Hasilnya, kebanyakan responden tidak banyak mengetahui tentang produk, sistem, maupun istilah perbankan syariah (*Kompas*, 3 Mei 2006).

Upaya untuk meningkatkan SDI yang berkualitas terus dilakukan oleh Perbankan Syariah, begitu juga dengan Bank Muamalat sebagai pelaku pertama Perbankan Syariah di Indonesia. Permasalahan yang menyangkut kemampuan SDI harus segera diselesaikan dengan baik. Keterbatasan bankir syariah yang handal, yang menguasai operasional perbankan syariah serta teguh menjalankan prinsip syariah juga merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja bank syariah. Usaha peningkatan kualitas sumber daya insani akan juga mencakup peningkatan kemampuan manajerial dan operasional bank syariah.

Agar dapat mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan serta menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas, BMI mempekerjakan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah. Dalam rangka itu, kini PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk berupaya menerapkan sistem manajemen yang disebut dengan *The Celestial Management* atau Manajemen Langit. Konsep inti dari *The Celestial Management* adalah Zikr, Pikr, dan Mikr.

Zikr adalah filosofi berdzikir (*the philosophy of remembrance*), bahwasanya tempat bekerja adalah tempat ibadah, sehingga konsekuensinya tempat bekerja harus suci terbebas dari hal-hal yang haram. Selain itu bekerja pun harus ikhlas dan dengan niat yang baik. Zikr adalah kependekan dari (1) *Zero base*, yang artinya memandang dan meniatkan pekerjaan dengan yang baik dan suci, (2) Iman, berarti bahwa seluruh tindakan didasarkan pada iman kepada Allah, (3) Konsisten, berarti tetap pada tujuan semula dan tidak mudah goyah dalam menjalankan misi, dan (4) *Result oriented*, mempunyai tujuan yang jelas, yang pada akhirnya the ultimate goal adalah Allah semata.

Pikr adalah filosofi untuk berpikir dan berbagi. Kemampuan berpikir merupakan anugerah utama Allah kepada manusia yang membedakan manusia dengan makhluk lainnya. Dengan berpikir maka manusia mempunyai kemampuan

regeneratif. Berpikir tidak akan optimal apabila dilakukan sendiri, sehingga berpikir membutuhkan kerjasama dan berbagi antar individu. Pikr adalah kependekan dari (1) *Power sharing*, berarti pengembangan organisasi, delegasi wewenang, birokrasi yang efisien, dan kontrol yang memadai, (2) *Information sharing*, yaitu adanya transparansi informasi kepada seluruh *stake holder*, (3) *Knowledge sharing*, yaitu kegiatan koordinasi, diskusi, brainstorming, pelatihan, pengembangan dalam organisasi, dan (4) *Reward sharing*, yang berarti adanya distribusi kesejahteraan dengan menggunakan sistem yang jelas dan transparan.

Mikr adalah filosofi untuk perjuangan (*philosophy of warfare*), bahwa semua prestasi dicapai dengan kerja keras dan perjuangan. Mikr, adalah kependekan dari (1) Militan, yang berarti setiap *Crew* harus mempunyai jiwa militansi, yaitu jiwa yang penuh gairah, bersemangat tinggi, siap dan terlatih dengan baik, serta tahan banting dan pantang menyerah. (2) Intelek, yang berarti bahwa militansi didasarkan pada kemampuan intelektualismen yang memadai dan unggul. Tidak mengandalkan emosi dan kebodohan, namun bersandar pada akal sehat. Intelek juga berarti menghargai adanya perbedaan, meningkatkan nilai tambah dan potensi diri, serta mampu mengambil hikmah dari setiap peristiwa. (3) Kompetitif, adalah kemampuan dan kesiapan untuk selalu bersaing dalam kebaikan sehingga selalu mendapatkan hasil kinerja yang efisien dan optimal. (4) Regeneratif, yang berarti mampu untuk mengembangkan kader-kader baru, patah tumbuh hilang berganti. Juga berarti bahwa organisasi bekerja bukan karena figur tertentu, tapi karena sistem yang mengaturnya dengan baik dan menjadi panduan standar.

Dalam rangka mewujudkan kinerja yang unggul, sehingga dapat menerapkan manajemen langit dengan baik, maka diperlukan faktor-faktor lain sebagai pendukungnya. Dalam konteks keorganisasian, maka faktor-faktor yang penting untuk meningkatkan kinerja SDI di antaranya adalah komitmen organisasi dan kecerdasan emosional.

Pertama adalah komitmen organisasi. Dalam dunia kerja, komitmen seseorang terhadap organisasi seringkali menjadi isu yang sangat penting dan seringkali dijadikan sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi dalam suatu organisasi. Menurut Steers (1985: 50), komitmen

organisasi adalah rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Steers (1985) menambahkan bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Dari batasan tersebut terlihat adanya tiga unsur utama dalam komitmen organisasi, yaitu rasa identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas. Ketiga hal tersebut menjadi dasar yang sangat penting bagi individu untuk mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugasnya. Juga dikatakan bahwa komitmen organisasi merupakan ketertarikan terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Ketertarikan merupakan dasar utama untuk memunculkan kepuasan, sehingga dapatlah dimengerti jika komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kedua adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional bertalian erat dengan peningkatan kinerja seseorang dalam suatu organisasi. Kecerdasan emosional merupakan faktor penting yang menentukan sukses karir seseorang. Menurut Segal (2000: 27), kecerdasan emosional memiliki peran penting di tempat kerja; di samping juga berperan di dalam lingkungan keluarga, masyarakat, pengalaman romantis dan kehidupan spiritual. Menurutnya, kecerdasan emosi membuat keadaan jiwa diperhatikan dan memungkinkan dalam penentuan pilihan-pilihan yang lebih baik tentang apa yang akan dikerjakan, bagaimana menjaga keseimbangan antara kebutuhan pribadi dan kebutuhan orang lain, dan siapa yang akan dijadikan teman hidup. Selain itu, Goleman (1999: 44) juga menegaskan bahwa faktor kecerdasan intelektual menyumbang 20% bagi sukses karir, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor lain, termasuk kecerdasan emosional, yakni kecakapan untuk mengenal dan mengelola emosi diri dalam hubungannya dengan orang lain. Kecerdasan ini sangat diperlukan, khususnya pelayanan prima (*service excellent*) yang dilakukan pada bank syariah. Agar nasabah merasa nyaman dan mudah dalam menikmati produk-produk bank. Oleh karena itu kecerdasan emosional berpotensi mempengaruhi kinerja SDI.

Meskipun komitmen organisasi dan kecerdasan emosional merupakan

faktor penting dalam upaya peningkatan kinerja, namun dalam kenyataannya di banyak organisasi kondisinya masih belum sepenuhnya mendukung kinerja. Hal itu salah satunya juga terjadi pada PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), Tbk. Dalam operasional perusahaan PT. BMI Tbk menerapkan visi dan misi untuk mencapai sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Visi perusahaan adalah menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar regional, sedangkan misinya adalah menjadi *role model* Lembaga Keuangan Syariah Dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada *stakeholder*.

Perusahaan ingin menciptakan produk dan layanan perbankan muamalat berdasarkan pada prinsip dan kaidah syariah sesuai komitmen PT. BMI yakni "Berasal Sumber yang Bersih, Berbagi Hasil yang Murni" serta keataatan terhadap pelaksanaan bank syariah secara murni. Untuk mencapai komitmen ini maka visi dan misi haruslah tercapai dan untuk mencapainya dengan cara meningkatkan kinerja SDI yang ada. Menurut Dessler visi dan misi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi komitmen organisasi dilihat dari karakteristik organisasi. Moudaw, Panter dan Steers (1982) menyatakan bahwa semakin organisasi mampu menimbulkan keyakinan dalam diri karyawan, bahwa apa yang menjadi nilai dan tujuan pribadi karyawan sama dengan nilai dan tujuan organisasi akan membuat semakin tinggi pula komitmen karyawan pada tempat dia bekerja. Walaupun demikian, menurut Riawan Amin mantan Dirut BMI masih ada kendala dalam kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia antara lain perbedaan nilai anggotanya, kesalahan persepsi dan godaan untuk tidak fokus terhadap nilai yang disepakati. Begitu juga ketegangan antara kepentingan organisasi dan kepentingan individual orang-orang di dalamnya.

Kecerdasan emosional sering kali kurang mendapat perhatian dalam suatu organisasi, karena organisasi lebih memprioritaskan masalah kecerdasan intelektual. Dalam memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah salah satunya adalah diperlukan ilmu lain tentang bagaimana mengontrol emosi yang tidak produktif serta mengelola emosi dengan baik. Agar organisasi dapat berjalan dengan baik dan nasabah merasa nyaman dan puas. Karena kunci kesuksesan

dalam bisnis jasa perbankan syariah adalah kepuasan pelanggan.

Bertolak dari uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti secara ilmiah mengenai: Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja PT Bank Muamalat Indonesia. Penelitian dilakukan di lingkungan Bank Muamalat cabang Kalimantan.

1.2. Rumusan Masalah

Komitmen organisasi menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran (*goal*) yang ingin dicapai oleh organisasi. Komitmen organisasi yang kuat di dalam individu akan menyebabkan individu berusaha keras mencapai tujuan organisasi sesuai dengan tujuan kepentingan yang sudah direncanakan. SDI yang memiliki tingkat komitmen organisasi tinggi akan memiliki pandangan positif dan lebih berusaha berbuat yang terbaik demi kepentingan organisasi. Komitmen yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib organisasi dan berusaha menjadikan organisasi ke arah yang lebih baik, sehingga dengan adanya komitmen yang tinggi kemungkinan terjadinya kesenjangan kinerja dapat dihindari. Sebaliknya, individu dengan komitmen rendah akan mementingkan dirinya atau kelompoknya sehingga memungkinkan terjadinya kesenjangan kinerja.

Pemberdayaan kecerdasan emosional di kalangan SDI perlu mendapat perhatian khusus karena dengan semakin meningkatnya kecerdasan emosional SDI, maka mereka akan semakin mampu memotivasi dirinya untuk bekerja dengan baik sehingga kinerjanya akan terus meningkat. Kendati kemampuan intelektual dan skill sangat diperlukan untuk menangani berbagai tugas operasional, namun kecerdasan emosional-lah yang mendorong SDI untuk mampu bekerja sama, memiliki moral dan kepekaan sosial yang tinggi serta lebih bergairah dalam bekerja

BMI sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah juga tidak lepas dari lingkaran persaingan bisnis. Keunggulan di bidang sumberdaya manusia atau dalam bahasa perbankan syariah disebut sumberdaya insani merupakan salah satu faktor untuk memenangkan kompetisi di dunia perbankan saat ini. Semakin cepatnya kemajuan ilmu pengetahuan harus diimbangi dengan

sumberdaya manusia yang *kaffah* (sempurna). Hal ini tentunya perlu dicermati terutama dalam menghadapi era persaingan global dimana pesaing usaha bukan hanya datang dari industri sejenis, akan tetapi juga dari industri lainnya yang memiliki kemampuan untuk memberikan jasa sejenis. Permasalahan yang menyangkut kemampuan SDI harus segera diselesaikan dengan baik. Keterbatasan bankir syariah yang handal, yang menguasai operasional perbankan syariah serta teguh menjalankan prinsip syariah juga merupakan masalah yang mendasar dalam perbaikan kinerja bank syariah. Usaha peningkatan kualitas sumber daya insani akan juga mencakup peningkatan kemampuan manajerial dan operasional bank syariah.

Agar dapat mencapai pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan serta menjadi bank syariah terkemuka di Indonesia yang mampu meningkatkan nilai bagi para pemegang saham dan memberikan kemaslahatan bagi masyarakat luas, BMI mempekerjakan pegawai yang memiliki kinerja yang baik dan sepenuhnya mengerti operasional perbankan syariah.

Berdasarkan uraian dalam pokok masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimantan?
2. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimantan?
3. Apakah terdapat pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimantan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran penelitian yang ditargetkan dapat dicapai dalam suatu penelitian. Adapun tujuan yang akan dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimantan.

2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimantan.
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Kalimantan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini, nantinya diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian tentang sumber daya insani, khususnya terkait dengan pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama terhadap kinerja SDI. Selain itu, juga dapat menjadi rujukan dan bahan perbandingan bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian dengan tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen PT Bank Muamalat Indonesia khususnya cabang Kalimantan dalam rangka meningkatkan kinerja SDI khususnya melalui pendekatan komitmen organisasi, dan kecerdasan emosional.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Variabel yang dipergunakan meliputi komitmen organisasi dan kecerdasan emosional dan kinerja SDI.
2. Objek penelitian dalam penelitian ini di Kantor Pusat PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan di Jakarta.

1.6. Kerangka Pemikiran

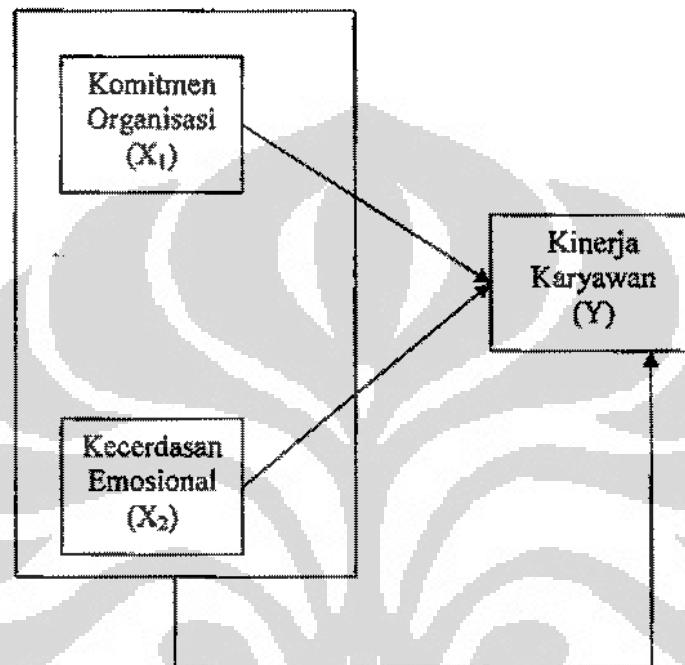
Secara teoretik kinerja dipengaruhi oleh dua variabel, yakni: komitmen organisasi dan kecerdasan emosional. Terkait dengan komitmen organisasi, seperti ditunjukkan dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Matheiu &

Zajac; Scott & Townsend (dalam Bishop dkk, 2000: 214), yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan dengan kinerja. Brett dkk (1995: 212) juga menyatakan bahwa hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja dimoderatori oleh variabel syarat keuangan (*financial requirements*). Syarat keuangan adalah faktor-faktor yang memengaruhi kebutuhan keuangan seseorang yang mendorong untuk bekerja. Syarat keuangan ini dipengaruhi oleh aset yang dimiliki seseorang, baik yang terkait dengan hasil yang didapat dari tempat kerja maupun hasil dari sumber-sumber lain. Penelitian yang sama mengenai komitmen organisasi antara lain juga dilakukan oleh Farrel dan Rusbult (1981), Gregson (1992), Porter (1974), Steers (1997), William and Hazer (1986), dan Porter *et al.* (1976) sebagaimana dikutip oleh Rashid, Sambasivan, dan Johari (2003: 713) yang membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja, selain juga berpengaruh terhadap *turnover*. Penelitian yang dilakukan oleh Rashid, Sambasivan, dan Johari (2003: 724) juga membuktikan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja keuangan organisasi.

Sementara faktor kedua adalah kecerdasan emosional. Terkait dengan pentingnya kecerdasan emosional, Segal (2000: 27) menyatakan bahwa EQ memiliki peran penting di tempat kerja; di samping juga berperan di dalam lingkungan keluarga, masyarakat, pengalaman romantis dan kehidupan spiritual. Menurutnya, kecerdasan emosi membuat keadaan jiwa diperhatikan dan memungkinkan dalam penentuan pilihan-pilihan yang lebih baik tentang apa yang akan dikerjakan, bagaimana menjaga keseimbangan antara kebutuhan pribadi dan kebutuhan orang lain, dan siapa yang akan dijadikan teman hidup. Selain itu, Goleman (1999: 44) juga menegaskan bahwa faktor kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang 20% bagi sukses karir, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor lain, termasuk kecerdasan emosional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Higgs (2004: 442) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara keseluruhan kecerdasan emosional dengan kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa komponen kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, ketabahan, motivasi, sensitivitas interpersonal, pengaruh, keintuitifan, dan ketelitian memiliki hubungan positif dengan kinerja. Oleh

karena itu semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi kinerja individu.

Pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan terhadap kinerja secara visual dapat digambarkan secara bagan dalam bentuk model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.1. Model Penelitian

1.7. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dengan menggunakan metode deduksi, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT BMI Tbk.
- H_1 : Terdapat pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT BMI Tbk.
- H_0 : Tidak terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT BMI Tbk.
- H_1 : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT BMI Tbk.

- H₀: Tidak terdapat pengaruh komitmen organisasi, kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT BMI Tbk.
- H₁: Terdapat pengaruh komitmen organisasi, kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT BMI Tbk.

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk mencari kebenaran secara ilmiah dan merupakan panduan bagi peneliti untuk mendapatkan kebenaran atas permasalahan yang menjadi fokus penelitiannya. Metode penelitian ini memberikan gambaran tentang cara kerja peneliti yang cermat, sistematis dalam usaha memecahkan masalah dengan kerangka berpikir yang logis.

