

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)

Rani Setyaningrum
Hamidah Nayati Utami
Ika Ruhana
Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang
E-mail: rani.fiaub@gmail.com

ABSTRACT

In an enterprise, the most important thing is manpower or human resources. Human resources are the most important asset as the driving dynamics of the company. Every human being wants to excel in everything, especially in the field of employment. Success in works supported not only of intellectual ability, but also supported by the ability to manage emotions that indicate whether or how to interact with others. This study aims to determine and explain the influence of emotional intelligence on the performance of employees, either partially or simultaneousl. Research type used is explanatory research with quantitative approach to determine the influence between variables , which test the hypothesis using descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis. Based on the research is that the variables of self-awareness , self-regulation , motivation , empathy and social skills have a significant effect partially or simultaneously to variable employee performance. The results also showed that the dominant variables that have an impact on employee performance is variable self-awareness.

Keyword: *Self-Awareness, Self-Regulation, Motivation, Emphaty, and Social Skills, and Employee Performance.*

ABSTRAK

Pada suatu perusahaan, hal yang paling penting adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting sebagai penggerak dinamika perusahaan. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan. Kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi yang menunjukkan baik tidaknya cara berinteraksi kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan guna mengetahui dan menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian penjelasan dengan pendekatan secara kuantitatif guna mengetahui pengaruh antar variabel , dimana pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel dominan yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel kesadaran diri.

Kata Kunci: *Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi, Empati dan Keterampilan Sosial*

I. PENDAHULUAN

Pada suatu perusahaan terdapat berbagai macam instrumen guna mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Instrumen-instrumen yang dimaksud adalah bahan baku, tenaga kerja, teknologi, dan modal. Diantara instrumen tersebut, terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan pendorong berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Faktor sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting untuk memberikan suatu keuntungan disamping sebagai penggerak dinamika organisasi atau perusahaan. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan, saat ini keberhasilan dan kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi.

Penelitian Goleman dalam Wibowo (2011:9) mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan dalam hidup, sedangkan 80% lainnya dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk kecerdasan emosional. Dalam pernyataan tersebut menunjukkan bahwa di dalam lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Kecerdasan emosi merupakan wacana yang baru dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun-tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seseorang adalah IQ. Berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya diukur berdasar pada kecerdasan logis dan linguistik saja namun terdapat kecerdasan-kecerdasan lain yang mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional. Oleh karena itu prestasi yang diperoleh dalam pekerjaan salah satunya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang menempati posisi pertama dan kecerdasan intelektual menempati posisi kedua (Wibowo, 2011:2).

Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan

tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2005:513) yang secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain.

PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur memiliki karyawan yang merupakan sebuah aset yang sangat penting dan merupakan roda penggerak perusahaan tersebut. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik negara atau bisa disebut dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi. Menurut data di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polda Jatim, sepanjang tahun 2014, tercatat 17.544 kecelakaan lalu lintas di Jawa Timur, dengan jumlah korban 28.855 jiwa, dan hasil dari analisa dan evaluasi rata-rata setiap hari terdapat 40-50 kecelakaan lalu lintas di Jawa Timur. Hal itu menunjukkan bahwa pengajuan klaim kecelakaan diri yang diajukan semakin banyak kepada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Surabaya. Peneliti tertarik untuk mengambil topik yang berhubungan dengan kecerdasan emosional pada tiap karyawan, dimana kecerdasan emosional berperan penting dalam penentuan sikap dan pengelolaan emosi dalam bekerja dan mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, karena banyaknya jumlah korban kecelakaan lalu lintas yang berpengaruh terhadap banyaknya jumlah klaim yang diajukan kepada perusahaan untuk diberikan sejumlah uang santunan, dimana terdapat jumlah karyawan yang sedikit pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur Surabaya, maka

diharapkan karyawan mampu melayani masyarakat dengan baik.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengajukan sebuah penelitian dengan judul “**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur)**”.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan

Kecerdasan adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan. Menurut Gardner dalam Rose (2002:58) mengemukakan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan masalah atau menciptakan suatu produk yang memiliki nilai dalam satu latar belakang budaya atau lebih. Sedangkan Super dan Cites dalam Dalyono (2009:183) mengemukakan definisi kecerdasan sebagai kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekitar atau belajar dari sebuah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi di dalam lingkungannya yang komplek.

