

# PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA LINGKUNGAN KERJA KANTOR KECAMATAN TANGERANG

Disusun oleh:

Lames Wedy Pasaribu

## Abstrak

Kinerja adalah tolak ukur bagi suatu individu atau organisasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu tujuan dapat tercapai. Selain dari kecerdasan intelektual, terdapat kecerdasan emosional yang ternyata membawa pengaruh sama pentingnya dalam suatu kinerja. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional yang terdiri dari variabel pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap kinerja di lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang dengan jumlah responden 65 orang. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja. Hasil pengujian pada hipotesis menunjukkan bahwa secara serempak variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang. Selain itu hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa salah satu variabel kecerdasan emosional yaitu pengenalan diri adalah faktor yang paling dominan terhadap kinerja kantor kecamatan Tangerang.

Kata Kunci: Kinerja, Kecerdasan Emosional, Pengenalan Diri, Pengendalian Diri, Motivasi, Empati, Keterampilan Sosial

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE  
PERFORMANCE IN THE WORKING ENVIRONMENT OF THE  
TANGERANG DISTRICT OFFICE

By:

Lames Wedy Pasaribu

Abstract

Performance is a benchmark for an individual or organization to determine the level of success of a goal can be achieved. Apart from intellectual intelligence, there is emotional intelligence which turns out to have an equally important influence on performance. The purpose of this study was to determine how the influence of emotional intelligence which consists of variables of self-knowledge, self-control, motivation, empathy, and social skills on performance in the work environment of the Tangerang sub-district office with a total of 65 respondents. In this study using multiple linear regression analysis to determine the effect of emotional intelligence on performance. The test results on the hypothesis indicate that simultaneously the emotional intelligence variables consisting of self-knowledge, self-control, motivation, empathy and social skills have a positive effect on the performance of Tangerang district office employees. In addition, the results of this study also show that one of the variables of emotional intelligence, namely self-knowledge, is the most dominant factor in the performance of the Tangerang sub-district office.

Keywords: Performance, Emotional Intelligence, Self Control. Motivation, empathy, social skills

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Pengaruh Antar Variabel	29
D. Kerangka Pikir	34
E. Hipotesis	37
BAB III: METODE PENELITIAN	

A. Rancangan Penelitian	.....38
B. Objek dan Waktu Penelitian	.....38
C. Populasi Penelitian	.....39
D. Jenis Data Penelitian	.....39
E. Prosedur Pengambilan Data	.....40
F. Definisi Operasional	.....40
G. Uji Instrumen	.....47
H. Teknik Analisis Data	.....52
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	.....55
B. Hasil Analisis	.....65
C. Pembahasan	.....73
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	.....81
B. Saran	.....81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bentuk-bentuk kecerdasan Emosional.....	19
Gambar 2.2. Model Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai.....	36

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Penelitian sebelumnya .....	27
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian .....	39
Tabel 3.2. Operasional Variabel .....	42
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas .....	48
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.1. Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2. Analisis Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.3. Analisis Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4.4. Analisis Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	57
Tabel 4.5. Analisis Responden Berdasarkan Kategori Pegawai.....	58
Tabel 4.6. Analisis Variabel Pengenalan Diri .....	59
Tabel 4.7. Analisis Variabel Pengendalian Diri .....	60
Tabel 4.8. Analisis Variabel Motivasi .....	61
Tabel 4.9. Analisis Variabel Empati.....	62
Tabel 4.10. Analisis Variabel Keterampilan Sosial.....	63
Tabel 4.11. Analisis Variabel Kinerja .....	64
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.13. Hasil Uji F .....	68
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi .....	69
Tabel 4.15. Hasil Uji T .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian.....	86
Lampiran 2. Surat Persetujuan Penelitian.....	87
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Penelitian .....	96
Lampiran 5. Hasil Output SPSS .....	99