Penelitian ini merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang akan memberikan penjelasan mengenai hubungan sebab akibat antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Singarimbun (1989) penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Maka, dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan yang membicarakan tentang hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Instrumen untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yang disusun berdasarkan kisi-kisi teoretis dalam bentuk skala *likert*. Bentuk dari daftar pertanyaan yang digunakan adalah dalam bentuk tertutup dimana responden diminta untuk memilih satu di antara sekian alternatif jawaban yang ada. Berdasarkan format yang disusun oleh Rensis Likert, yang dikutip oleh A. Parasuraman (1991), skala *likert* terdiri dari seperangkat pertanyaan-pertanyaan (item-item) evaluasi terhadap skala yang dimiliki obyek.

Uji statistik ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji kebenaran dan membuktikan ada tidaknya korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Data hasil regresi berganda akan diketahui besarnya koefisien masing-masing variabel. Dari hasil koefisien akan dapat dilihat adanya hubungan dari variabel-variabel bebas, baik secara terpisah maupun secara bersama-sama.

1.9. Sistematika Penulisan

Tesis ini menyajikan 5 bab yang saling berkaitan . Dalam bagian ini akan diterangkan secara singkat dari bab I sampai dengan bab V. Adapun masing-masing bab tersebut berisi hal-hal sebagai berikut:

Bab I. PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis, metoda penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang mendasari penelitian ini, yang terdiri dari arti komitmen organisasi, arti kecerdasan emosional, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III. METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan metodologi penelitian yang berisis tentang objek penelitian, metode penelitian, jenis dan metode yang digunakan, pemilihan sample, definisi operasional variabel, sumber data, pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV. PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Bagian pembahasan yang terdiri dari analisis komitmen organisasi, kecerdasan emosional, kinerja SDI serta uji hipotesis.

Bab V. KESIMPULAN DAN SARAN

Memaparkan kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan dan implikasinya serta saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Komitmen Organisasi

2.1.1. Pengertian Komitmen Organisasi

Benkhoff (1997: 3) mendefinisikan komitmen sebagai derajat kepedulian karyawan dan kontribusinya terhadap keberhasilan organisasi. Scott & Burroughs (2000: 2) melihat komitmen sebagai kekuatan relatif dari identifikasi individu bersama dan keterlibatannya dengan organisasi. Kemudian Shaw, Delery & Abdulla (2003: 2) mengartikan komitmen sebagai hasil dari investasi atau kontribusi terhadap organisasi, atau suatu pendekatan psikologis yang menggambarkan komitmen sebagai suatu hal yang positif, keterlibatan yang tinggi, orientasi intensitas tinggi terhadap organisasi.

Dalam konteks organisasi, Mowday, Porter dan Steers (1982: 27) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya dalam bagian organisasi. Hal ini ditandai oleh tiga hal, yaitu: (1) penerimaan pegawai terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, (2) kesiapan dan kesediaan pegawai untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi, dan (3) keinginan pegawai untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Pandangan lain mengenai komitmen organisasi dikemukakan oleh Steers (1985: 50) yaitu rasa identifikasi (kepercayaan terhadap nilai-nilai organisasi), keterlibatan (kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi) dan loyalitas (keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan) yang dinyatakan oleh seorang pegawai terhadap organisasinya. Steers berpendapat bahwa komitmen organisasi merupakan kondisi di mana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasi.

Definisi yang tidak jauh berbeda dikemukakan oleh Luthans (2002: 236). Menurutnya, sebagai suatu sikap, komitmen organisasi merupakan suatu hasrat yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi; suatu keinginan untuk

menunjukkan usaha tingkat tinggi atas nama organisasi; dan keyakinan yang kuat dalam menerima nilai-nilai dan tujuan-tujuan organisasi.

Berdasarkan definisi di atas tampak bahwa dalam komitmen organisasi tercakup tiga unsur, yaitu: loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

2.1.2. Ciri-ciri Komitmen Organisasi

Mowday dkk (1982: 54) mengemukakan bahwa komitmen organisasi memiliki ciri-ciri: *belief* yang kuat serta penerimaan terhadap tujuan dan nilai organisasi; kesiapan untuk bekerja keras; dan keinginan yang kuat untuk bertahan dalam organisasi.

Dari ciri-ciri tersebut terlihat bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi pada dasarnya berkaitan dengan sejauh mana individu dapat menerima tujuan dan nilai organisasi. Secara umum, pegawai akan lebih mudah menerima tujuan dan nilai organisasi apabila menemukan bahwa tujuan dan nilai pribadinya tercakup di dalam tujuan dan nilai organisasi. Dengan kata lain, semakin besar kongruensi antara nilai dan tujuan individu pegawai dengan nilai dan tujuan organisasi, semakin tinggi pula komitmen pegawai tersebut pada organisasi.

2.1.3. Indikator Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer (dalam Luthans, 2002: 237), menyebutkan tiga komponen komitmen organisasi, yaitu: *afektif*, *normatif* dan *continuance*.

Komitmen afektif adalah "*an affective or emotional attachment to the organization such that the strongly committed individual identifies with, is involved in, and enjoys membership in, the organization*". Dari definisi ini terlihat bahwa komitmen afektif berasal dari kelekatan emosional pegawai terhadap organisasi. Dengan demikian, pegawai yang memiliki komitmen afektif yang kuat akan mengidentifikasi diri dengan terlibat aktif dalam organisasi dan menikmati keanggotaannya dalam organisasi.

Komitmen normatif adalah: "*refers to the employee's feeling of obligation to remain with the organization*". Komitmen normatif berkaitan dengan perasaan pegawai terhadap keharusan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Oleh karena

itu, pegawai yang memiliki komitmen normatif yang tinggi akan bertahan dalam organisasi karena mereka merasa seharusnya melakukan hal tersebut (*ought to*).

Komitmen rasional (*continuance commitment*) adalah “*a tendency to engage in consistent lines of activity based on the individual recognition of the cost (or lost side bets) associated with discontinuing the activity.*” Berdasarkan definisi tersebut, tampak bahwa komitmen rasional berkaitan dengan komitmen yang didasarkan pada persepsi pegawai atas kerugian yang akan diperolehnya jika ia tidak melanjutkan pekerjaannya dalam organisasi. Oleh karena itu, pegawai yang memiliki komitmen rasional yang kuat akan bertahan dalam organisasi karena mereka memang membutuhkan (*need to*).

Sedangkan bagi Mowday, Porter dan Steers (1982: 58), komitmen organisasi memiliki dua komponen, yaitu sikap dan kehendak untuk bertindak laku. Komponen sikap mencakup tiga hal penting. *Pertama*, identifikasi dengan organisasi, yaitu penerimaan pegawai atas tujuan organisasi sebagai dasar komitmen. Identifikasi pegawai tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dengan nilai-nilai organisasi dan rasa bangga menjadi bagian dari organisasi. *Kedua*, keterlibatan pegawai sesuai dengan peran dan tanggungjawabnya di dalam organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. *Ketiga*, kehangatan, afeksi dan loyalitas serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan pegawai. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan loyalitas dan rasa memiliki yang tinggi terhadap organisasi.

Sementara itu, komponen kehendak untuk bertindak laku mencakup dua hal, yaitu:

1. Kesiediaan pegawai untuk menampilkan usaha yang maksimal. Hal ini tampak melalui kesiediaan bekerja melebihi apa yang diharapkan agar organisasi dapat lebih maju. Pegawai dengan komitmen tinggi akan menunjukkan tingkah laku yang memperhatikan nasib organisasi,
2. Keinginan pegawai untuk tetap berada dalam organisasi. Pada pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menunjukkan keinginan untuk

bergabung dengan organisasi dalam jangka waktu yang lama karena ia merasa tidak ada alasan untuk keluar dari organisasi.

Sementara itu Moore (dalam Ivancevich and Matteson, 2002: 206) melihat komitmen organisasional dalam tataran lebih sempit yang melibatkan tiga sikap, yakni: (1) suatu rasa identifikasi dengan tujuan-tujuan organisasi (*a sense of identification with the organization's goals*), (2) suatu perasaan keterlibatan dalam kewajiban-kewajiban organisasi (*a feeling of involvement in organizational duties*), dan (3) suatu perasaan loyalitas terhadap organisasi (*a feeling of loyalty for the organization*).

Menurut Cumming dan Worley (2005: 194), dalam kehidupan organisasi, komitmen didapat dari beberapa tingkat (*level*) organisasi, termasuk karyawan yang secara langsung terlibat di dalamnya dan para manajer tingkat menengah-atas (*commitment should derive from several organizational levels, including the employees directly involved and the middle and upper managers*). Komitmen tersebut diperlukan untuk membangun organisasi supaya solid dalam menghadapi tuntutan lingkungan, terutama dari para pelanggan dan pesaing.

2.1.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Secara teoretik komitmen organisasi paling tidak dipengaruhi oleh dua faktor/variabel, yakni: budaya organisasi dan kecerdasan emosional. Mengenai budaya organisasi, penelitian Ingersoll dkk (2000: 11) menunjukkan bahwa budaya organisasi adalah prediktor kuat dalam menciptakan komitmen karyawan terhadap organisasi. Sementara itu studi yang dilakukan oleh Chatman (1988), Denison (1990), Smith & Rupp (2002), dan Chin dkk (2002) sebagaimana dikutip Canessa dan Riolo (2003: 151) juga menunjukkan bahwa budaya organisasi yang baik akan menciptakan komitmen di antara anggota organisasi, dan membantu mengarahkan tujuan individual kepada tujuan organisasi dan mewujudkan ruang bersama di antara pekerja.

Sedangkan studi mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasi diungkapkan oleh Cooper (dalam Rothmann et al., 2002: 2) bahwa jika emosi dikelola dengan benar salah satunya akan mendorong komitmen terhadap organisasi. Druskat dan Wolff (dalam Warren Bennis, 2005:

15) juga mengemukakan bahwa dengan memiliki kecerdasan emosional seseorang atau tim akan menunjukkan tingkat kerjasama, kreativitas dan komitmen yang selanjutnya akan dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Warren Bennis (2005: 19) juga mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional akan memengaruhi efektivitas organisasi melalui sejumlah area, yang diantaranya adalah pengembangan talenta, kerjasama, komitmen pegawai, moralitas, inovasi, produktivitas, efisiensi, penjualan, pendapatan, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan dengan komitmen organisasi.

Komitmen terhadap organisasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dari hasil studi yang dilakukan oleh Angle dan Perry (1981) menunjukkan bahwa salah satu prediktor terhadap komitmen adalah masa kerja (*tenure*) seseorang pada organisasi tertentu. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Makin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi, semakin ia memberi peluang untuk menerima tugas yang lebih menantang, otonomi yang lebih besar, keleluasaan untuk bekerja, tingkat imbalan ekstrinsik yang lebih besar dan peluang mendapat promosi yang lebih tinggi.
2. Adanya peluang investasi pribadi, yang berupa pikiran, tenaga dan waktu untuk organisasi yang makin besar, sehingga makin sulit untuk meninggalkan organisasi tersebut.
3. Adanya keterlibatan sosial yang dalam dengan organisasi dan individu-individu yang ada, hubungan sosial yang lebih bermakna, sehingga membuat individu semakin berat meninggalkan organisasi.
4. Akses untuk mendapat informasi pekerjaan baru makin berkurang.

Beberapa karakteristik pribadi dianggap memiliki hubungan dengan komitmen, diantaranya adalah:

1. Usia dan masa kerja. Usia dan masa kerja berkorelasi positif dengan komitmen (Mowday, Porter dan Steers, 1982).
2. Tingkat Pendidikan. Makin tinggi tingkat pendidikan, makin banyak pula harapan individu yang mungkin tidak bisa diakomodir oleh

organisasi, sehingga komitmennya semakin rendah. (Mowday, Porter dan Steers, 1982).

3. Jenis Kelamin. Wanita pada umumnya menghadapi tantangan yang lebih besar dalam pencapaian kariernya, sehingga komitmennya lebih tinggi.
4. Peran individu tersebut di organisasi. Hasil studi Morris dan Sherman (1981) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang negatif antara peran yang tidak jelas dan komitmen terhadap organisasi. Peran yang tidak jelas muncul akibat adanya tujuan yang tidak jelas pula atas suatu pekerjaan (Gary John, 1983). Ciri-cirinya antara lain ketidakjelasan evaluasi terhadap pekerjaan, cara untuk mencapai unjuk kerja yang baik dan batas wewenang serta tanggung jawab individu. Ada beberapa faktor yang menyebabkan munculnya ketidakjelasan peran, yakni : (1) faktor organisasi- keberadaan individu tidak jelas fungsinya sehingga peranannya pun tidak jelas; (2) faktor pemberi peran ketidakjelasan muncul karena atasan tidak mengkomunikasikan dengan jelas harapannya terhadap bawahan ; (3) faktor penerima peran- ketidakjelasan peran karena bawahan tidak mengerti peran yang harus ia lakukan sesuai harapan atasan (dalam Temaluru, 2001: 350-360).
5. Faktor Lingkungan pekerjaan akan berpengaruh terhadap sikap individu pada organisasi. Menurut Porter, Mowday dan Steers (1982), lingkungan dan pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi utama yang mempengaruhi komitmen terhadap organisasi. Beberapa faktor lingkungan yang berkaitan dengan komitmen adalah: (1) keterandalan organisasi yakni sejauh mana individu merasa bahwa organisasi tempat ia bekerja memperhatikan anggotanya, baik dalam hal minat maupun kesejahteraan; (2) perasaan dianggap penting oleh organisasi- yakni sejauh mana individu merasa diperlukan dalam mencapai misi organisasi. Menurut Robert Lavering (1988), tempat kerja yang baik adalah tempat yang membuat karyawan dihargai keberadaannya dan merasa bangga menjadi anggota organisasi

tersebut. Ketidakberartian akan membuat komitmen organisasi menjadi rendah; (3) realisasi terhadap harapan individu-yakni sejauh mana harapan individu dapat direalisasikan melalui organisasi dimana ia bekerja. (4) persepsi tentang sikap terhadap rekan kerja-sejauh mana individu merasa bahwa rekan kerjanya dapat mempertahankan sikap kerja yang positif terhadap organisasi. (5) persepsi terhadap gaji-sejauh mana individu tersebut merasa gaji yang diterimanya seimbang dengan gaji individu lain. Perasaan diperlakukan fair atau tidak akan mempengaruhi komitmennya. (6) persepsi terhadap perilaku atasan-sejauh mana individu merasa dihargai dan dipercayai oleh atasan. Jika persepsi sikap atasan negatif, maka akan cenderung mengakibatkan sikap negatif pula yang diaktualkan dalam bentuk perilaku negatif seperti mangkir dan keinginan berpindah kerja (dalam Temaluru, 2001: 350-360)

Jika dalam organisasi, komitmen dari karyawannya cenderung rendah, maka menurut Schermerhorn (1996: 193-194) akan terjadi kondisi sebagai berikut:

1. Tingkat absensi karyawan yang tinggi dan meningkatnya *turnover* (*High levels of absenteeism and voluntary turnover*). Pada banyak penelitian, individu yang berkomitmen terhadap organisasinya cenderung kurang melakukan usaha mencari pekerjaan baru.
2. Ketidakinginan untuk berbagi dan berkorban untuk kepentingan organisasi. (*Unwillingness to share and make sacrifice*). Individu-individu yang memiliki komitmen rendah cenderung memiliki motivasi kerja yang rendah, dan sebisa mungkin bekerja dengan kondisi minimal yang diharapkan organisasi.

2.1.5. Menciptakan Komitmen Organisasi

Sebagai aspek yang penting dimiliki oleh setiap organisasi, sedapat mungkin komitmen ditumbuhkan. Komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu: identifikasi, keterlibatan dan loyalitas pegawai terhadap organisasi

atau organisasinya, sehingga ketiga hal ini perlu menjadi perhatian untuk dikembangkan (Kuntjoro, 2002: 2).

Untuk aspek pertama, yaitu identifikasi, yang terwujud dalam bentuk kepercayaan pegawai terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para pegawai ataupun dengan kata lain organisasi memasukkan pula kebutuhan dan keinginan pegawai dalam tujuan organisasinya. Menurut Pareek, hal ini akan membuahkan suasana saling mendukung diantara para pegawai dengan organisasi. Lebih lanjut, suasana tersebut akan membawa pegawai dengan rela menyumbangkan sesuatu bagi tercapainya tujuan organisasi, karena pegawai menerima tujuan organisasi yang dipercayai telah disusun demi memenuhi kebutuhan pribadi mereka pula.

Kedua adalah unsur keterlibatan atau partisipasi pegawai dalam aktivitas-aktivitas kerja organisasi. Hal ini penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan pegawai menyebabkan karyawan akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja. Salah satu cara yang dapat dipakai untuk memancing keterlibatan pegawai adalah dengan memancing partisipasi mereka dalam berbagai kesempatan pembuatan keputusan, yang dapat menumbuhkan keyakinan pada pegawai bahwa apa yang telah diputuskan adalah merupakan keputusan bersama. Disamping itu, menurut Sutarto (1993) dengan melakukan hal tersebut maka pegawai merasakan bahwa mereka diterima sebagai bagian yang utuh dari organisasi, dan konsekuensi lebih lanjut, mereka merasa wajib untuk melaksanakan bersama apa yang telah diputuskan karena adanya rasa keterikatan dengan apa yang mereka ciptakan. Hasil riset yang dilakukan oleh Steer (dalam Kuntjoro, 2002: 2) menunjukkan bahwa tingkat kehadiran mereka yang memiliki rasa keterlibatan tinggi umumnya tinggi pula. Mereka hanya absen jika mereka sakit hingga benar-benar tidak dapat masuk kerja. Jadi, tingkat kemangkiran yang disengaja pada individu tersebut lebih rendah dibandingkan dengan pegawai yang keterlibatannya lebih rendah. Ahli lain, Beynon mengatakan bahwa partisipasi akan meningkat apabila mereka menghadapi suatu situasi yang penting untuk mereka diskusikan bersama, dan salah satu situasi yang perlu didiskusikan bersama tersebut adalah kebutuhan serta kepentingan pribadi yang ingin dicapai oleh pegawai dalam organisasi. Apabila kebutuhan tersebut dapat

terpenuhi hingga pegawai memperoleh kepuasan kerja, maka pegawainya akan menyadari pentingnya memiliki kesediaan untuk menyumbangkan usaha dan kontribusi bagi kepentingan organisasi. Sebab hanya dengan pencapaian kepentingan organisasinya, kepentingan mereka pun akan lebih terpenuhi.