2. Pengertian Emosi

Emosi yaitu suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon atas rangsangan yang muncul dari dalam dirinya maupun dari luar dirinya, sehingga individu dapat merasakan suatu perubahan sistem terhadap fisiologis dan psikologisnya dalam waktu yang cepat. Crow dalam Hartati (2004:90) menyebutkan bahwa emosi merupakan keadaan pada diri individu yang bergejolak dimana berfungsi sebagai *inner adjustment* terhadap suatu lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu.

Menurut Iba dalam Yusuf (2009:114), emosi merupakan suatu perasaan dengan pikiran-pikiran khasnya, keadaan biologis dan psikologis, serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi berperan dalam pengambilan sebuah keputusan yang menentukan kesejahteraan dan keselamatan individu atau sekelompok orang.

3. Hakikat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah dua buah produk dan dua keterampilan utama, yaitu

keterampilan kesadaran diri dan keterampilan manajemen diri yang termasuk dalam kompetensi personal dan yang kedua adalah keterampilan kesadaran sosial dan keterampilan manajemen hubungan sosial yang termasuk dalam kompetensi sosial. Kompetensi personal lebih terfokus pada diri sendiri sebagai seorang individu, sedangkan kompetensi sosial lebih terfokus pada suatu hubungan kepada orang lain (Bradberry dan Greaver, 2007:63).

Menurut Patton (2001:3), kecerdasan emosional memiliki arti yang sederhana yaitu keterampilan menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan dan mampu membangun hubungan yang baik serta mampu meraih kesuksesan ditempat kerja. Sedangkan menurut Agustian (2006:42), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan kejujuran dalam hati yang menjadi pusat prinsip untuk mampu memberikan rasa aman, pedoman, kekuatan serta kebijaksanaan.

4. Ciri-Ciri Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2005:45) ciri-ciri kecerdasan emosional meliputi kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan ketika menghadapi sebuah masalah yang membuat frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan perasaan ketika sedang bergembira, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban pikiran ketika menumpuk tidak melumpuhkan kemampuan dalam berpikir, berempati, dan berdoa.

B. Komponen-Komponen Dasar Kecerdasan Emosional

Goleman (2005:513) membagi kecerdasan emosional ke dalam lima dasar kecerdasan emosional, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial.

1. Kesadaran diri

Kesadaran diri yaitu kemampuan individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, serta mampu mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri.

2. Pengaturan diri

Pengaturan diri adalah suatu kemampuan untuk mengelola emosi pada diri sendiri. Semakin baik pengaturan diri dalam emosi maka semakin terkontrol pula tindakan yang akan dilakukan,

sehingga tetap memiliki hubungan yang baik dengan orang lain.

3. Motivasi

Motivasi adalah suatu dorongan yang menggerakkan karyawan agar mampu mencapai tujuan yaitu kinerja yang maksimal.

4. Empati

Empati adalah sebuah kemampuan untuk mengetahui dan memahami perasaan orang lain yang digunakan untuk menyesuaikan diri dengan baik kepada banyak orang.

5. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial adalah kemampuan menciptakan hubungan yang harmonis antar individu, yaitu dengan memberikan respon baik terhadap lawan bicara dan menjaga perilaku serta ucapan ketika berhadapan dengan orang.

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009:67), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Rivai dan Sagala (2009:548-549), kinerja yaitu perilaku nyata setiap individu sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan peranannya dalam perusahaan.