Unsur terakhir yang perlu diperhatikan dalam menumbuhkan komitmen adalah loyalitas pegawai terhadap organisasi. Menurut Wignyo Soebroto (dalam Kuntjoro, 2002: 3) loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun. Kesediaan pegawai untuk mempertahankan diri bekerja dalam organisasi adalah hal yang penting dalam menunjang komitmen pegawai terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Hal ini dapat diupayakan bila pegawai merasakan adanya keamanan dan kepuasan di dalam organisasi tempat ia bergabung untuk bekerja.

Dengan demikian komitmen individu terhadap organisasi bukanlah merupakan suatu hal yang terjadi secara sepihak. Dalam hal ini organisasi dan pegawai (individu) harus secara bersama-sama menciptakan kondisi yang kondusif untuk mencapai komitmen yang dimaksud. Sebagai contoh: seorang pegawai yang semula kurang memiliki komitmen, namun setelah bekerja ternyata selain ia mendapat imbalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku ternyata didapati adanya hal-hal yang menarik dan memberinya kepuasan. Hal itu tentu akan memupuk berkembangnya komitmen individu tersebut terhadap organisasi. Apalagi jika tersedia faktor-faktor yang dapat memberikan kesejahteraan hidup atau jaminan keamanan, misalnya ada koperasi, ada fasilitas transportasi, ada fasilitas yang mendukung kegiatan kerja maka dapat dipastikan ia dapat bekerja dengan penuh semangat, lebih produktif, dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya jika iklim organisasi kerja dalam organisasi tersebut kurang menunjang, misalnya fasilitas kurang, hubungan kerja kurang harmonis, jaminan sosial dan keamanan kurang, maka secara otomatis komitmen individu terhadap organisasi menjadi makin luntur atau bahkan mungkin ia cenderung menjelek-jelekkan tempat kerjanya. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan berbagai gejala seperti mogok kerja, unjuk rasa, pengunduran diri, terlibat tindakan kriminal dan sebagainya.

Sementara menurut Martin dan Nicholss (1987), ada 3 pilar besar dalam komitmen (dalam Armstong, 1991: 181-185). Ketiga pilar itu meliputi:

1. *A sense of belonging*

Untuk mencapai rasa memiliki tersebut, maka salah satu pihak dalam manajemen harus mampu membuat karyawan:

- a. Mampu mengidentifikasikan dirinya terhadap organisasi.
- b. Merasa yakin bahwa apa yang dilakukannya / pekerjaannya adalah berharga bagi organisasi tersebut.
- c. Merasa nyaman dengan organisasi tersebut
- d. Merasa mendapat dukungan yang penuh dari organisasi dalam bentuk misi yang jelas (apa yang direncanakan untuk dilakukan)
- e. Nilai-nilai yang ada (apa yang diyakini sebagai hal yang penting oleh manajemen) dan norma-norma yang berlaku (cara-cara berperilaku yang bisa diterima oleh organisasi)

2. Perasaan bergairah terhadap pekerjaan

Perasaan seperti ini bisa dimunculkan dengan cara :

- a. Mengenali faktor-faktor motivasi intrinsik dalam mengatur desain pekerjaan (*job design*)
- b. Kualitas kepemimpinan
- c. Kemauan dari manajer dan supervisor untuk mengenali bahwa motivasi dan komitmen karyawan bisa meningkat jika ada perhatian terus menerus, memberi delegasi atas wewenang serta memberi kesempatan serta ruang yang cukup bagi karyawan untuk menggunakan ketrampilan dan keahliannya secara maksimal (Armstrong, 1999: 181-184).

Kurangnya komitmen terhadap organisasi dan nilai-nilai dari organisasi adalah penyebab utama dari *turnover* yang tinggi (Armstong,1999: 185)

3. Pentingnya rasa memiliki (*ownership*)

Rasa memiliki bisa muncul jika karyawan merasa bahwa mereka benarbenar diterima menjadi bagian atau kunci penting dari organisasi. Konsep penting dari *ownership* akan meluas dalam bentuk partisipasi

dalam membuat keputusan-keputusan dan mengubah praktek kerja, yang pada akhirnya akan mempengaruhi keterlibatan karyawan. Jika karyawan merasa dilibatkan dalam membuat keputusan-keputusan dan jika mereka merasa ide-idenya didengar dan jika mereka merasa memberi kontribusi yang ada pada hasil yang dicapai, maka mereka akan cenderung menerima keputusan-keputusan atau perubahan yang dilakukan. Hal ini dikarenakan merasa dilibatkan, bukan karena dipaksa (Armstrong, 1999: 185)

Menyimak uraian tentang komitmen organisasi di atas tampak bahwa komitmen organisasi adalah kekuatan bersifat relatif dari individu mengenai rasa kepercayaan terhadap: nilai-nilai organisasi, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi, keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan, dan ketertarikan terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasi.

2.2. Kecerdasan Emosional

2.2.1. Sejarah Perkembangan Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan akar dari konsep kecerdasan sosial (*social intelligence*) yang pertama kali diidentifikasi oleh Thorndike pada tahun 1920. Thorndike (dalam Wong dan Law, 2002: 245) mendefinisikan kecerdasan sosial sebagai "*the ability to understand and manage men and woman, boys and girls, to act wisely in human relations*". Hal ini berarti bahwa kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk mengerti dan mengelola laki-laki dan perempuan, anak laki-laki atau gadis, untuk melakukan secara bijak dalam hubungan sesama manusia.

Pada awal tahun 1990-an terdapat tradisi penelitian yang panjang tentang peran faktor-faktor non kognitif dalam membantu keberhasilan dalam hidup dan tempat kerja. Dengan dasar ini penelitian tentang kecerdasan emosional terbentuk (Cherniss, 2000: 1-2). Pada tahun 1995, ketika Daniel Goleman memperkenalkan kecerdasan emosional, langsung menjadi perbincangan di perusahaan-perusahaan Amerika. Bahkan ketika *Harvard Business Review* mempublikasikan artikel dengan topik tersebut cukup menarik minat pembaca dibandingkan artikel-artikel

lain yang dipublikasikan dalam 40 tahun terakhir. Pada saat CEO Johnson & Johnson membaca artikel tersebut, ia sangat terkesan dan mengirim fotokopi artikel tersebut pada 400 top eksekutif perusahaannya (Cherniss, 2000: 1).

Namun, ide mengenai *emotional intelligence* (EI) sebenarnya pertama kali diperkenalkan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan istilah *social intelligence* (kecerdasan sosial) yang dianggap mirip dengan EI. Dalam praktiknya, EI dapat dipertimbangkan sebagai pemisahan dari kecerdasan sosial. Bagaimanapun, konsep tentang kecerdasan emosi lebih luas daripada EI. Ahli lain seperti Kaufman & Kaufman berpendapat bahwa asal muasal EI dapat dilacak sampai dengan ide awal Binet mengenai kecerdasan (Van Rooy & Viswesvaran, 2004: 72).

2.2.2. Pengertian Kecerdasan Emosional

Mayer mendefinisikan EI sebagai kemampuan untuk mengenal makna emosi-emosi dan hubungan-hubungan dan digunakan untuk membentuk alasan serta memecahkan masalah. Sedangkan Bar-On dan Goleman (1998: 63) memperluas konstruk EI dengan cara menggabungkan beberapa karakteristik kepribadian (empati, motivasi, persistensi, keterampilan sosial, dan kehangatan) (dalam Schulte dkk, 2004: 106).

Kemudian Cooper (1997: 38) mengartikan kecerdasan emosional sebagai *the ability to feel, understand and implement the sensivity of power and emotional actively as a source of energies, informations, connections and influences, that humanity*. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan mengimplementasikan kepekaan tenaga dan emosional secara aktif sebagai sumber energi, informasi, hubungan dan pengaruh yang manusiawi.

Berdasarkan aneka definisi tersebut, Van Rooy & Viswesvaran (2004: 73) mengartikan EI sebagai serangkaian kemampuan (verbal dan nonverbal) yang memungkinkan seseorang untuk menciptakan, mengenal, mengekspresikan, memahami, dan mengevaluasi emosi diri dan orang lain, untuk tujuan membimbing pemikiran dan tindakan yang secara sukses selaras dengan permintaan dan tekanan lingkungan.

Dalam buku yang terbaru kecerdasan emosi dalam konteks dunia kerja,

Goleman yang dikutip oleh Bliss (1999); Simons (2001) membagi dua wilayah kerangka kecerdasan emosi, yaitu:

1. Kompetensi pribadi (*personal competence*), yaitu bagaimana mengatur diri sendiri yang terdiri dari
 - a. Kesadaran diri (*self awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri. Indikatornya: tingkat *emotional awareness*, ketepatan *self-assesment*, *self-confidence*.
 - b. Kemampuan mengatur diri sendiri (*self regulation/self management*), yaitu kemampuan mengatur perasaannya. Indikatornya: tingkat *self-control*, *trustworthiness* dan *conscientiousness*, inovasi dan adaptasi.
 - c. Motivasi (*motivating*), yaitu kecenderungan untuk memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Indikatornya: tingkat *achievement drive*, komitmen, inisiatif dan optimisme.
2. Kompetensi sosial (*social competency*), yaitu kemampuan mengatur hubungan dengan orang lain yang terdiri dari:
 - a. Empati, yaitu kesadaran untuk memberikan perasaan/perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain. Indikatornya: memahami orang lain, mengembangkan orang lain, berorientasi pada pemberian pelayanan, *leveraging diversity*, kesadaran politis.
 - b. Memelihara hubungan sosial, yaitu mengatur emosi dengan orang lain, ketrampilan sosial seperti kepemimpinan, kerja tim, kerjasama dan negosiasi. Indikatornya: kemampuan mempengaruhi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengelola konflik, tingkat kepemimpinan, *change catalyst*.

Sementara itu Hein menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu bentuk kecerdasan yang berkaitan dengan sisi kehidupan emosi, seperti kemampuan untuk menghargai dan mengelola emosi diri dan orang lain, untuk memotivasi diri seseorang dan mengekang impuls, dan untuk mengatasi hubungan interpersonal secara efektif (Hein, 1999: 1). Didasari oleh pemikiran Daniel Goleman, Hein menyatakan komponen-komponen utama dalam

kecerdasan emosional adalah: (1) mengetahui emosi-emosi kita sendiri, (2) mengelola emosi-emosi kita sendiri, (3) memotivasi diri kita sendiri, (4) menghargai emosi orang lain dan (5) mengatasi kerjasama

Menurut Hein, ada sepuluh (10) kebiasaan dari orang-orang yang memiliki emosi yang *intelegent*:

1. memberi label pada perasaan-perasaan mereka, lebih dari pemberian label pada orang maupun situasi
2. membedakan antara pikiran dan perasaan
3. bertanggungjawab terhadap perasaan-perasaannya
4. menggunakan perasaan-perasaannya untuk membantu dalam membuat keputusan
5. menunjukkan perhatian terhadap perasaan-perasaan orang lain.
6. merasa penuh energi, tidak pemarah
7. membenarkan perasaan orang lain
8. belajar mendapatkan nilai positif dari emosi-emosi negatif mereka
9. tidak menasehati, memerintah, mengontrol, mengkritisi, mengadili atau menggurui orang lain
10. menghindari orang-orang yang tidak membenarkan mereka, atau tidak menghargai perasaan-perasaan mereka.

2.2.3. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

George dan Mayer dkk. menyimpulkan bahwa empat dimensi EI dipostulasi oleh Salovey & Mayer, yakni: persepsi emosi, integrasi dan asimilasi emosi, pengetahuan tentang emosi, dan manajemen emosi. Empat dimensi EI ini dianggap sebagai serangkaian langkah-langkah sekuensial dengan persepsi emosi yang muncul saat langkah pertama dan tiga langkah yang lain menyusul.

Menurut Goleman (1995: 63), kecerdasan emosional terdiri dari lima unsur, yaitu: 1). kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri, 2). kemampuan mengelola emosi, 3). kemampuan memotivasi diri sendiri, 4). kemampuan untuk mengenali emosi orang lain, dan 5). kemampuan membina hubungan baik orang lain. Bagi Cooper (1997: 38), kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk merasakan, memahami, dan mengimplementasikan kepekaan tenaga dan

emosional secara aktif sebagai sumber energi, informasi, hubungan dan pengaruh yang manusiawi. Sedangkan Patricia Patton (2002: 107) mengemukakan 8 (delapan) karakteristik kecerdasan emosional, yaitu: 1). kesabaran, 2). keefektifan, 3). pengendalian dorongan, 4). paradigma, 5). ketetapan hati, 6). pusat jiwa, 7). temperamen, dan 8). kelengkapan.

Sementara itu Bar-On mengidentifikasi 15 komponen kecerdasan emosional setelah mereview literatur-literatur mengenai kesehatan mental, yakni 1). Kesadaran diri emosional (ES), kemampuan untuk mengenal dan memahami perasaan seseorang, 2). Keasertifan (AS), kemampuan mengungkapkan perasaan, keyakinan, dan pemikiran, serta mempertahankan hak-hak seseorang dalam cara yang tidak destruktif. 3). Pertimbangan diri (SR), kemampuan untuk menghargai dan menerima diri. 4). Aktualisasi diri (SA), kemampuan untuk menyadari kapasitas potensial. 5). Kemerdekaan (IN), kemampuan mengatur diri, mengendalikan diri dalam pikiran dan tindakan serta membebaskan diri dari ketergantungan emosional. 6). Empati (EM), kemampuan mewaspada, memahami, dan mengapresiasi perasaan orang lain. 7). Hubungan interpersonal (IR), kemampuan untuk menanamkan dan memelihara hubungan mutual yang memuaskan. 8). Tanggung jawab sosial (RE), kemampuan mendemonstrasikan diri sebagai kontribusi kooperatif, dan konstruktif sebagai bagian dari anggota kelompok sosial. 9). Pemecahan masalah (PS), kemampuan mengidentifikasi dan mendefinisikan masalah juga mampu menciptakan dan mengimplementasikan solusi efektif yang potensial. 10). Pengujian realitas (RT), kemampuan mengakses hubungan antara pengalaman dan kenyataan objektif. 11). Fleksibilitas (FL), kemampuan menyesuaikan emosi diri, pemikiran, dan perilaku dalam situasi dan kondisi yang berubah. 12). Toleransi stres (ST), kemampuan menghadapi situasi yang tidak nyaman dan penuh stress. 13). Pengendalian impuls (IC), kemampuan menolak atau menunda impuls, dorongan atau temptation untuk bertindak. 14). Kebahagiaan (HA), kemampuan merasakan kepuasan hidup, menikmati diri sendiri dan orang lain, dan bergembira. 15). Optimisme (OP), kemampuan melihat sisi cerah kehidupan dan memelihara sikap positif (Palmer dkk, 2003: 1192).

Dalam model tersebut, 15 komponen secara teoretis diatur kedalam lima komponen konseptual utama yang lebih luas yaitu kecerdasan emosional

intrapersonal (RAeq), yang mewakili kemampuan, kapabilitas, kompetensi, dan keterampilan yang berhubungan dengan kedalaman diri (ES, AS, SR, SA dan IN); kecerdasan emosional interpersonal (EReq), mewakili keterampilan dan fungsi interpersonal (EM, IR, RE); kecerdasan emosional adaptasi (ADeq), mewakili seberapa berhasil seseorang mampu menghadapi permintaan lingkungan dengan jajan mengevaluasi dan mengaturnya secara efektif (PS, RT, FL); kecerdasan emosional manajemen stres (SMeq), mewakili kemampuan untuk mengatur dan menghadapi stres secara efektif (ST, IC); kecerdasan emosional *mood* umum (GMeq), mewakili kemampuan untuk menikmati hidup dan memelihara disposisi positif (HA, OP). Dengan model ini, EI didefinisikan sebagai suatu ranah kapabilitas non-kognitif, kompetensi, dan keterampilan yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk secara sukses menghadapi permintaan lingkungan dan tekanan (Bar-On, 1997). Kelimabelas komponen dari model tersebut digambarkan sebagai variabel non-kognitif yang menyatukan faktor-faktor kepribadian (Palmer dkk, 2003: 1193).

Dari semua elemen, dimensi, indikator atau komponen di atas yang relatif kuat untuk dijadikan indikator penelitian adalah dimensi-dimensi: mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, berempati, dan membina hubungan dengan orang lain. Untuk memahami masing-masing elemen kecerdasan emosional tersebut dapat dilihat pada uraian berikut:

1. Mengenali Emosi Diri

Terkait dengan hal ini, Viscott (1996: 94) mengatakan bahwa memahami perasaan anda merupakan awal terang. Tanpa peduli dengan emosi anda, tentu anda tidak menyadari bahwa orang telah memperlakukan anda dengan tidak sepatutnya atau jika saja anda menyatakan kekesalan anda pada mereka. Dalam hal ini, adalah lebih baik mengenali perasaan yang sedang bergejolak sebelum membuat langkah tindakan untuk mengatasi gejolak tersebut.