Pengertian kinerja juga dikemukakan oleh Riniwati (2011:50), yaitu sebuah pengukuran dalam mengerjakan tugasnya dan dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin diraih atau dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan individu (Poerwadarminta, 2011:67).

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu pekerjaan, sehingga menjadi sebuah prestasi dalam mencapai tujuan yang ditunjukkan dalam tingkah laku yang ditampilkan.

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*job measurement*) dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana tingkat kinerja karyawan. Hasil dari penilaian kinerja ini yang akan menjadi catatan tersendiri dalam memberikan penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan. Menurut

Dharma (2003:355), penilaian terhadap kinerja masing-masing karyawan dapat diukur dengan indikator kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu.

3. Tujuan Penilaian Kinerja

Sebuah penilaian kinerja digunakan untuk mengetahui keberhasilan setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Setiap perusahaan pasti menggunakan penilaian kinerja sebagai bahan evaluasi pada tiap periode yang kemudian dapat menjadi sebuah permasalahan untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

D. Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja karyawan

Berikut adalah hubungan lima komponen kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan:

1. Kesadaran diri

Kesadaran diri yang baik membuat seorang karyawan dapat tampil dengan keyakinan diri, sehingga dapat berbuat tegas dan mampu membuat keputusan yang baik dalam keadaan tidak pasti dan tertekan.

2. Pengaturan diri

Seorang karyawan yang mampu mengatur emosi diri yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab atas kinerjanya pribadi dan mempunyai kemampuan beradaptasi dalam menghadapi berbagai perubahan. Mengatur emosi membuat seorang karyawan dapat mengendalikan pikiran untuk tetap tenang mengerjakan tugas pribadinya.

3. Motivasi

Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri akan membuat karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja, sehingga kinerjanya akan meningkat.

4. Empati

Kemampuan berempati membuat seseorang menjadi mudah untuk diterima banyak orang dan merasa dihargai, begitu pula hal yang sama dirasakan oleh orang lain yang merasa dirinya dihargai dengan pemikiran yang mempunyai perbedaan sudut pandang.

5. Keterampilan sosial

Keterampilan sosial yaitu kemampuan untuk menangani emosi dengan baik dan berinteraksi dengan lancarketika berhubungan dengan orang lain, mempengaruhi dan memimpin orang lain, dapat menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama dalam tim.

E. Model Hipotesis

- H1. Diduga kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
- H2. Diduga kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yang menggunakan metode *explanatory research* (penelitian penjelasan). Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur yang beralamatkan di Jalan Diponegoro No. 98, Surabaya, Jawa Timur.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur sebanyak 47 orang. Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan yaitu sebanyak 47 orang dengan menggunakan teknik sampling jenuh yang artinya sampel diambil tidak menggunakan pengacakan melainkan dengan menggunakan seluruh karyawan untuk dijadikan sampel, dikarenakan jumlah populasi yang *relative* kecil.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan pencatatan dokumen. Kuesioner dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis dalam yang kemudian dibagikan kepada para responden. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan cara mencatat dan mempelajari dokumen yang tersedia.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah berdirinya PT Jasa Raharja Cabang tidak terlepas dari adanya suatu peristiwa nasionalisasi atau pengambilalihan perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan mengalami perubahan nama berkali-kali sebelum menjadi PT Jasa Raharja. Pada 1 Januari 1994 Jasa Raharja melepaskan usaha non wajib dan *surety bond*, lalu menjalankan pelaksanaan Undang-Undang No. 33 tahun 1964 dan Undang-Undang No. 34 tahun 1964.

B. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini, gambaran umum responden terbagi menjadi beberapa kategori, yakni:

1. Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin, dimana dapat diketahui responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih dominan sejumlah 68.1% dari responden wanita.
2. Gambaran responden berdasarkan usia, dimana dapat diketahui bahwa mayoritas usia responden berada pada range usia >25 – 30 tahun (usia produktif).
3. Gambaran responden berdasarkan pendidikan terakhir, dimana dapat diketahui bahwa responden yang mempunyai pendidikan terakhir Sarjana merupakan responden yang paling dominan (68%).
4. Gambaran responden berdasarkan masa kerja, dimana dapat diketahui *range* masa kerja yang paling dominan, yakni range ≤ 1 tahun sd ≤ 5 tahun.

C. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

- a) Pada variabel kesadaran diri (X_1) terdapat 6 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan rata-rata dari jawaban responden:

Tabel 1. Skor Rata-Rata Variabel Kesadaran Diri (X_1)

No	Item	Rata-rata
1	Mengenali perasaan diri sendiri	3.66
2	Keterkaitan perasaan dengan pikiran, perbuatan, dan perkataan	3.81
3	Kekuatan dan kelemahan	3.68
4	Pengembangan kemampuan	4.06
5	Kemampuan pembuatan keputusan	3.83
6	Kepercayaan diri dalam pengambilan keputusan	3.63
Hasil skor rata-rata		3.78

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Hasil analisis deskriptif pada variable Kesadaran Diri (X_1) dapat diketahui bahwa rata-rata yg dihasilkan sebesar 3.78, dimana hal ini menunjukkan bahwa kesadaran diri yang dimiliki karyawan karyawan dikategorikan baik.

- b) Pada variabel pengaturan diri (X_2) terdapat 10 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan rata-rata dari jawaban responden:

Tabel 2. Skor Rata-Rata Variabel Pengaturan Diri (X_2)

No	Item	Rata-rata
1	Mengelola emosi	3.98
2	Berpikir positif	3.89
3	Penggunaan etika	4.26
4	Memelihara norma kejujuran	4.06
5	Bertanggungjawab	4.13
6	Dapat diandalkan	3.72
7	Keluwes dalam menghadapi perubahan	3.74
8	Terampil menangani beragam kebutuhan, bergesernya prioritas, dan pesatnya perubahan	3.77
9	Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan baru	4.06
10	Menciptakan gagasan baru	3.64
Hasil skor rata-rata		3.93

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Hasil analisis deskriptif pada variable Pengaturan diri (X_2) dapat diketahui bahwa rata-rata yg dihasilkan sebesar 3.93, dimana hal ini menunjukkan bahwa pengaturan diri yang dimiliki karyawan dikategorikan baik.

- c) Pada variabel motivasi (X_3) terdapat 8 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan rata-rata dari jawaban responden:

Tabel 3. Skor Rata-Rata Variabel Motivasi (X_3)

No	Item	Rata-rata
1	Peningkatan kinerja	3.96
2	Tantangan	3.94
3	Loyalitas dalam pemenuhan standar diri	4.15
4	Fokus dengan sasaran perusahaan	4.32
5	Kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan	3.7
6	Pencapaian sasaran perusahaan	4.21
7	Kegigihan dalam pencapaian sasaran	4.36
8	Ketidaktakutan dengan kegagalan	4.21
Hasil skor rata-rata		4.31

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Hasil analisis deskriptif pada variable Motivasi (X_3) dapat diketahui bahwa rata-rata yg dihasilkan sebesar 4.31, dimana hal ini menunjukkan bahwa motivasi yang dimiliki karyawan dikategorikan sangat baik.

- d) Pada variabel empati (X_4) terdapat 10 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan rata-rata dari jawaban responden:

Tabel 4. Skor Rata-Rata Variabel Empati (X_4)

No	Item	Rata-rata
1	Mengindera perasaan dan perspektif orang lain	3.85
2	Memiliki rasa belas kasih	3.83
3	Memahami kebutuhan pelanggan	3.81
4	Menghayati perspektif pelanggan	3.81
5	Mengakui kekuatan, keberhasilan, dan perkembangan orang lain	4.02
6	Menumbuhkan keterampilan orang lain	4.02
7	Menumbuhkan kesempatan pergaulan	3.77
8	Bergaul dengan banyak orang	3.66
9	Memahami realitas perusahaan dan realitas di luar	4.02
10	Kekuatan untuk mempengaruhi klien	3.79
Hasil skor rata-rata		3.86

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Hasil analisis deskriptif pada variable Empati (X_4) dapat diketahui bahwa rata-rata yg dihasilkan sebesar 3.86, dimana hal ini menunjukkan bahwa empati yang dimiliki karyawan dikategorikan baik.