2. Mengelola Emosi

Mengenai hal ini, Goleman (1995: 62) mengungkapkan bahwa mengelola emosi tujuannya untuk menyeimbangkan emosi, bukan untuk menekan emosi, karena tiap perasaan mempunyai nilai dan makna.

Menyeimbangkan emosi berarti mengendalikan pikiran, mengelola keinginan, mengendalikan pola perilaku, berusaha menjadi pemecah masalah yang baik melalui identifikasi dan perumusan masalah, menggunakan humor, dan mengambil waktu jeda untuk meredakan emosi.

3. Memotivasi diri

Ikhtwal ini, Goleman (1995: 109) mengatakan bahwa hal pertama yang dilakukan dalam memotivasi diri adalah mengendalikan dorongan hati, atau keinginan-keinginan yang bergejolak, optimis menghadapi kesulitan atau tantangan yang menghadang dan berusaha melakukan sesuatu dengan perasaan senang.

4. Empati

Menurut Gerow (1994: 592), empati adalah kemampuan untuk memahami dan menanggung bersama intisari/pokok perasaan orang lain, atau melihat melalui pola pandang orang lain. Empati merupakan akar dari tiap hubungan manusia. Dengan empati orang akan mudah berkomunikasi, karena dengan merasakan perasaan orang lain, seseorang akan mudah untuk mencari kata atau informasi yang diperlukan untuk dikomunikasikan.

5. Membina Hubungan

Menurut Weisinger (1998: 152), membina hubungan berarti: mempertemukan kebutuhan satu dengan yang lain, berhubungan satu dengan yang lain lebih lama, dan mempertukarkan informasi tentang perasaan. Dalam hal ini, membina hubungan berarti membuat suatu hubungan bukan hanya sekedar untuk maksud-maksud tertentu saja, tetapi disertai sentuhan perasaan yang memungkinkan komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Dengan hubungan yang baik, berarti komunikasi berjalan lancar dan suasana kerja khususnya dalam tim juga terbina baik.

Selain kelima dimensi di atas, Salovey dan Mayer (dalam Wong dan Law, 2002: 246) juga mengonseptualisasikan kecerdasan emosional ke dalam empat dimensi, yaitu:

1. Penilaian dan ekspresi emosi di dalam diri (*appraisal and expression of emotion in the self*). Aspek ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami kedalaman emosinya dan dapat mengekspresikan emosinya secara alami. Orang yang memiliki kemampuan besar dalam area ini akan memiliki perasaan dan mengakui emosinya baik jika dibandingkan kebanyakan orang.
2. Penilaian dan mengenali emosi orang lain (*appraisal and recognition of emotion in others*). Aspek ini berhubungan dengan kemampuan untuk menerima dan mengerti emosi orang yang berada di sekitarnya. Orang yang berkemampuan tinggi dalam aspek ini akan lebih sensitif dalam merasakan emosi orang lain seperti ia membaca pikirannya.
3. Keteraturan emosi dalam diri (*regulation of emotion in the self*). Aspek ini berhubungan dengan orang dalam mengatur emosi yang akan memungkinkan penyembuhan lebih cepat dari kesusahan psikologis.
4. Kegunaan emosi untuk memfasilitasi kinerja (*use of emotion to facilitate performance*). Hal ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk menciptakan kegunaan emosinya dengan mengarahkannya terhadap aktivitas konstruktif dan kinerja individu.

Dari uraian di atas tampak bahwa kecerdasan emosional adalah kecakapan untuk merasakan, memahami, dan mengimplementasikan kepekaan tenaga dan emosional secara aktif sebagai sumber energi, informasi, hubungan dan pengaruh yang manusiawi yang dilihat berdasarkan indikator kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, berempati, dan membina hubungan dengan orang lain.

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan terjemahan dari istilah Inggris "*performance*" yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja/unjuk kerja/penampilan kerja (STIA-L.A.N, 1997: 3). Berbabdin & Russell (dalam Gomes, 2000: 135) memberi batasan "*performance*" sebagai "... *the record of outcomes produced on a specified function or activity during a specified time*

periode" (catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu). Sementara itu, Wahjosumidjo (1994: 117) mendefinisikan kinerja sebagai hasil interaksi yang terjadi antara persepsi dan motivasi pada diri seseorang yang dapat dilihat dari perilaku seseorang.

Jadi, kinerja merupakan hasil atau *output* dari suatu proses. Jika *output* tersebut berasal dan atau sebagai hasil kerja pegawai, maka hal itu dinamakan kinerja pegawai. Henry Simamora (1995: 381) melihat kinerja karyawan sebagai tingkat terhadap mana para karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

Menurut Triffin dan McCormick (1979: 22), kinerja individu berhubungan dengan *individual variable* dan *situational variable*. Mereka berpendapat bahwa perbedaan individu akan menghasilkan kinerja yang berbeda pula.

Individual variable adalah variabel yang berasal dari dalam diri individu yang bersangkutan, misalnya: kemampuan, kepentingan, dan kebutuhan-kebutuhan tertentu. Sedangkan yang dimaksud dengan *situational variable* adalah variabel yang bersumber dari situasi pekerjaan yang lebih luas (lingkungan organisasi). Misalnya: pelaksanaan supervisi, iklim organisasi, hubungan dengan rekan sekerja, dan sistem pemberian imbalan. Apabila merujuk pada pengertian-pengertian tentang kinerja di atas, maka secara umum kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja seseorang baik secara kuantitas maupun kualitas dalam periode waktu tertentu.

2.3.2. Indikator Kinerja

Untuk mengetahui kinerja karyawan, harus ditetapkan standar performansnya. Sayle & Strauss (1977: 47) mengatakan: "*in effect, the standard established a target, and at the end of the target periode (week, month, year) both manager and boss can compare the expected standard of performance with actual level of achievement*".

Standar kinerja merupakan tolok ukur bagi suatu perbandingan antara apa yang telah dilakukan dengan apa yang diharapkan/ditargetkan sesuai dengan

pekerjaan atau jabatan yang telah dipercayakan kepada seseorang. Standar kinerja dapat pula dijadikan bagi pertanggungjawaban terhadap apa yang telah dilakukan.

Standar kinerja untuk masing-masing orang mempunyai perbedaan sesuai jenis pekerjaan, organisasi atau profesi. Standar kinerja merujuk pada tujuan organisasi yang dijabarkan ke dalam tugas-tugas fungsional. Standar kinerja karyawan bank akan berbeda dengan standar kinerja guru, seniman atau pekerja lainnya, karena masing-masing memiliki spesifikasi tugas/pekerjaan yang berbeda. Begitupun kinerja seorang lulusan sekolah kejuruan dengan kinerja seorang lulusan sekolah umum bisa tidak sama, tergantung kepada tingkat kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing lulusan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 10 tahun 1979 tentang Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) Pegawai Negeri Sipil seperti dikutip Suprihanto (1998: 95), standar yang digunakan untuk mengukur kinerja seorang pegawai negeri sipil adalah:

1. Kesetiaan; mengandung muatan kesetiaan, ketaatan, dan pengabdian kepada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, negara dan pemerintah.
2. Prestasi kerja, adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.
3. Tanggung jawab, adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul risiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.
4. Ketaatan, adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan tidak melanggar larangan yang ditentukan.
5. Kejujuran, adalah ketulusan hati seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
6. Kerjasama, adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu

tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.

7. Kepemimpinan, adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok.

Sementara itu Mondy, Sharplin & Flipo (1988: 509) mengajukan sejumlah standar untuk melihat kinerja karyawan, yaitu:

1. *Time standards. Time standards state the length of time it should take to make a certain product or perform a certain service.*
2. *Productivity standards. These standards are based on the amount of product or service produced during a set time period.*
3. *Cost standards. These standards are based on the cost associated with producing the goods or service.*
4. *Quality standards. These are based on the level of perfection desired.*
5. *Behavioral standards. These are based on type of behavior desired of workers in the organization.*

2.3.3. Aspek-aspek Kinerja

Menurut Dale Furtwengler (2002: 86), aspek-aspek yang terdapat dalam kinerja meliputi:

1. Kecepatan

Kecepatan sangat penting bagi keunggulan bersaing perusahaan. Kecepatan terakit dengan unsur-unsur: tindakan karyawan mengindikasikan pemahaman mengenai derajat kepentingan kecepatan dalam lingkungan persaingan; karyawan melakukan pekerjaan dengan bagus; karyawan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal; karyawan mencari cara untuk menyelesaikan pekerjaan rutin dengan lebih cepat.

2. Kualitas

Kualitas tidak dapat dikorbankan demi kecepatan. Mengenai kualitas dapat dilihat beberapa unsur berikut: karyawan bangga terhadap

pekerjaannya; karyawan melakukan pekerjaannya dengan benar sejak awal; karyawan mencari cara-cara untuk memperbaiki kualitas pekerjaannya.

3. Layanan

Manfaat kecepatan dan kualitas akan mudah berubah menjadi layanan buruk. Hal ini dapat dilihat melalui hal-hal berikut: tindakan karyawan dapat mengindikasikan pemahaman pentingnya melayani kepada para pelanggan; karyawan menunjukkan keinginannya untuk melayani orang lain dengan baik; karyawan merespon pelanggan dengan tepat waktu; karyawan memberikan lebih daripada yang diminta oleh pelanggan.

4. Nilai

Pemahaman mengenai nilai sangat penting dalam keputusan pembelian, penetapan sasaran, menyusun prioritas dan efektivitas kerja. Sedikitnya ada dua hal yang tercakup dalam aspek nilai, yaitu: tindakan karyawan mengindikasikan pemahaman mengenai konsep nilai; dan nilai merupakan sesuatu yang dipertimbangkan oleh karyawan dalam pengambilan keputusan.

5. Keterampilan interpersonal

Keterampilan interpersonal meliputi: karyawan menunjukkan perhatian pada perasaan orang lain; karyawan menggunakan bahasa yang memberi semangat kepada orang lain; karyawan bersedia membantu orang lain; karyawan dengan tulus merayakan keberhasilan orang lain.

6. Mental untuk sukses

Hal ini mencakup unsur-unsur: karyawan memiliki sikap *can do* (yakin bahwa ia dapat melakukan apapun); karyawan mencari cara untuk menambah pengetahuan-pengetahuannya; karyawan mencari cara untuk memperbanyak pengalamannya; karyawan realistis dalam mengukur kemampuannya.

7. Terbuka untuk berubah

Kondisi ini terkait dengan hal-hal berikut: karyawan bersedia menerima perubahan; karyawan mencari cara baru untuk menyelesaikan tugas lama; tindakan karyawan mengindikasikan sifat ingin tahu; karyawan memandang perannya sebagai peran.

8. Kreativitas

Kreativitas meliputi: karyawan menunjukkan kreativitas dalam pemecahan masalah; karyawan menunjukkan kemampuan untuk melihat hubungan antara masalah-masalah yang kelihatannya tidak berkaitan; karyawan dapat mengambil konsep abstrak dan mengembangkannya menjadi konsep yang dapat diterapkan; karyawan menerapkan kreativitasnya pada pekerjaan sehari-hari.

9. Keterampilan berkomunikasi

Keterampilan berkomunikasi meliputi: karyawan menampilkan gagasan logis dalam bahasa yang mudah dipahami; karyawan menyatakan ketidaksetujuannya tanpa menciptakan konflik; karyawan menulis dengan menggunakan kata-kata yang jelas dan tepat; karyawan menggunakan bahasa yang bernada optimis.

10. Inisiatif

Inisiatif mencakup hal-hal sebagai berikut: karyawan selalu bersedia membantu orang lain jika pekerjaannya telah selesai; karyawan ingin selalu terlibat dalam proyek baru; karyawan selalu berusaha mengembangkan keterampilannya di luar tempat kerja; karyawan menjadi sumber gagasan untuk perbaikan kinerja.

11. Perencanaan organisasi

Perencanaan meliputi: karyawan selalu membuat jadwal personal; karyawan bekerja berdasarkan jadwal tersebut; karyawan selalu memutuskan dahulu pendekatan yang akan digunakan pada tugasnya sebelum memulainya.

2.3.4. Penilaian Kinerja

Menurut Schermerhorn (1982: 215), penilaian kinerja diartikan sebagai berikut: "*Performance appraisal is a process of formally evaluating performance and providing feedback on which performance adjustments can be made*".

Penilaian kinerja merupakan proses penilaian yang dilakukan organisasi terhadap para pegawai yang dapat memberikan umpan balik, sehingga organisasi dapat mengidentifikasi secara tegas perbaikan atau penyesuaian yang diperlukan dalam rangka perbaikan kinerja pegawai.

Dalam kaitan dengan penilaian tersebut, Gary Desler (1998: 3) mengkonstatasi tiga langkah penting. *Pertama*, mendefinisikan pekerjaan, yang artinya memastikan bahwa pimpinan dan bawahan sepakat tentang tugas-tugasnya dan standar jabatan. *Kedua*, menilai kinerja, berarti membandingkan kinerja aktual bawahan dengan standar-standar yang telah ditetapkan; ini menyangkut jenis formulir yang telah ditetapkan. *Ketiga*, umpan balik, yaitu kinerja dan kemajuan bawahan dibahas dan rencana-rencana dibuat untuk perkembangan apa saja yang dituntut.

Metode penilaian kinerja yang digunakan untuk menentukan kinerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai, secara garis besar ada dua cara, yaitu:

1. *Past oriented appraisal method*

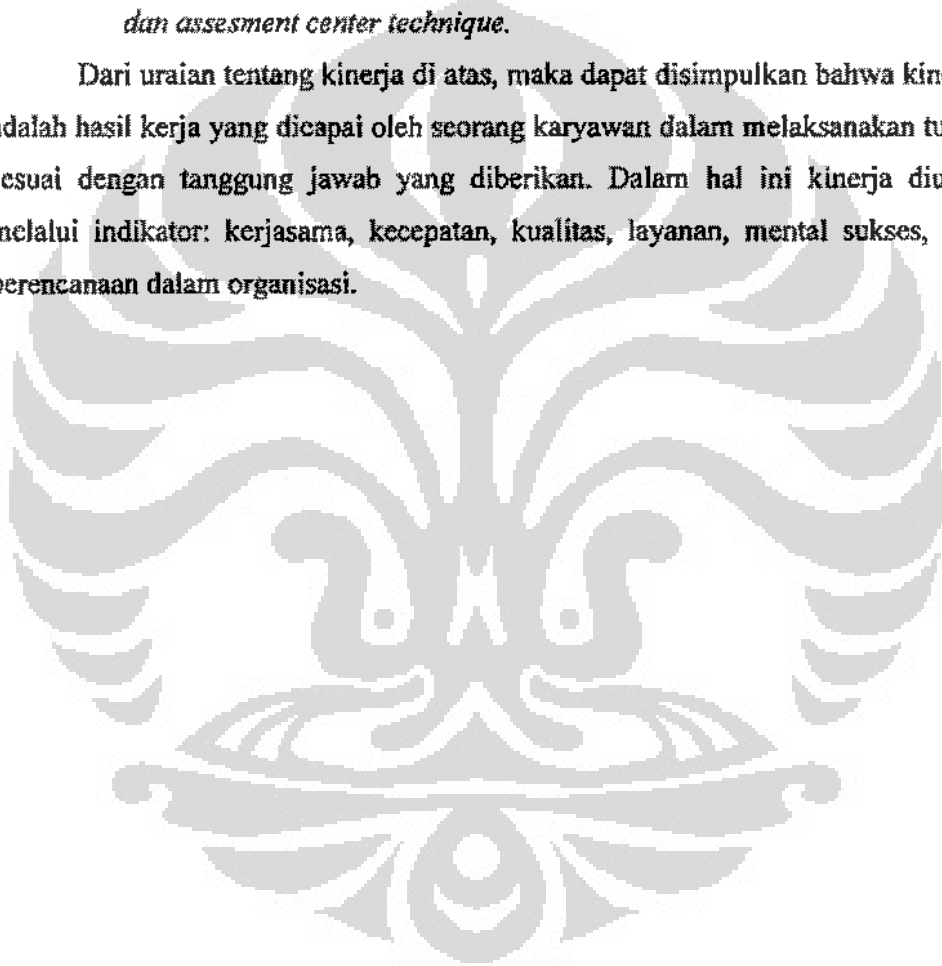
Metode ini berorientasi pada masa lalu. Penilaian-penilaian dilakukan terhadap kinerja atau praktek yang telah terjadi. Dengan mengevaluasi kinerja masa lalu, para pegawai memperoleh umpan balik tentang hasil kerja yang telah dicapainya. Kemudian, umpan balik tersebut diharapkan dapat mengarahkan pegawai yang bersangkutan pada peningkatan kinerja.

Menurut Nawawi (2001: 268) teknik penilaian kinerja yang berorientasi pada masa lalu dapat dilakukan dengan cara-cara: *rating scales, checklist, forced choice method, critical incident method, behaviorally anchored rating scales, field review method, performance test and observation, comparative evaluation approaches, dan future oriented appraisal method*.

2. *Future oriented appraisal method*

Metode penilaian yang berorientasi ke masa depan, memusatkan perhatiannya pada kinerja pegawai di masa yang akan datang. Caranya melalui kegiatan-kegiatan evaluatif terhadap potensi yang dimiliki oleh para pegawai atau dengan cara menetapkan sasaran-sasaran kinerja di masa yang akan datang. Teknik penilaian kinerja yang berorientasi ke masa depan, dapat dilakukan dengan cara-cara: *self appraisal, management by objective approach, psychological approach, dan assesment center technique*.