- e) Pada variabel keterampilan sosial (X_5) terdapat 16 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan rata-rata dari jawaban responden:

Tabel 5. Skor Rata-Rata Variabel Keterampilan Sosial (X₅)

No	Item	Rata-rata
1	Penerapan taktik	3.66
2	Terampil dalam persuasi	3.89
3	Mampu menjadi pendengar yang baik	4
4	Pemberian informasi yang jelas	4.09
5	Mampu memandu kinerja orang lain	3.77
6	Mampu menjadi pemimpin	3.6
7	Menjadi pelopor untuk perubahan	3.47
8	Berani melakukan perubahan	3.17
9	Mampu menyelesaikan perselisihan	3.7
10	Mampu memahami hal-hal yang berpotensi menjadi konflik	4
11	Menumbuhkan hubungan yang saling menguntungkan	4.02
12	Membangun hubungan yang baik	3.85
13	Mampu bekerjasama dengan orang lain	3.96
14	Mampu memusatkan perhatian kepada tugas dengan perhatian kepada hubungan	4
15	Menjadi teladan untuk rekannya	3.72
16	Mampu memotivasi tim	4.13
Hasil skor rata-rata		3.81

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Hasil analisis deskriptif pada variable Keterampilan Sosial (X₅) dapat diketahui bahwa rata-rata yg dihasilkan sebesar 3.81, dimana hal ini menunjukkan bahwa keterampilan sosial yang dimiliki karyawan dikategorikan baik.

f) Pada variabel kinerja karyawan (Y) terdapat 9 pernyataan yang diberikan kepada responden. Tabel berikut merupakan rata-rata dari jawaban responden:

Tabel 6. Skor Rata-Rata Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Item	Rata-rata
1	Penyelesaian pekerjaan dengan kuantitas yang ditetapkan	3.83
2	Kuantitas kinerja yang lebih baik	3.68
3	Kesesuaian kinerja dengan yang diharapkan	3.91
4	Kesesuaian standar kinerja	3.91
5	Kesesuaian kualitas kinerja dengan rekan kerja	3.68
6	Peningkatan kualitas kinerja	4.09
7	Penyelesaian pekerjaan	3.77
8	Penyelesaian pekerjaan lebih cepat dibanding rekan kerja	3.66
9	Peningkatan kecepatan waktu dalam bekerja	3.74
Hasil skor rata-rata		3.81

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Hasil analisis deskriptif pada variable Kinerja Karyawan (Y) dapat diketahui bahwa rata-rata yg dihasilkan sebesar 3.81, dimana hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa kinerja tersebut telah tercapai karena berada dalam tingkatan yang baik.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel. Ringkasan hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel bebas	Unstandardized Coefficient B	t hitung	Sig.	Ket.
Konstanta	-44,699	-4,452	0,00	-
Kesadaran Diri (X ₁)	0,484	2,112	0,041	Sig.
Pengaturan Diri (X ₂)	0,451	2,382	0,022	Sig.
Motivasi (X ₃)	0,474	2,146	0,038	Sig.
Empati (X ₄)	0,449	2,707	0,010	Sig.
Keterampilan Sosial (X ₅)	0,285	2,040	0,048	Sig.
R	= 0,806			
R square	= 0,649			
Adjusted R square	= 0,607			
F _{hitung}	= 15,195			
Sig F	= 0,000			
Alpha (α)	= 0,05			
n	= 47			

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Berdasarkan analisis regresi linier berganda maka dapat dihasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -44,699 + 0,484 X_1 + 0,451 X_2 + 0,474 X_3 + 0,449 X_4 + 0,285 X_5 e$$

Hasil analisis regresi linier berganda tersebut menjelaskan bahwa variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kesadaran diri mempunyai pengaruh positif sebesar 0,484 terhadap variabel kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,484 satuan untuk setiap satu satuan variabel Kesadaran Diri, jadi apabila kesadaran diri yang dimiliki oleh para karyawan lebih baik lagi maka kinerja karyawan tersebut akan meningkat sebesar 0,484 satuan.

Begitu juga dengan variabel pengaturandiri mempunyai pengaruh positif sebesar 0,451, Motivasi mempunyai pengaruh positif sebesar 0,474, empati mempunyai pengaruh positif sebesar 0,449, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh positif sebesar 0,285.

Nilai negative (-) pada konstanta menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan sangat dipengaruhi oleh variabel Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi, Empati, dan Keterampilan Sosial, sehingga dapat disimpulkan apabila tidak ada kelima variabel tersebut maka Kinerja Karawayan tidak akan baik.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji regresi parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) dengan menggunakan uji t dan hasil koefisien regresi (b). Dalam penelitian ini dilakukan uji regresi parsial dengan uji t sebagai berikut:

1) Pengaruh Variabel Kesadaran Diri (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Kesadaran Diri (X_1) dengan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan t hitung = 2,112. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 41) adalah sebesar 1,68288 jadi t_{hitung} sebesar 2,112 $>$ t_{tabel} sebesar 1,68288 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,041 ($p < 0,05$) maka pengaruh

variabel Kesadaran Diri (X_1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah signifikan.

2) Pengaruh Variabel Pengaturan Diri (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Pengaturan Diri (X_2) dengan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan t hitung = 2,382. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 41) adalah sebesar 1,68288 jadi t_{hitung} sebesar 2,382 $>$ t_{tabel} sebesar 1,68288 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,022 ($p < 0,05$) maka pengaruh variabel Pengaturan Diri (X_2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah signifikan.

3) Pengaruh Variabel Motivasi (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Motivasi (X_3) dengan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan t hitung = 2,146. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 41) adalah sebesar 1,68288 jadi t_{hitung} sebesar 2,146 $>$ t_{tabel} sebesar 1,68288 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,038 ($p < 0,05$) maka pengaruh variabel Motivasi (X_3) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah signifikan.

4) Pengaruh Variabel Empati (X_4) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Empati (X_4) dengan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan t hitung = 2,707. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 41) adalah sebesar 1,68288 jadi t_{hitung} sebesar 2,707 $>$ t_{tabel} sebesar 1,68288 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,010 ($p < 0,05$) maka pengaruh variabel Empati (X_4) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah signifikan.

5) Pengaruh Variabel Keterampilan Sosial (X_5) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Keterampilan Sosial (X_5) dengan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan t hitung = 2,040. Sedangkan t tabel ($\alpha = 0.05$; df residual = 41) adalah sebesar 1,68288 jadi t_{hitung} sebesar 2,040 $>$ t_{tabel} sebesar 1,68288 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0,048 ($p < 0,05$) maka pengaruh variabel Keterampilan Sosial (X_5) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah signifikan.

b. Uji Hipotesis Simulta (Uji F)

Berdasarkan hasil pengujian bersama-sama yang dapat dilihat pada Tabel 1 nilai F hitung sebesar 15,195. Sedangkan F tabel ($\alpha = 0.05$; df regresi = 5 : df residual = 41). F hitung $>$ F tabel yaitu 15,195 $>$ 2,44 atau nilai Sig. F (0,000) $<$ $\alpha =$

0.05 maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kesadaran Diri, Pengaturan Diri, Motivasi, Empati, dan Keterampilan Sosial secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.

c. Variabel Dominan antara Variabel Kesadaran Diri (X_1), Pengaturan Diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4), dan Keterampilan Sosial (X_5) terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menentukan variabel bebas yang dominan dalam mempengaruhi nilai dependen variabel dalam suatu model regresi linier, maka peneliti menggunakan koefisien beta.