Dari uraian tentang kinerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam hal ini kinerja diukur melalui indikator: kerjasama, kecepatan, kualitas, layanan, mental sukses, dan perencanaan dalam organisasi.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat cabang Kalimantan. Penelitian tergolong dalam tipe penelitian survei. Menurut Kerlinger (2000: 213), penelitian ini digunakan untuk mengkaji populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dengan menyeleksi serta mengkaji dari populasi untuk menemukan indensi, distribusi, dan interelasi relatif dari variabel-variabel sosiologis dan psikologis. Dalam konteks penelitian ini, survei dilakukan untuk melihat pengaruh dua variabel bebas (komitmen organisasi dan kecerdasan emosional) dan satu variabel terikat (kinerja).

3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Untuk memperjelas batasan variabel yang diteliti, maka perlu diberikan definisi operasional variabel sebagai berikut:

1. Variabel independen (X) terdiri dari:

a. Komitmen organisasi (X1)

Komitmen organisasi adalah kekuatan bersifat relatif dari individu mengenai rasa kepercayaan terhadap: nilai-nilai organisasi, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi, keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan, dan ketertarikan terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasi.

b. Kecerdasan emosional (X2)

Kecerdasan emosional adalah kecakapan untuk merasakan, memahami, dan mengimplementasikan kepekaan tenaga dan emosional secara aktif sebagai sumber energi, informasi, hubungan dan pengaruh yang manusiawi yang dilihat berdasarkan indikator kemampuan mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, berempati, dan membina hubungan dengan orang lain

2. Variabel Dependen (Y). Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dengan indikator: (1) kecepatan, (2) layanan, (3) nilai, (4) terbuka untuk berubah, (5) kreativitas, (6) inisiatif, dan (7) perencanaan organisasi.

3.3. Teknik Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel

3.3.1. Teknik Pengumpulan Data

Agar analisis dapat dilakukan secara utuh maka harus didukung oleh data baik data primer maupun sekunder. Untuk memperoleh kedua jenis data tersebut maka teknik pengumpulan yang digunakan adalah:

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Studi Kepustakaan, dilakukan dengan cara membaca dan mengutip baik secara langsung maupun tidak langsung dari literatur-literatur yang berhubungan langsung dengan variabel penelitian.

b. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini dilakukan di lingkungan Bank Muamalat Cabang Kalimantan untuk mendapatkan data primer dengan cara menyebarkan angket kepada responden. Angket tersebut berisi 3 buah instrumen yaitu instrumen untuk mengukur (1) kecerdasan emosional (2) komitmen organisasi dan (3) kinerja karyawan.

Kuesioner merupakan salah satu jenis instrumen pengumpul data yang disampaikan kepada responden/subyek penelitian melalui sejumlah pernyataan. Teknik ini dipilih semata-mata karena: subyek adalah orang yang mengetahui dirinya sendiri, apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan interpretasi subyek tentang pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada subyek adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Hadi, 2002). Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada skala model Likert. Skala berisi sejumlah pernyataan yang menyatakan obyek yang hendak diungkap. Penskoran atas kuesioner skala model Likert yang digunakan

dalam penelitian ini merujuk pada lima alternatif jawaban, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-Ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Tabel 3.1
Skor Kategori Skala Likert

Option	Skor Item Positif
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.3.2. Populasi

Sugiyono (2003:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan yang berjumlah 140 orang.

3.3.3. Sampel

Sampel adalah sekelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel. Penentuan jumlah sampel menurut Slovin (Umar, 2000) adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel.

Dari jumlah populasi tersebut dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh :

1. N = Jumlah karyawan PT. Bank Syariah Muamalat Indonesia di Kantor Cabang Kalimalang 140 orang.

2. $e = 10\% = 0,1$

$$n = \frac{140}{1 + 140 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{140}{1 + 1,4}$$

$$n = 58$$

3. Dalam penelitian ini sampel yang diambil berjumlah 63 responden dengan pertimbangan, kemungkinan adanya kesalahan dalam pengisian kuesioner, berkurangnya jumlah kuesioner yang dikembalikan.

3.4. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan karakteristik atau identitas responden maupun tabulasi dari data yang diperoleh.

b. Uji Instrumen

Dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang terdiri dari butir-butir pertanyaan pembentuk variabel komitmen organisasi, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

Data penelitian tidak akan berguna jika alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tersebut tidak memenuhi validitas dan reliabilitas. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Penelitian ini menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, agar kuesioner dalam penelitian ini benar-benar mampu mengukur apa yang ingin diukur dan pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten jika pengukuran diulangi, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Untuk mempermudah perhitungan maka digunakan program *SPSS version 15 for windows* yang akan menguji validitas dan reliabilitas kuesioner

dalam penelitian ini. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu baru kemudian dilanjutkan dengan menguji reliabilitasnya.

3.4.1. Uji Validitas

Validitas terkait dengan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Azwar, 2003: 24). Pada penelitian ini penulis menggunakan validitas item untuk mengetahui sejauh mana item-item yang ada mencakup keseluruhan faktor yang hendak diukur. Selanjutnya validitas faktor tersebut ditujukan untuk menganalisis hubungan antar faktor dalam setiap variabel.

Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti.

Dalam survei uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Pada penelitian ini pengukuran validitas menggunakan perhitungan Korelasi Product Moment Pearson dengan menggunakan bantuan komputer, yaitu program SPSS Versi 15. Adapun rumus Korelasi Product Moment Pearson adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2]} \sqrt{[n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

- n : Jumlah populasi
- X : variabel bebas (variabel independent)
- Y : variabel terikat (variabel dependent)
- r : Koefisien korelasi

3.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian

digunakan rumus Alpha Cronbach. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki nilai koefisien keandalan lebih besar atau sama dengan 0,6 sehingga apabila α sama dengan 0,6 maka instrumen dapat dikatakan reliabel (Ghozali.2006). Rumus untuk Alpha Cronbach adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{(n)(S^2 - \sum S_i^2)}{(n-1)S^2}$$

Dimana :

α : Koefisien alpha

n : Jumlah item dalam skala

S^2 : Varian total dari skor test

S_i^2 : Varian dari setiap item skala

3.5 Regresi Berganda

Asumsi model regresi berganda (*multiple regresion*) dengan dua variabel independen adalah:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + u$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (kinerja karyawan)

X_1 = variabel independen (komitmen organisasi)

X_2 = variabel independen (kecerdasan emosional)

u = standar error

3.5.1 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah parameter yang dihasilkan bersifat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), artinya koefisien regresi pada persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti, maka dilakukan uji asumsi klasik. Kuncoro (2001), yang menyebutkan bahwa: Dalam praktek, beberapa masalah sering muncul pada saat analisis regresi digunakan untuk mengestimasi suatu model dengan sejumlah data. Masalah tersebut dalam buku teks ekonometrika termasuk dalam pengujian asumsi klasik, yaitu ada tidaknya masalah autokorelasi, heterogenitas, multikolinearitas, dan normalitas. Gujarati (2003) mengemukakan "agar diperoleh nilai pemerkiraan yang tidak bias dan efisien

dari persamaan regresi, ada beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi dalam menganalisa data” maka dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari:

3.5.1.1 Uji Normalitas

Normalitas data adalah suatu keharusan, jika nilai residual dari model regresi tidak dapat didistribusikan secara normal maka dikhawatirkan hasil analisis regresi tidak memberikan kesimpulan yang valid. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas, keduanya memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat melihat grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2007: 110). Dasar pengambil keputusan antara lain:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.1.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Jika variabel-variabel tersebut berkorelasi satu sama lain, maka sangat sulit untuk memisahkan pengaruhnya masing-masing dan untuk mendapatkan penaksiran yang baik bagi koefisien-koefisien regresi.

Dalam praktiknya, multikolinieritas tidak dapat dihindari, dalam artian sulit menemukan dua variabel bebas secara matematis tidak berkorelasi (korelasi = 0) sekalipun secara substansi tidak berkorelasi. Bila ditemukan kolinieritas yang sempurna maka salah satu dampak yang ditimbulkannya adalah tidak dapat dihitungnya koefisien regresi (Nachrowi dan Usman, 2006).

Untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya multikolenieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka hal ini menunjukkan tidak ada korelasi antar variabel independent. (Hair, Jr 1998).

3.5.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastis atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melakukan serangkaian pengujian. Nachrowi dan Usman (2006), pengujian untuk mendeteksi bisa dilakukan dengan menggunakan metode grafik. Pengujian dengan grafik hanya perlu melihat ada tidaknya pola tertentu yang terdapat pada scatterplot, dasar pengambilan kesimpulan adalah sebagai berikut (Santoso, 2004):

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

3.6. Pengujian Koefisien

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui kondisi masing-masing variabel berdasarkan skor yang diperoleh, sedangkan analisis statistik inferensial diperlukan untuk pengujian hipotesis dan generalisasi penelitian.

3.6.1. Uji Statistik Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan dari variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai

pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.

Hipotesis dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 \dots \dots \dots = \beta_k = 0$$

Artinya variabel-variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat

$$H_1 : \beta_1 \neq 0$$

Artinya ada pengaruh terhadap variabel terikat, paling tidak salah satu dari variabel bebas tersebut. Keputusan dari penerimaan dan penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$: H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel-variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
2. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$: H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya model regresi tidak berhasil menerangkan variabel bebas secara keseluruhan.

Pengujian ini menurut Freddy Rangkuti (1997) dengan menggunakan rumus: H_0

$$F = \frac{R^2 / K}{(1-R^2) / n-K-1}$$

dimana:

F = Rasio

R^2 = Koefisien determinasi

K = Jumlah Variabel bebas

N = Banyaknya sampel

Dengan taraf signifikansi 5% sehingga apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $P < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Jika demikian berarti ada pengaruh yang signifikan antara dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama (serentak) terhadap variabel terikat. Model regresi linier berganda dalam persamaan ini sebagai berikut.

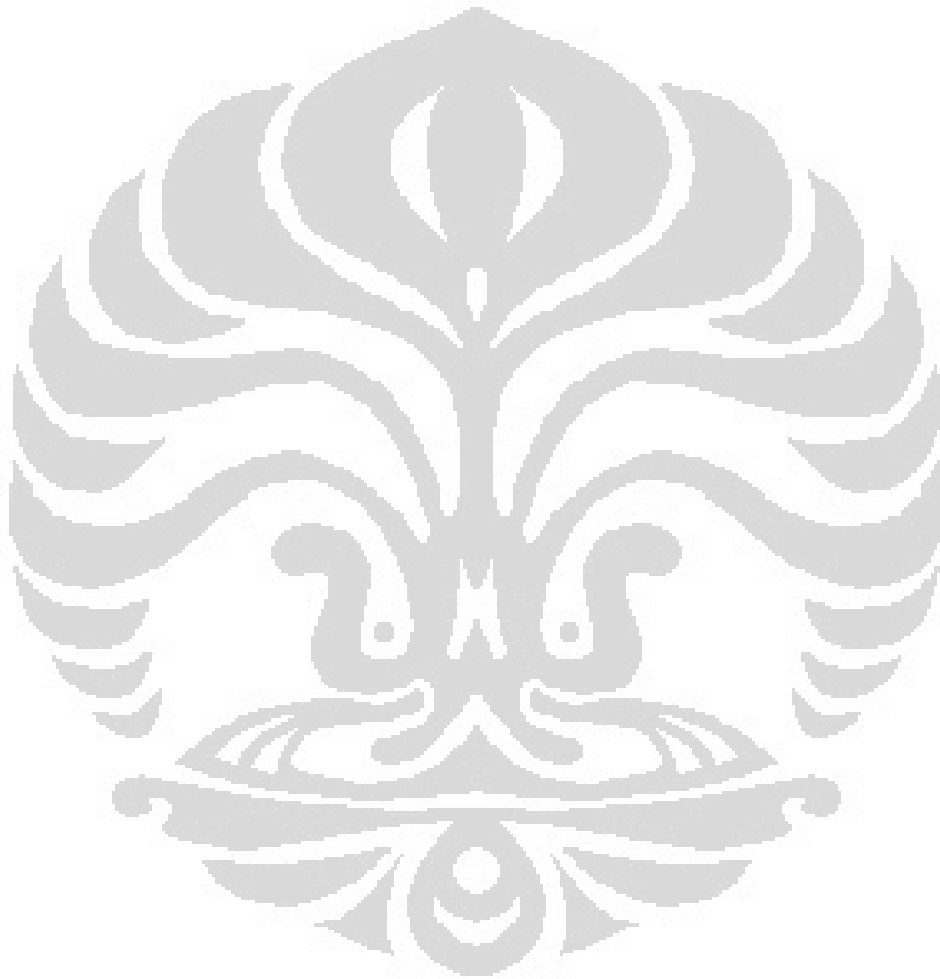
$$\hat{Y} = a + b \text{ Komitmen Organisasi} + b \text{ Kecerdasan Emosional}$$

$$\hat{Y} = \text{Kinerja}$$

$$a = \text{interception point (constant)}$$

3.6.2. Perhitungan nilai koefisien determinasi

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh atau kontribusi variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan koefisien determinasi (R^2). Koefisien ini menunjukkan proporsi variabilitas total pada variabel dependen yang dijelaskan oleh model regresi. Nilai R^2 berada pada interval $0 \leq R^2 \leq 1$. Oleh karena itu, semakin baik estimasi model dalam menggambarkan data, maka makin dekat nilai R ke nilai 1 (satu).



BAB IV
PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah sumber daya insani Bank Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan. Jumlah kuesioner yang dikirimkan sebanyak 75 buah. Dari 75 kuesioner yang dikirimkan kepada seluruh responden dapat dibuat ikhtisarnya sebagai berikut :

1. Jumlah keseluruhan kuesioner yang dikirimkan..... 75 kuesioner.
2. Jumlah kuesioner yang tidak bisa dipakai..... 12 kuesioner.
3. Jumlah kuesioner yang bisa dipakai..... 63 kuesioner.

4.2. Analisa Deskriptif.

Hasil penelitian ini dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan setiap butir pertanyaan, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai variabel-variabel yang diteliti. Sedangkan analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan formula statistika, yakni mencakup koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t/uji F dan regresi. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh dan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel tidak bebas.

Dari 63 responden yang dijadikan sampel pada penelitian ini, dapat disajikan deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin, masa kerja, dan jabatan.

4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin diperlihatkan pada Tabel 4.1. dari 63 responden yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki yaitu dengan jumlah sebanyak 41 responden, atau dengan

mendapatkan nilai persentasi sebesar 65%. Sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu dengan jumlah sebanyak 22 responden atau nilai persentasinya sebesar 35%.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	41	65
2	Perempuan	22	35
	Total	63	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia seperti yang diperlihatkan pada Tabel 4.2. sebagian besar responden berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 27 responden, atau dengan memperoleh nilai persentasi sebesar 43%, penilaian terbanyak kedua berdasarkan faktor usia ini berada pada usia 41-50 tahun sebanyak 18 responden atau sebesar 29%, penilaian terbanyak ketiga usia, 30 tahun sejumlah 11 responden atau dengan memperoleh nilai persentasi sebesar 17%, penilaian terbanyak keempat usia >50 tahun sejumlah 7 responden atau dengan memperoleh nilai persentasi sebesar 11%

Tabel 4.2
Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 30 tahun	11	17
2	31 – 40 tahun	27	43
3	41 – 50 tahun	18	29
4	> 50 tahun	7	11
	Total	63	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Profil responden berdasarkan status kepegawaian diperlihatkan pada Tabel 4.3. dari 63 responden yang terlibat dalam penelitian ini, mayoritas responden berstatus karyawan tetap dengan jumlah sebanyak 47 responden, atau dengan mendapatkan nilai persentasi sebesar 75%, sedangkan sisanya adalah responden berstatus karyawan tidak tetap yaitu dengan jumlah sebanyak 16 responden atau nilai persentasinya sebesar 25%.

Tabel 4.3
Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Frekuensi	Persentase
1	Tetap	47	75
2	Tidak Tetap	16	25
	Total	63	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan masa kerja seperti yang diperlihatkan pada Tabel 4.4. sebagian besar responden telah memiliki masa kerja antara 11-15 tahun yaitu sebanyak 32 responden, atau dengan memperoleh nilai persentasi sebesar 51%, penilaian terbanyak kedua berdasarkan faktor masa kerja ini berada pada masa kerja di atas 6-10 tahun yaitu sebanyak 12 responden atau sebesar 19%, masa kerja antara 16-20 tahun yaitu sebanyak 8 responden, atau dengan memperoleh nilai persentasi sebesar 13%, sedangkan masa kerja antara <5 tahun yaitu sebanyak 11 responden, atau dengan memperoleh nilai persentasi sebesar 17%.

Tabel 4.4
Pengalaman

No	Masa kerja	Frekuensi	Persentase
1	1 - 3 tahun	19	30
2	4 - 7 tahun	31	49
3	8 - 10 tahun	13	21
	Total	63	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2009

4.3. Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut ini disajikan jawaban responden untuk setiap pertanyaan pada masing-masing variabel penelitian. Jawaban yang diperoleh dianalisis secara deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia, cabang Kalimantan. Analisis deskriptif selengkapnya disajikan sebagai berikut:

4.3.1. Komitmen Organisasi

Sebagai gambaran untuk mengetahui komitmen organisasi, berikut ini disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden untuk masing-masing pertanyaan yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 4.5
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Komitmen Organisasi

No	Pertanyaan	Jawaban									
		SS		S		RR		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya berkeinginan memberikan segala upaya yang ada untuk membantu Instansi ini menjadi sukses	5	7.94	30	47.62	25	39.68	3	4.76	0	0
2	Saya membanggakan Instansi ini kepada teman-teman saya sebagai suatu Instansi yang baik untuk bekerja.	7	11.11	40	63.49	13	20.63	3	4.76	0	0
3	Saya akan menerima hampir setiap jenis penugasan pekerjaan agar tetap bekerja pada Instansi ini	7	11.11	43	68.25	10	15.87	3	4.76	0	0

4	Saya menemukan bahwa sistem nilai (<i>values</i>) saya sama dengan sistem nilai (<i>values</i>) Instansi ini	3	4.76	40	63.49	19	30.16	1	1.59	0	0
5	Saya bangga mengatakan kepada orang lain bahwa saya bekerja pada Instansi ini	0	0.00	42	66.67	18	28.57	3	4.76	0	0
6	Instansi ini memberikan peluang yang terbaik bagi saya dalam meningkatkan kinerja Instansi ini.	12	19.05	33	52.38	17	26.98	1	1.59	0	0
7	Saya merasa pilihan saya untuk bekerja pada Instansi ini sangat tepat dibandingkan dengan Instansi lain yang sudah saya pertimbangkan	7	11.11	43	68.25	10	15.87	3	4.76	0	0
8	Kepedulian saya terhadap masa depan Instansi tempat saya bekerja sangat besar	7	11.11	46	73.02	10	15.87	0	0.00	0	0
9	Bagi saya Instansi ini adalah yang terbaik dari semua kemungkinan Instansi yang dipilih untuk bekerja.	10	15.87	48	76.19	3	4.76	2	3.17	0	0
10	Saya senantiasa memperbaiki cara kerja dari waktu ke waktu	7	11.11	40	63.49	13	20.63	3	4.76	0	0

11	Kantor memberikan fasilitas yang memadai untuk kelancaran tugas pegawai	13	20.63	40	63.49	8	12.70	2	3.17	0	0
----	---	----	-------	----	-------	---	-------	---	------	---	---

Sumber: Data diolah

Dari rekapitulasi jawaban responden dalam tabel 4.4 di atas terlihat sebagian besar jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam variabel komitmen organisasi adalah setuju (S). Aspek-aspek bukti fisik (Komitmen Organisasi) yang telah dinilai baik terutama: (1) Bagi saya Instansi ini adalah yang terbaik dari semua kemungkinan Instansi yang dipilih untuk bekerja. (2) Kantor memberikan fasilitas yang memadai untuk kelancaran tugas pegawai. (3) Kepedulian saya terhadap masa depan Instansi tempat saya bekerja sangat besar. (4) Instansi ini memberikan peluang yang terbaik bagi saya dalam meningkatkan kinerja Instansi ini. (5) Saya merasa pilihan saya untuk bekerja pada Instansi ini sangat tepat dibandingkan dengan Instansi lain yang sudah saya pertimbangkan. (6) Saya senantiasa memperbaiki cara kerja dari waktu ke waktu. (7) Saya akan menerima hampir setiap jenis penugasan pekerjaan agar tetap bekerja pada Instansi ini. (8) Saya membanggakan Instansi ini kepada teman-teman saya sebagai suatu Instansi yang baik untuk bekerja. (9) Saya menemukan bahwa sistem nilai (*values*) saya sama dengan sistem nilai (*values*) Instansi ini. (10). Saya bangga mengatakan kepada orang lain bahwa saya bekerja pada Instansi ini. (11) Saya berkeinginan memberikan segala upaya yang ada untuk membantu Instansi ini menjadi sukses.

4.3.2. Kecerdasan Emosional

Sebagai gambaran untuk mengetahui kecerdasan emosional, berikut ini disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden untuk masing-masing pertanyaan yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Kecerdasan Emosional

No	Pertanyaan	Jawaban									
		SS		S		RR		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya merasa senang jika dapat membantu teman yang sedang kesulitan	8	12.70	41	65.08	10	15.87	4	6.35	0	0.00
2	Saudara dan teman-teman saya merasa segan atas kehadiran saya	11	17.46	33	52.38	16	25.40	3	4.76	0	0.00
3	Saya tidak memandang kesedihan sebagai hal yang penting untuk dipermasalahkan	9	14.29	31	49.21	23	36.51	0	0.00	0	0.00
4	Saya tahu saat yang tepat untuk mengungkapkan kekesalan	15	23.81	33	52.38	15	23.81	0	0.00	1	1.18
5	Jika saya sedang mengalami kesedihan akibat kegagalan dalam tugas, saya akan segera bangkit kembali dan berpikir positif	10	15.87	39	61.90	13	20.63	1	1.59	0	0.00
6	Saya tidak mau larut dalam kekecewaan, tetapi selalu berpikir positif	8	12.70	39	61.90	16	25.40	0	0.00	0	0.00
7	Ketika sedang gelisah saya berusaha mendengarkan lagu-lagu yang bermuansa riang.	5	7.94	50	79.37	8	12.70	0	0.00	0	0.00
8	Jika kondisi keuangan saya belum memungkinkan, maka saya akan menunda dulu keinginan-keinginan saya untuk membeli barang yang saya inginkan	21	33.33	37	58.73	5	7.94	0	0.00	0	0.00
9	Jika sedang mempunyai persoalan, saya akan menghadapi persoalan tersebut dan bukan menghindarinya	10	15.87	45	71.43	8	12.70	0	0.00	0	0.00
10	Jika sedang marah, saya berusaha mengendalikan diri supaya tidak terjadi hal-hal yang buruk	11	17.46	35	55.56	16	25.40	1	1.59	0	0.00

11	Saya berusaha memberikan solusi kepada rekan kerja yang sedang mendapatkan kesulitan	26	41.27	29	46.03	8	12.70	0	0.00	0	0.00
----	--	----	-------	----	-------	---	-------	---	------	---	------

Dari rekapitulasi jawaban responden dalam tabel 4.6 di atas terlihat sebagian besar jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam variabel kecerdasan emosional adalah setuju (S). Aspek-aspek kecerdasan emosional yang telah dinilai baik terutama: (1) Saya berusaha memberikan solusi kepada rekan kerja yang sedang mendapatkan kesulitan. (2) Jika kondisi keuangan saya belum memungkinkan, maka saya akan menunda dulu keinginan-keinginan saya untuk membeli barang yang saya inginkan. (3) Jika sedang marah, saya berusaha mengendalikan diri supaya tidak terjadi hal-hal yang buruk. (4) Jika sedang mempunyai persoalan, saya akan menghadapi persoalan tersebut dan bukan menghindarinya. (5) Saya tahu saat yang tepat untuk mengungkapkan kekesalan. (6) Ketika sedang gelisah saya berusaha mendengarkan lagu-lagu yang bernuansa riang. (7) Jika saya sedang mengalami kesedihan akibat kegagalan dalam tugas, saya akan segera bangkit kembali dan berpikir positif. (8) Saya tidak mau larut dalam kekecewaan, tetapi selalu berpikir positif. (9) Saudara dan teman-teman saya merasa segan atas kehadiran saya. (10) Saya tidak memandang kesedihan sebagai hal yang penting untuk dipermasalahkan. (11) Saya merasa senang jika dapat membantu teman yang sedang kesulitan.

4.3.3. Kinerja

Sebagai gambaran untuk mengetahui responsif atas kinerja, berikut ini disajikan rekapitulasi hasil jawaban responden untuk masing-masing pertanyaan yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
Kinerja

No	Pertanyaan	Jawaban									
		SS		S		RR		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Selama bekerja disini, Saya yakin bisa mengerjakan pekerjaan lebih dari yang dibebankan perusahaan	12	19.05	47	74.60	4	6.35	0	0.00	0	0
2	Selama Saya bekerja sampai saat ini Saya selalu bekerja lebih baik daripada rekan-rekan kerja	13	20.63	40	63.49	8	12.70	2	3.17	0	0
3	Saya selalu berorientasi pada keberhasilan dalam melaksanakan tugas	11	17.46	48	76.19	4	6.35	0	0.00	0	0
4	Saya merasa menikmati jika diberi beban dan tanggung jawab yang lebih besar dari yang Saya lakukan saat ini	7	11.11	46	73.02	10	15.87	0	0.00	0	0
5	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini dapat Saya capai dengan baik	10	15.87	48	76.19	3	4.76	2	3.17	0	0
6	Hasil pekerjaan Saya selama ini cukup memuaskan dari hasil sebelumnya	7	11.11	40	63.49	13	20.63	3	4.76	0	0
7	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja	16	25.40	29	46.03	18	28.57	0	0.00	0	0
8	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dan tidak membuat kesalahan	9	14.29	38	60.32	16	25.40	0	0.00	0	0
9	Saya menguasai bidang tugas yang dibebankan oleh perusahaan	20	31.75	39	61.90	4	6.35	0	0.00	0	0
10	Waktu pengerjaan tugas selama ini Saya lebih cepat dari sebelumnya	20	31.75	37	58.73	5	7.94	1	1.59	0	0

Dari rekapitulasi jawaban responden dalam tabel 4.6 di atas terlihat sebagian besar jawaban responden untuk setiap pertanyaan dalam variabel responsif atas kebutuhan klien adalah setuju (S). Aspek-aspek responsif atas

kebutuhan klien yang telah dinilai baik terutama: (1) Saya menguasai bidang tugas yang dibebankan oleh perusahaan. (2) Waktu pengerjaan tugas selama ini Saya lebih cepat dari sebelumnya. (3) Selama bekerja disini, Saya yakin bisa mengerjakan pekerjaan lebih dari yang dibebankan perusahaan. (4) Saya selalu berorientasi pada keberhasilan dalam melaksanakan tugas. (5) Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini dapat Saya capai dengan baik. (6) Selama Saya bekerja sampai saat ini Saya selalu bekerja lebih baik daripada rekan-rekan kerja. (7) Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja. (8) Saya merasa menikmati jika diberi beban dan tanggung jawab yang lebih besar dari yang Saya lakukan saat ini. (9) Saya menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dan tidak membuat kesalahan. (10) Hasil pekerjaan Saya selama ini cukup memuaskan dari hasil sebelumnya.

4.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen memiliki tujuan mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas menggunakan rumus statistika Koefisien Korelasi *Product Moment*, sedangkan untuk pengujian reliabilitas atas instrumen yang sama digunakan formula *Alpha Cronbach*. Formula ini digunakan untuk melihat sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama pada saat yang berbeda.

4.4.1. Komitmen Organisasi

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Komitmen Organisasi

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
1	0.722	0,249	Valid
2	0.560	0,249	Valid
3	0.6232	0,249	Valid
4	0.417	0,249	Valid
5	0.493	0,249	Valid

6	0.423	0,249	Valid
7	0.346	0,249	Valid
8	0.385	0,249	Valid
9	0.651	0,249	Valid
10	0.5667	0,249	Valid
11	0.444	0,249	Valid
Koefisien <i>Alpha</i> <i>Cronbach</i>	0,719		Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 15

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel Komitmen Organisasi dari 11 pertanyaan, semua pertanyaan *valid*. Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,719. Nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh terlihat cukup besar sehingga menunjukkan bahwa instrumen Komitmen Organisasi adalah reliabel.

4.4.2. Kecerdasan Emosional

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kecerdasan Emosional

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
1	0.739	0,249	Valid
2	0.658	0,249	Valid
3	0.675	0,249	Valid
4	0.604	0,249	Valid
5	0.686	0,249	Valid
6	0.297	0,249	Valid
7	0.483	0,249	Valid
8	0.401	0,249	Valid
9	0.437	0,249	Valid
10	0.611	0,249	Valid

11	0,518	0,249	Valid
Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	0,783		Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 15

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat untuk variabel Kecerdasan Emosional dari 11 pertanyaan, semua pertanyaan *valid*. Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,783. Nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh terlihat cukup besar sehingga menunjukkan bahwa instrumen Kecerdasan Emosional adalah reliabel.

4.4.3. Kinerja

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja

No. Pertanyaan	r hitung	r tabel ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
1	0.374	0,249	Valid
2	0.618	0,249	Valid
3	0.272	0,249	Valid
4	0.623	0,249	Valid
5	0.634	0,249	Valid
6	0.642	0,249	Valid
7	0.383	0,249	Valid
8	0.363	0,249	Valid
9	0.433	0,249	Valid
10	0.395	0,249	Valid
Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	0,617		Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 15

Dari hasil perhitungan sebelumnya, terlihat untuk variabel Kinerja dari 10 pertanyaan, semua pertanyaan *valid*. Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,617. Nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh terlihat cukup besar sehingga menunjukkan bahwa Kinerja adalah reliabel.

4.5 Analisis Data

4.5.1 Asumsi Klasik

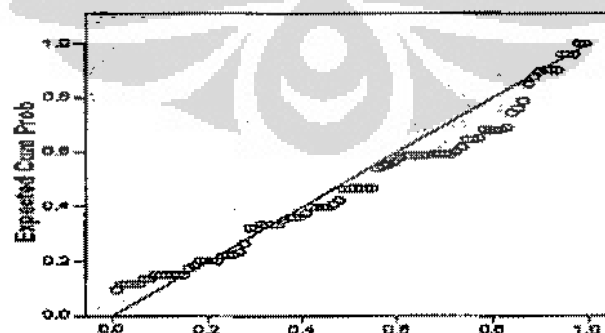
1. Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam modal regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2001). Untuk mendeteksi normalitas dapat melihat grafik Normal P-P *Plot of Regression Standardized Residual*. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik Pengujian normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal. Dasar pengambilan keputusannya :

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian disajikan pada Gambar berikut ini.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable: Kinerja



Sumber data: Hasil Olah SPSS

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian terhadap kenormalan data pada gambar 4.1 di atas, terlihat bahwa pada gambar di atas terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Dan sebaliknya apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.11
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Komitmen Organisasi	.850	1.176
	Kecerdasan Emosional	.850	1.176

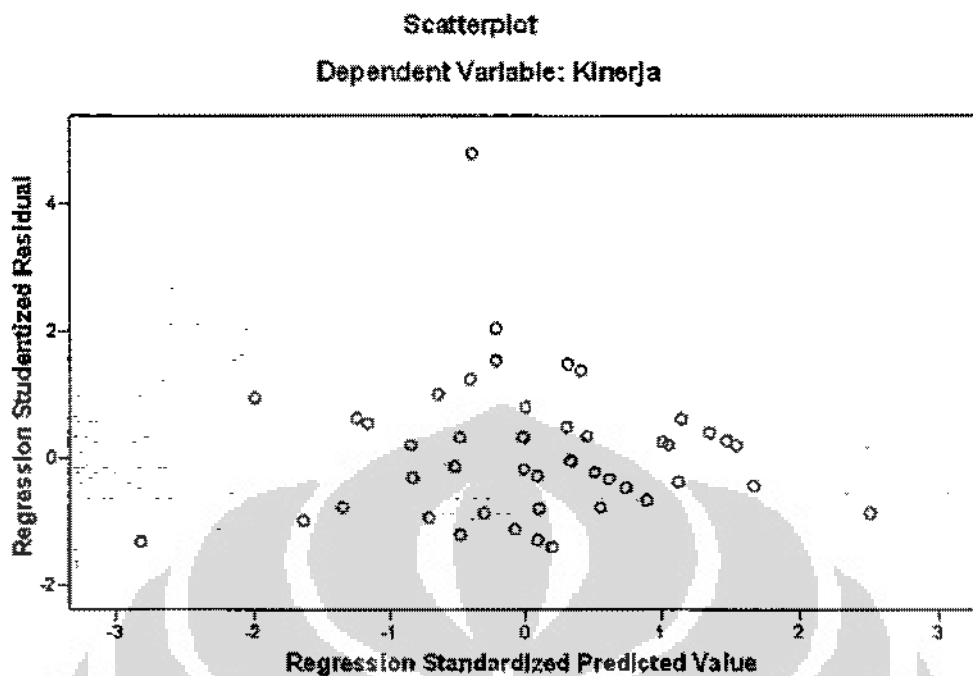
a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil olah SPSS

Karena nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF variabel tidak ada yang melebihi 10 dan maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variable.

3. Hasil Uji Gejala Heteroskedastisitas

Uji gejala heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam penelitian ini digunakan metode grafik plot.



Gambar 4.2.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *scatterplot* pada gambar diatas, terlihat titik-titik dengan pola menyebar secara acak pada posisi di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Berdasarkan hasil ini maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

4.5.2. Hasil Uji Regresi Berganda

Pengujian terhadap Hipotesis 1 bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh secara simultan Komitmen Organisasi, kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Tabel 4.12
Hasil Perhitungan Regresi Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	274.235	2	137.118	33.909	.000 ^a
	Residual	242.622	60	4.044		
	Total	516.857	62			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.12 di atas, pengujian secara simultan menghasilkan p_value sebesar 0,000 lebih kecil dari *level of significant* 5% ($\alpha = 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara Komitmen Organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja tersebut secara populasi dikatakan signifikan. Hal ini berarti pula hipotesis nol (H_0) ditolak, artinya hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara Komitmen Organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja ditolak dan hipotesis satu diterima, maka Hipotesis didukung bukti empiris sehingga hipotesis alternatif diterima.

4.5.3. Hasil Uji Regresi Sederhana

Pengujian regresi sederhana bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh secara parsial Komitmen Organisasi, kecerdasan emosional, terhadap kinerja.