Tabel 8. Ringkasan Koefisien Regresi

Peringkat	Variabel	Koefisien β
1	Kesadaran Diri (X_1)	0.484
2	Motivasi (X_3)	0.474
3	Pengaturan Diri (X_2)	0.451
4	Empati (X_4)	0.449
5	Keterampilan Sosial (X_5)	0.285

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2016

Besarnya perbandingan nilai koefisien regresi ini menyatakan bahwa variabel kesadaran diri (X_1) yang memiliki nilai koefisien beta terbesar yaitu sebesar 0.484 mempunyai pengaruh yang besar atau dominan terhadap peningkatan maupun penurunan kinerja karyawan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan kepada karyawan PT Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Jawa Timur Surabaya tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini, yakni:

1. Pada hasil analisis deskriptif, variabel kesadaran diri, pengaturan diri, empati, keterampilan sosial, dan kinerja karyawan berada dalam tingkatan tinggi atau baik, sedangkan variabel motivasi berada dalam tingkatan sangat tinggi atau sangat baik.
2. Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi,

empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan.

3. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja karyawan.

B. Saran

1. Hasil analisis deskriptif yaitu *grand mean*, diketahui bahwa hanya satu variabel yang memiliki kategori sangat baik yaitu variabel motivasi, maka perusahaan harus membuat para karyawan memiliki integritas yang baik juga guna menunjang variabel kesadaran diri, pengaturan diri, empati, keterampilan sosial, dan kinerja karyawan.
2. Pada hasil uji parsial, variabel keterampilan sosial memiliki nilai pengaruh yang kecil terhadap kinerja karyawan, maka diharapkan perusahaan dapat lebih memperhatikan faktor-faktor yang bisa membuat keterampilan sosial karyawan menjadi lebih baik.
3. Pada hasil uji simultan, diketahui nilai *Adjusted R Square* sebesar 60.7%. Hal ini menjelaskan bahwa kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial mampu menjelaskan 60.7% variasi yang terjadi dalam variabel kinerja karyawan. Diharapkan perusahaan mampu meningkatkan variasi-variasi yang membuat variabel bebas tersebut menjadi lebih baik dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustian, Ary G. 2006. *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ POWER*. Jakarta: Penerbit Arga.

Bradberry, Travis, dan Greaves, Jead. 2007. *Menerapkan EQ di Tempat Kerja dan Ruang Keluarga*. Yogyakarta: Think Jogjakarta.

Dalyono, M. 2009. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dharma, Agus. 2003. *Manajemen Suoervisi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Goleman, Daniel. 2005. *Working With Emotional Intelligence*. Terjemahan Alex Tri Kantjono W. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2005. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*.

- Terjemahan oleh T. Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hartati, Netty. 2004. *Islam dan Psikologi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.
- Patton, Patricia. 2001. *EQ di Tempat Kerja*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Poerwadarminta. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Riniwati, Harsuko. 2011. *Mendongkrak Motivasi dan Kinerja*. Malang: UB Press.
- Rivai, V. dan Sagala, E. J. 2009. *Manajemen sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Rose, Colin., & Malcom J. Nicholl. 2002. *Cara Belajar Cepat Abad XXI*, Terjemahan Dedy Ahimsa 2002. Bandung: Nuansa.
- Wibowo, Ario. 2011. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Karyawan Asuransi Perorangan AJB Bumiputera 1912 Malang*. Skripsi yang Tidak Dipublikasikan: Universitas Brawijaya Malang.
- Yusuf, Syamsu. 2009. *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Rosda Karya.