Tabel 4.13
Hasil Perhitungan Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.326	3.443		3.580	.001
	Komitmen Organisasi	.429	.076	.543	5.663	.000
	Kecerdasan Emosional	.226	.069	.318	3.320	.002

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olah SPSS

1. Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13, pengujian secara parsial Komitmen Organisasi terhadap kinerja menghasilkan p_value sebesar 0,000, lebih kecil dari nilai *level of Significant* 5% ($\alpha = 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap kinerja tersebut secara populasi dikatakan signifikan. Hal ini berarti pula hipotesis nol (H_0) ditolak artinya hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara Komitmen Organisasi terhadap kinerja ditolak dan hipotesis satu (H_1) diterima. Selanjutnya untuk analisis regresi, berdasarkan hasil perhitungan nilai konstanta dan koefisien regresi, sebagaimana

yang terlihat pada tabel 4.14 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 12,326 + 0,429X_1$$

Dari persamaan ini tampak nilai b (koefisien korelasi) sebesar 0,429 yang berarti bahwa bila variabel X (Komitmen Organisasi) bernilai 1, maka nilai Kinerja akan bertambah sebesar 0,429. Karena nilai b positif, maka hal itu berarti setiap kenaikan Komitmen Organisasi akan diimbangi dengan kenaikan Kinerja sebesar 0,429.

2. Kecerdasan emosional terhadap Kinerja

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.13, pengujian secara parsial kecerdasan emosional terhadap kinerja menghasilkan p_value sebesar 0,002, lebih kecil dari nilai *level of Significant* 5% ($\alpha = 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja tersebut secara populasi dikatakan signifikan. Hal ini berarti pula hipotesis nol (H_0) ditolak artinya hipotesis yang menyatakan tidak ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja ditolak dan hipotesis satu (H_1) ditolak. Untuk analisis regresi, berdasarkan hasil perhitungan nilai konstanta dan koefisien regresi, sebagaimana yang terlihat pada tabel 4.14 di atas, maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 12,326 + 0,228X_2$$

Dari persamaan ini tampak nilai b (koefisien korelasi) sebesar 0,228 yang berarti bahwa bila variabel X (Kecerdasan Emosional) bernilai 1, maka nilai Kinerja akan bertambah sebesar 0,228. Karena nilai b positif, maka hal itu berarti setiap kenaikan Kecerdasan Emosional akan diimbangi dengan kenaikan Kinerja sebesar 0,228.

4.5.4. Model Regresi Yang Terbentuk

Model regresi yang terbentuk merupakan persamaan yang menunjukkan arah hubungan dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji regresi pada Tabel 4.13 di atas, maka model regresi yang terbentuk dapat dijabarkan dalam persamaan berikut:

$$Y = 12,326 + 0,429X_1 + 0,228X_2$$

Penjelasan dari model regresi di atas dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 12,326 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel bebas yang terdiri Komitmen Organisasi dan kecerdasan emosional, maka Kinerja sendiri akan sebesar 12,326. Hasil ini dapat dimaknakan bahwa Kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 12,326 jika perusahaan memiliki nilai Komitmen Organisasi dan kecerdasan emosional atau sama dengan nol.
2. Komitmen Organisasi (X_1) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja, dengan koefisien regresi sebesar 0,429 yang artinya apabila Komitmen Organisasi meningkat sebesar 1 kali, maka Kinerja akan meningkat sebesar 0,429 dengan asumsi bahwa variabel kecerdasan emosional dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara Komitmen Organisasi dan Kinerja menunjukkan hubungan yang searah, Komitmen Organisasi yang semakin meningkat mengakibatkan Kinerja meningkat, begitu pula dengan Komitmen Organisasi yang semakin menurun maka Kinerja akan menurun.
3. Kecerdasan Emosional (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja, dengan koefisien regresi sebesar 0,228 yang artinya apabila kecerdasan emosional meningkat sebesar 1 kali, maka Kinerja akan meningkat sebesar 0,228 dengan asumsi bahwa variabel Komitmen Organisasi dalam kondisi konstan. Dengan adanya pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara kecerdasan emosional dan Kinerja menunjukkan hubungan yang searah, kecerdasan emosional yang semakin meningkat mengakibatkan Kinerja meningkat, begitu pula dengan kecerdasan emosional yang semakin menurun maka Kinerja akan menurun.

4.5.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya koefisien determinasi (R^2) menunjukkan sampai seberapa besar proporsi perubahan variabel independen mampu menjelaskan variasi perubahan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa

variabel independen yang digunakan sebagai prediktor nilai variabel dependen memiliki ketepatan prediksi yang semakin tinggi.

Tabel 4.14
Koefisien Determinan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.531	.515	2.01089

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Hasil Olah SPSS

Berdasarkan hasil uji regresi pada Tabel 4.14 di atas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,531. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Komitmen Organisasi dan kecerdasan emosional) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Kinerja) sebesar 53,10%, sedangkan sisanya sebesar 46,90% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

4.6. Pembahasan Penelitian

Temuan dari penelitian ini adalah kinerja karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan Kecerdasan Emosional secara simultan namun secara parsial variabel kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh secara signifikan.

4.6.1. Komitmen Organisasi

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Matheiu & Zajac; Scott & Townsend (dalam Bishop dkk, 2000: 214), yang menyimpulkan bahwa komitmen organisasi memiliki hubungan dengan kinerja. Brett dkk (1995: 212) juga menyatakan bahwa hubungan antara komitmen organisasi dengan kinerja dimoderatori oleh variabel syarat keuangan (*financial requirements*). Syarat keuangan adalah faktor-faktor yang memengaruhi kebutuhan keuangan seseorang yang mendorong untuk bekerja. Syarat keuangan ini dipengaruhi oleh

aset yang dimiliki seseorang, baik yang terkait dengan hasil yang didapat dari tempat kerja maupun hasil dari sumber-sumber lain.

Komitmen menunjukkan keyakinan dan dukungan yang kuat terhadap nilai dan sasaran (*goal*) yang ingin dicapai oleh organisasi. Komitmen organisasional bisa tumbuh disebabkan karena individu memiliki ikatan emosional terhadap organisasi yang meliputi dukungan moral dan menerima nilai yang ada serta tekad dari dalam diri individu untuk berbuat sesuatu agar dapat menunjang keberhasilan organisasi sesuai dengan tujuan dan lebih mengutamakan kepentingan organisasi dibandingkan kepentingannya sendiri. Dalam pandangan ini, individu yang memiliki komitmen tinggi akan lebih mengutamakan kepentingan organisasinya dibandingkan kepentingan pribadi atau kelompoknya.

Bagi individu, dengan komitmen organisasional tinggi, pencapaian tujuan organisasi merupakan hal penting. Sebaliknya, bagi individu atau karyawan dengan komitmen organisasional rendah akan mempunyai perhatian yang rendah pada pencapaian tujuan organisasi dan cenderung berusaha memenuhi kepentingan pribadi. Komitmen organisasional yang kuat di dalam diri individu akan menyebabkan individu berusaha keras mencapai tujuan organisasi sesuai dengan kepentingan organisasi (Angle dan Perry 1981); Porter *et al.*, 1974); (Edfan Darlis, 2002) serta akan memiliki pandangan positif dan lebih berusaha berbuat yang terbaik demi kepentingan organisasi (Porter *et al.*, 1974), dengan adanya komitmen yang tinggi kemungkinan terjadinya senjangan dapat dihindari.

4.6.2. Kecerdasan Emosional

Hasil penelitian kecerdasan emosional sejalan dengan penelitian Goleman (1999) yang menyatakan bahwa IQ hanya menyumbang 20% faktor-faktor yang menentukan suatu keberhasilan, 80% sisanya berasal dari faktor lain, termasuk kecerdasan emosional. Hal ini menunjukkan bahwa pemberdayaan kecerdasan emosional memiliki cakupan yang sangat luas dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk juga dalam lingkungan kerja. Tanpa adanya kecerdasan emosional, maka kinerja karyawan akan menjadi rendah, sehingga produktivitas karyawan juga akan menjadi rendah. Oleh karena itu perlu adanya pemberdayaan kecerdasan emosional yang optimal guna meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Higgs (2004: 442) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara keseluruhan kecerdasan emosional dengan kinerja individu. Hal ini menunjukkan bahwa komponen kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, ketabahan, motivasi, sensitivitas interpersonal, pengaruh, keintuitifan, dan ketelitian memiliki hubungan positif dengan kinerja. Oleh karena itu semakin tinggi kecerdasan emosional, maka semakin tinggi kinerja individu. Kecerdasan emosional yang kurang optimal dapat disebabkan oleh banyak faktor, beberapa diantaranya adalah budaya santai, sungkan, puas diri, tidak efisien di tempat kerja, kepemimpinan yang *top down* (dengan persepsi atasan-bawahan) dan kurang mampu menjadi teladan, serta ketidakmampuan karyawan menemukan kepuasan batiniah dalam bekerja. Realitas ini sebenarnya merupakan masalah-masalah buruknya penanganan emosi yang telah membudaya.

Ketrampilan motivasi diri memiliki pengaruh yang tinggi (paling dominan) pada setiap kenaikannya terhadap kinerja karyawan. Analisis atas realitas tersebut mengacu pada kerangka teori penelitian ini dimana ketrampilan motivasi diri merupakan refleksi dari motivasi internal, yaitu dorongan dari dalam diri karyawan untuk memiliki sikap dan perilaku yang positif terhadap pekerjaan. Sikap dan perilaku yang positif terhadap pekerjaan akan memunculkan semangat kerja yang tinggi pada karyawan tanpa perlu diperintah dan diawasi serta tidak bergantung secara berlebihan terhadap kompensasi yang diterima oleh perusahaan. Jika karyawan memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja, maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan tinggi pula.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh komitmen organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja untuk studi kasus pada PT. BMI Cabang Kalimantan di Jakarta, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi menunjukkan hubungan yang positif signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT. BMI Cabang Kalimantan, Hal ini sudah sesuai dengan yang diharapkan yaitu hubungan yang positif signifikan, sehingga dapat membuktikan hipotesa pertama. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan $p_value (0,000) < \alpha 5\%$.
2. Penelitian ini menemukan bahwa hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. BMI Cabang Kalimantan, penelitian ini sudah sesuai dengan yang diharapkan yaitu positif signifikan sehingga dapat membuktikan hipotesa kedua dimana signifikansi dapat dilihat dari $p_value (0,002) < \alpha 5\%$.
3. Penelitian ini berhasil membuktikan hipotesa ke tiga yaitu mengenai pengaruh signifikan komitmen organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja, hal ini berarti sesuai dengan yang diharapkan yaitu positif signifikan $p_value (0,000) < \alpha 5\%$.

5.2. Saran Penelitian

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, penulis hendak memberikan beberapa saran untuk penelitian yang akan datang agar penelitian selanjutnya lebih sempurna. Sara-saran yang penulis berikan antara lain:

1. Pihak perusahaan yaitu PT. BMI mempunyai peranan penting dalam pengembangan komitmen organisasi perusahaan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga perlu terus dilakukan penyesuaian

dengan kebutuhan dan tuntutan yang ada. Selain itu diperlukan adanya perubahan strategi yang lebih sesuai terhadap pengelolaan komitmen organisasi perusahaan yang aktual untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi dan dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan sehingga tujuan akan tercapai.

2. Pengembangan SDI Bank Muamalat melalui *The Celestial Management* atau Manajemen Langit lebih ditingkatkan lagi dan pelaksanaannya oleh karyawan dapat terukur.
3. Menginformasikan dan menerapkan tujuan serta misi perusahaan secara jelas sehingga setiap anggota perusahaan dapat memahaminya yaitu dengan cara antara lain melalui pendekatan-pendekatan sosialisasi yang telah diterapkan perusahaan seperti sistem motivasi, rekrutmen, pelatihan ataupun kegiatan sosial dan pembinaan kerohanian.
4. Perlunya memberikan tambahan pelatihan, khususnya Pelatihan Pengembangan Diri kepada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan dan dapat membentuk akhlak yang kearifan agar dapat memberikan nilai lebih bagi citra BMI dan dapat menambah kepercayaan di mata masyarakat.
5. Perlu adanya keteladanan dari pihak pemimpin untuk mengembangkan sikap yang positif, khususnya masalah kedisiplinan. Saran tersebut sangat penting mengingat dalam observasi, peneliti banyak menemukan banyak pelanggaran kecil terhadap kedisiplinan, misalnya sesama karyawan berbincang-bincang pada saat jam kerja efektif, jam istirahat yang molor, serta fatwa merokok haram ternyata masih banyak juga karyawan yang merokok dan sebagainya. Dan pada akhirnya penulis menyarankan untuk karyawan pria tetap menggunakan peci sebagai salah satu citra perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Michael. 2003. *Performance Management*. London: Kogan Page Limited.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Benkhoff, B. 1997. Ignoring Commitment Is Costly: New Approaches Establish the Missing Link Between Commitment and Performance. *Journal of Human Relations*. Vol. 50. No. 6.
- Bennis, Warren 2005. *Why Leaders Can't Lead*, Jossey –Bass Publishers, San Francisco.
- Canessa, Enrique & Rick L. Riolo, 2003. The Effect of Organizational Communication Media on Organizational Culture and Performance: An Agent-Based Simulation Model. (Computational & Mathematical Organizational Theory, 9, 147-176.
- Cherniss, Carry and Daniel Goleman (editors). 2001. *The Emotionally Intelegent Workplace*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Cooper, R.K., 1997. *Executive EQ: Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cumming, Thomas G. and Christopher G. Worley. 2005. *Organization Development and Change*, US: Thomson – South-Western.
- Davis, Keith & John W. Newstrom. 1996. *Human Behavior at Work, Organization Behavior*. 8th edition. Singapura: Mc. Graw Hill Book Company.
- Furtwengler, Dale. 2002. *Penilaian Kinerja*. Yogyakarta: Andi.
- Goleman, D., 1998. *Emotional Intelligence: Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*, alih bahas T. Hermaya, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu S.P., Drs. H. 2008 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hein, Steve. 1999. *Ten Habits of Emotionality Intelegent People*. New York: The EQ Institute.

- Higgs, Malcolm. 2004. A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centers, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 4, ABI/INFORM Global, pg. 442.
- Ingelsoll, D.K., Kirsch, J.C., Merk, S.E. & Lightfoot, J. 2000. Relationship of Organizational Culture and Readiness for Change to Employee Commitment to Organization. (*J Nurs Ad*, 30 (1), 11-20.
- Ivancevich, John M. and Michael T. Matteson. 2002. *Organizational Behavior and Management*, Boston: McGraw-Hill, 2002.
- Kerlinger, Fred N. & Howard B. Lee, 2000. *Foundations of Behavioral Research*, Furth Worth: Harcourt College Publisher.
- Krejcie, R. V. & D. W. Morgan. 1970. *Determining Sample Size For Reseaech Activities*, Educational and Psychological Meassurrement, 30, 607-610.
- Luthans, Fred. 2002. *Orgnazational Behavior*, ninth edition, Boston: McGraw-Hill – Irwin.
- Mowday, Richard T., Lyman W. Porter, & Richard M. Steers. 1982. *Employee Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absen teelism and Turnover*. New York: Academics Press.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Kepemimpinan Yang Efektif*. Jakarta: Gajah Mada University Press.
- Palmer, B.R., Manocha, R., Gignac, G., & Stough, C., 2003. Examining the factor structure of the Bar-On Emotional Quotient Inventory with an Australian general population sample. *Personality and Individual Differences*. 35, 1191-1210.
- Patton, Patricia. 1997. *Ketrampilan Kepemimpinan*. (Alih Bahasa oleh Anita B. Hariyanto). Jakarta: Penerbit Mitra Media.
- Rothmann, S., Scholtz, P.E., Sipsma, J.F. and Sipsma, L., 2002. *Personality Preferences and Emotional Intelligence: Implications for Small And Medium-Sized Enterprises*. International Council for Small Business, 47th World Conference San Juan, Puerto Rico June 16-19.
- Sayle & Strauss. 1977. *Working Leader*. New York: The Free Press.
- Schemerhorn. 1982. *Managing Organizational Behaviour*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Schulte, M.J., Ree, M.J., & Carretta, T.R. 2004. Emotional intelligence: not much more than g and personality. *Personality and Individual Differences*. 37, 1058-1069.
- Scott, Bishop & Burroughs. 2000. Support Commitment and Employee Outcomes in a Team Environment, *Journal of Management*, 26, (6).

- Shaw, J.D., Delery, J.E., & Abdulla, M.H.A. 2003. Organizational Commitment and Performance among guest workers and citizens of an Arab Country. *Journal of Business Research*. 56, 1021-1030.
- Siagian, Sondang P., Prof. Dr., M.P.A. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Steers, Richard M. 1985. *Effektivitas Organizational Behavior*. Penerjemah Magdalena Jamin. Jakarta: LPPM & Erlangga.
- STIA-LAN. 1997. *Sistem Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Suprihanto, J. 1998. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Sutarto. 1993. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Tiffin & McCormick. 1979. *Industrial Psychology*. New Delhi: Prentice-Hall.
- Van Rooy, D.L., & Viswesvaran, C., 2004. Emotional intelligence: A meta-analytic investigation of predictive validity and nomological net. *Journal of Vocational Behaviour*. 65, 71-95.
- Viscotti, D., 1996. *Emotional Resilience*. New York: Harmony Books.
- Wahjosumidjo. 1994. *Kiat Kepemimpinan Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Harapan Masa.
- Weisinger, H. 1998. *Emotional Intelligence at Work*. (San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Wirawan. 2007. *Budaya Dan Iklim Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Wong, Chi-Sum, and Kenneth S. Law. 2002 The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study, *Journal of The Leadership Quarterly*, Volume 13.
- Kuntjoro, Zainuddin Sri. 2002. *Komitmen Organisasi*. <http://www.e-psikologi.com/MASALAH/250702.htm>.
- Redaksi, Main Story. "Corporate Culture Strategi atau Siasat?" *Inspire Mei*. 2009: 18.

Correlations

	X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	Komitmen Organisasional
X1_1	1											
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63											63
X1_2	.558**	1										
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63										63
X1_3	.633**	.811**	1									
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63									63
X1_4	.682	.811**	.806	1								
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63								63
X1_5	.317*	.224	.105	.392**	1							
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63							63
X1_6	.098	.103	.000	.579**	.167	1						
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63						63
X1_7	.078	.065	.000	.421	.190	.087	1					
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63	63					63
X1_8	.291*	.186	.020	.098	.640	.014	.670	1				
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63	63	63				63
X1_9	.322**	.164	.047	.148	.721	.011	.977	.011	1			
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63	63	63	63			63
X1_10	.265**	.125	.104	.022	.218	.043	.184	.511**	.204*	1		
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63		63
X1_11	.246	.029	.181	.110	.056	.048	.101	.589**	.435**	.347**	1	
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Pearson Correlation												
Sig. (2-tailed)												
N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations											Kecerdasan Emosional
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	X2_11	Kecerdasan Emosional
X2_1	Pearson Correlation	1											
	Sig. (2-tailed)		.564**	.601**	.289*	.416**	.027	.369**	.245	.303*	.346**	.290*	.739**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_2	Pearson Correlation	.564**	1										
	Sig. (2-tailed)	.000		.323**	.300*	.048	.710	.047	.300	.166	.000	.000	.858**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_3	Pearson Correlation	.601**	.323**	1									
	Sig. (2-tailed)	.000	.010		.305**	.164	.173	.381**	.263*	.046	.000	.173	.875**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_4	Pearson Correlation	.289*	.300*	.305**	1								
	Sig. (2-tailed)	.022	.017	.015		.371**	.100	.043	.717	.000	.100	.068	.604**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_5	Pearson Correlation	.416**	.369**	.381**	.371**	1							
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.000	.002		.342**	.190	.002	.717	.000	.437	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_6	Pearson Correlation	.027	.048	.164	.571**	.098	1						
	Sig. (2-tailed)	.825	.710	.188	.000	.456		.402**	.105	.148	.110	.222	.207*
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_7	Pearson Correlation	.369**	.251**	.381**	.356**	.257*	.269*	1					
	Sig. (2-tailed)	.003	.047	.002	.004	.042	.033		.105	.106	.034	.044	.483**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_8	Pearson Correlation	.245	.300*	.181	.300*	.342**	.407**	.105	1				
	Sig. (2-tailed)	.053	.002	.156	.002	.006	.001	.075		.525**	.008	.423	.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_9	Pearson Correlation	.303*	.166	.282**	.043	.190	.104	.138	.075	1			
	Sig. (2-tailed)	.016	.026	.025	.737	.135	.146	.110	.138		.000	.009	.437**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_10	Pearson Correlation	.346**	.441**	.282**	.100	.333**	.110	.034	.059	.525**	1		
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.048	.437	.006	.362	.792	.591	.000	.000	.000	.811**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
X2_11	Pearson Correlation	.280*	.624**	.173	.068	.286**	.222	.044	.102	.327**	.643**	1	
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.176	.587	.034	.081	.729	.425	.009	.000	.000	.516**
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	.739**	.858**	.875**	.604**	.668**	.287*	.463**	.401**	.437**	.611**	.516**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.018	.001	.000	.000	.000	.000	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations										
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Kinerja
Y_1	Pearson Correlation	1	.474**	.350**	.213	.318*	.214	-.188	-.006	-.175	-.184	.374**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.094	.011	.092	.183	.984	.149	.149	.002
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_2	Pearson Correlation	.474**	1	.389**	.500**	.405**	.347**	-.127	.004	.114	-.044	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.001	.005	.323	.974	.373	.734	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_3	Pearson Correlation	.350**	.389**	1	.086	.155	.357**	-.354**	-.281*	-.108	-.023	.272*
	Sig. (2-tailed)	.005	.002		.502	.228	.004	.004	.025	.410	.858	.031
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_4	Pearson Correlation	.213	.500**	.086	1	.328**	.511**	.247	-.018	.098	.029	.623**
	Sig. (2-tailed)	.094	.000	.502		.009	.000	.051	.898	.454	.819	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_5	Pearson Correlation	.318*	.405**	.155	.328**	1	.284*	.182	.104	.208	.102	.634**
	Sig. (2-tailed)	.011	.001	.228	.009		.037	.133	.418	.102	.428	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_6	Pearson Correlation	.214	.347**	.357**	.511**	.284*	1	-.012	.025	.248*	.124	.642**
	Sig. (2-tailed)	.092	.005	.004	.000	.037		.926	.847	.050	.332	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_7	Pearson Correlation	-.188	-.127	-.354**	.247	.182	-.012	1	.411**	.135	.215	.383**
	Sig. (2-tailed)	.183	.323	.004	.051	.133	.828		.001	.292	.091	.002
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_8	Pearson Correlation	-.006	.004	-.281*	-.018	.104	.025	.411**	1	.128	.178	.383**
	Sig. (2-tailed)	.984	.974	.025	.898	.418	.847	.001		.324	.168	.003
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_9	Pearson Correlation	-.175	.114	-.108	.098	.208	.248*	.135	.128	1	.336**	.433**
	Sig. (2-tailed)	.169	.373	.410	.454	.102	.050	.292	.324		.007	.000
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Y_10	Pearson Correlation	-.184	-.044	-.023	.029	.102	.124	.216	.178	.336**	1	.395**
	Sig. (2-tailed)	.149	.734	.858	.819	.428	.332	.091	.168	.007		.001
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
Kinerja	Pearson Correlation	.374**	.618**	.272*	.623**	.634**	.642**	.383**	.383**	.433**	.395**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.031	.000	.000	.000	.002	.003	.000	.001	
	N	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Komitmen Organisasi**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	63	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	63	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.719	11

Reliability Kecerdasan Emosional

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	63	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	63	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	11

Reliability Kinerja Karyawan**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	63	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	63	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.617	10

Regresi Linier Berganda

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.728 ^a	.531	.515	2.01089

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	274.235	2	137.118	33.909	.000 ^a
	Residual	242.622	60	4.044		
	Total	516.857	62			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi

b. Dependent Variable: Kinerja

Coefficients^b

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.326	3.443		3.580	.001		
	Komitmen Organisasi	.429	.076	.543	5.663	.000	.850	1.176
	Kecerdasan Emosional	.228	.069	.318	3.320	.002	.850	1.176

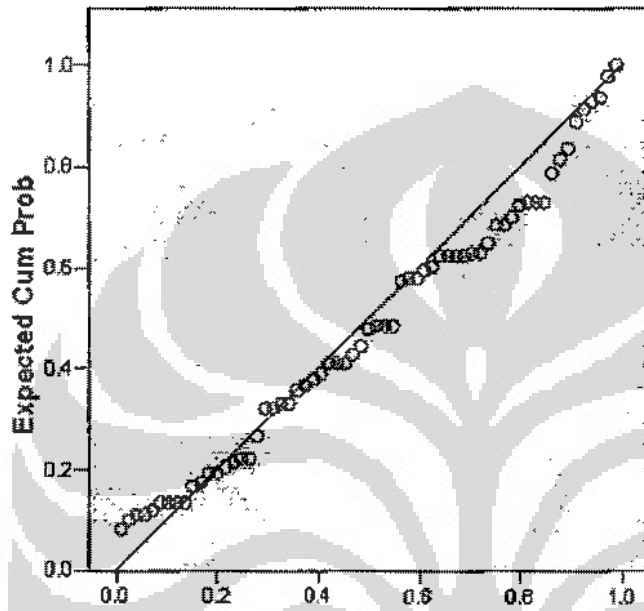
a. Dependent Variable: Kinerja

Uji Normalitas

Charts

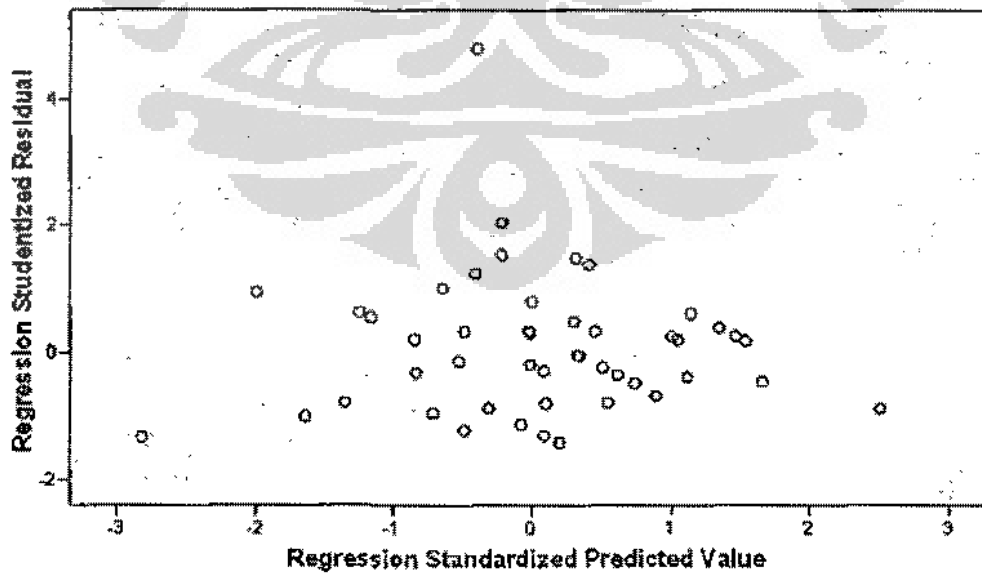
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja



Lampiran 9

RESPONDEN													
1	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	44
2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	36
3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
6	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	46
8	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	43
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
10	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	39
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	42
13	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	41
14	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	46
15	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	47
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
17	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	50
18	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	44
20	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	41
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	49
22	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	45
23	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	48
24	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	42
25	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	44
26	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	49
27	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	44
28	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	2	4	38
29	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
30	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
31	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	40
32	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	42
33	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43
34	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	41
35	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	2	38
36	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	44
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	45
38	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	44
39	4	3	4	2	3	2	2	5	4	5	5	5	39
40	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	43
41	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	42
42	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	42
43	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	40
44	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	6	48
45	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	41
46	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	37
47	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	34
48	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	5	40
49	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	38
50	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	4	4	38
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	45
52	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
53	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	40
54	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	42
55	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	3	34
56	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	40
57	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	42
58	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	48
59	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	31
60	3	3	3	4	3	5	3	4	4	2	4	4	38
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45
62	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	40

Lampiran 10

RESPONDEN													
1	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	44
2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	44
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	47
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	44
7	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	47
8	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	45
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	43
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	43
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	43
12	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	49
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	41
14	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	60
15	4	4	4	4	5	4	4	6	4	4	4	5	47
16	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	42
17	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	52
18	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	49
19	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	47
20	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	60
21	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	45
22	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	49
23	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	43
24	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	38
25	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	42
26	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	2	3	39
27	3	2	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	41
28	3	3	3	5	3	5	4	5	2	3	3	3	40
29	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	43
30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	47
31	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47
32	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
33	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	48
34	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	43
35	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	47
36	5	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	43
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
38	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	40
39	4	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	4	46
40	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	42
41	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	42
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	42
43	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	40
44	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	42
45	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
46	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	35
47	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33
48	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	37
49	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	39
50	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	40
51	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	43
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	47
53	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47
54	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
55	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	33
56	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47
57	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47
58	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	48
59	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	43
60	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	40
61	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	43
62	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	47
63	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	47

Lampiran 11

RESPONDEN											
1	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	35
3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	42
4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40
5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	41
6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
7	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	44
8	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	44
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	37
11	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	39
14	4	5	4	4	6	4	5	4	5	4	44
15	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	44
16	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40
17	4	4	4	4	6	4	5	4	5	5	44
18	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
19	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	41
20	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42
21	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
22	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	43
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
24	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	41
25	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
26	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
27	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	38
28	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	39
29	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	41
30	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
31	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	38
32	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
33	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
34	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
35	4	2	4	3	4	3	5	4	4	4	37
36	4	5	5	4	4	4	3	3	5	5	42
37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
38	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	41
39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
40	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	41
41	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	44
42	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
43	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	38
44	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
45	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	39
46	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	38
47	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	32
48	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	39
49	5	5	4	3	4	3	3	3	4	2	36
50	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	39
51	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	41
52	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
53	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	38
54	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
55	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	32
56	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	38
57	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
58	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	43
59	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
60	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	39
61	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	41
62	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	40
63	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	38

Jakarta, Desember 2009

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Karyawan Bank Syariah Muamalat Cabang Kalimantan Jakarta

Di

Jakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan hormat,

Berikut ini saya sampaikan kuesioner yang terdiri atas 3 (tiga) bagian, yaitu komitmen organisasi, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Kuesioner ini saya perlukan sebagai data untuk menyusun tesis yang berjudul **“Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Syariah Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan Jakarta”**. Karena kuesioner ini semata-mata untuk kepentingan akademis, maka tidak akan berdampak apa pun pada kinerja Bapak/Ibu. Untuk itu, silahkan Bapak/Ibu merespon setiap item pernyataan dengan leluasa dan tanpa beban, dalam arti betul-betul sesuai dengan kondisi (pendapat, perasaan, pengalaman) Bapak/Ibu yang sebenarnya.

Selamat merespon dan terima kasih atas segenap kerjasamanya.

Wassalam,

Hormat saya,

Lucya Andam Dewi

A. Berikan tanda "√" pada salah satu kotak yang tersedia di bawah ini sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu.

1. Jenis kelamin: Pria
 Wanita
2. Usia: ≤ 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 > 50 tahun
3. Status Kepegawaian: Tetap
 Tidak Tetap
4. Lama bekerja : 1 - 3 tahun
 4 – 7 tahun
 8 – 10 tahun

B. Pilihlah salah satu alternatif respon (jawaban) untuk setiap pernyataan yang paling sesuai dengan keadaan Bapak/IBU dengan membubuhkan tanda "X". Masing-masing pernyataan memiliki alternatif jawaban sebagai berikut:

- SS = Sangat Setuju
S = Setuju
R = Ragu-ragu
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Komitmen Organisasi

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Saya berkeinginan memberikan segala upaya yang ada untuk membantu Instansi ini menjadi sukses					
2	Saya membanggakan Instansi ini kepada teman-teman saya sebagai suatu Instansi yang baik untuk bekerja.					
3	Saya akan menerima hampir setiap jenis penugasan pekerjaan agar tetap bekerja pada Instansi ini					
4	Saya menemukan bahwa sistem nilai (<i>values</i>) saya sama dengan sistem nilai (<i>values</i>) Instansi ini					
5	Saya bangga mengatakan kepada orang lain bahwa saya bekerja pada Instansi ini					
6	Instansi ini memberikan peluang yang terbaik bagi saya dalam meningkatkan kinerja Instansi ini.					
7	Saya merasa pilihan saya untuk bekerja pada Instansi ini sangat tepat dibandingkan dengan Instansi lain yang sudah saya pertimbangkan					
8	Kepedulian saya terhadap masa depan Instansi tempat saya bekerja sangat besar					
9	Bagi saya Instansi ini adalah yang terbaik dari semua kemungkinan Instansi yang dipilih untuk bekerja.					
10	Saya senantiasa memperbaiki cara kerja dari waktu ke waktu					
11	Kantor memberikan fasilitas yang memadai untuk kelancaran tugas pegawai					

Kecerdasan Emosional

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Saya merasa senang jika dapat membantu teman yang sedang kesulitan					
2	Saudara dan teman-teman saya merasa segan atas kehadiran saya					
3	Saya tidak memandang kesedihan sebagai hal yang penting untuk dipermasalahkan					
4	Saya tahu saat yang tepat untuk mengungkapkan kekesalan					
5	Jika saya sedang mengalami kesedihan akibat kegagalan dalam tugas, saya akan segera bangkit kembali dan berpikir positif					
6	Saya tidak mau larut dalam kekecewaan, tetapi selalu berpikir positif					
7	Ketika sedang gelisah saya berusaha mendengarkan lagu-lagu yang bernuansa riang.					
8	Jika kondisi keuangan saya belum memungkinkan, maka saya akan menunda dulu keinginan-keinginan saya untuk membeli barang yang saya inginkan					
9	Jika sedang mempunyai persoalan, saya akan menghadapi persoalan tersebut dan bukan menghindarinya					
10	Jika sedang marah, saya berusaha mengendalikan diri supaya tidak terjadi hal-hal yang buruk					
11	Saya berusaha memberikan solusi kepada rekan kerja yang sedang mendapatkan kesulitan					

Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Ragu-Ragu	Setuju	Sangat Setuju
		1	2	3	4	5
1	Selama bekerja disini, Saya yakin bisa mengerjakan pekerjaan lebih dari yang dibebankan perusahaan					
2	Selama Saya bekerja sampai saat ini Saya selalu bekerja lebih baik daripada rekan-rekan kerja					
3	Saya selalu berorientasi pada keberhasilan dalam melaksanakan tugas					
4	Saya merasa menikmati jika diberi beban dan tanggung jawab yang lebih besar dari yang Saya lakukan saat ini					
5	Standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan selama ini dapat Saya capai dengan baik					
6	Hasil pekerjaan Saya selama ini cukup memuaskan dari hasil sebelumnya					
7	Saya berusaha menghasilkan kualitas kerja yang baik dibandingkan dengan rekan kerja					
8	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan rapi dan tidak membuat kesalahan					
9	Saya menguasai bidang tugas yang dibebankan oleh perusahaan					
10	Waktu pengerjaan tugas selama ini Saya lebih cepat dari sebelumnya					