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memikirkan dan menggunakan emosi untuk meningkatkan kemampuan berpikir. Ini termasuk kemampuan untuk merasakan emosi dengan benar, untuk mengakses dan mengelola emosi untuk membantu pikiran, untuk memahami emosi dan pengetahuan tentang emosi, dan untuk merefleksikan emosi sehingga bisa mengatur emosi dan pertumbuhan intelektual. Kecerdasan emosional dapat membantu seseorang untuk dapat tetap tenang dalam menghadapi situasi apapun yang dapat menimbulkan stress.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Aisah Osro (2018) yang menemukan bahwa karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi akan berpengaruh terhadap tingkat kinerja yang lebih baik. Kecerdasan Emosional berpotensi mempengaruhi kinerja seseorang karena dapat mengenal dan mengelola emosi diri, memotivasi diri untuk dapat bekerja lebih giat agar mencapai tujuannya, serta mampu berempati dan membangun hubungan social dengan orang lain.

Penelitian yang dilakukan Yusuf Ardiansyah, (2018) juga mendukung hal ini, dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kinerja pegawai

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan.

Kinerja dapat digambarkan sebagai upaya efektif yang dilakukan untuk mencapai tujuan, atau keberhasilan memenuhi pekerjaan efektif, pelaksanaan dan penyelesaian. Mangkunegara (2015) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas atau kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Di waktu pandemi sekarang ini, kinerja pegawai menjadi kurang baik akibat dari beban pekerjaan yang semakin bertambah dan kebijakan bekerja dari rumah yang tentu menambah beban pekerjaan, dan memecah konsentrasi, demikian pula bagi para aparatur sipil Negara. Bagi para aparatur sipil Negara, kinerja mereka diatur dan disusun dalam seperangkat rancangan yang disebut sebagai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)

Sasaran Kinerja Pegawai atau SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang ASN. Merujuk pada peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, serta Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan PP nomor 46 tahun 2011 bahwasanya setiap ASN wajib menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) berdasarkan rencana tahunan instansi yang memuat kegiatan tahunan dan target yang akan dicapai sebagai penjabaran dari sasaran dan program yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

Dasar hukum pelayanan publik diatur dalam UU No 25 Tahun 2009, yang menyatakan: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Disebutkan pula bahwa “penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik”. Berdasarkan pengertian tersebut maka, kantor kecamatan sudah dapat disebut sebagai penyelenggara pelayanan publik

Kantor kecamatan Tangerang adalah salah satu dari kantor kecamatan yang berada di Kota Tangerang, yang merupakan salah satu kota penyangga ibu kota. Kantor kecamatan Tangerang di pemukiman yang padat penduduk, melayani kebutuhan administrasi kependudukan dengan cepat serta tepat sesuai apa yang masyarakat butuhkan. Oleh karena itu seiring dengan permintaan akan kebutuhan pelayanan pengurusan administrasi yang baik maka diperlukan pegawai yang terampil yang mempunyai kinerja handal pula serta harus terus ditingkatkan disetiap tahunnya, agar mampu mewujudkan tujuan rumah sakit sebagai pelayan kesehatan masyarakat.

Menurut hasil prasurvey dengan metode wawancara pada tanggal 17 September 2021 dengan bagian kepegawaian diketahui adanya penurunan kinerja pegawai di kantor kecamatan Tangerang. Hal ini mulai dirasakan sejak pandemi covid-19 menimpa seluruh dunia. Beberapa pegawai menuturkan bahwa beban kerja justru meningkat ketika pandemi melanda. Jumlah pekerjaan semakin meningkat di masa pandemi oleh karena pegawai tersebut harus menyelesaikan berbagai administrasi kependudukan yang dibutuhkan seperti data warga yang akan mendapatkan bantuan. Bertambahnya jumlah pekerjaan tersebut mengakibatkan tingkat stress yang juga bertambah. Akibat hal-hal tersebut maka banyak pegawai yang terindikasi mengalami penurunan kinerja, yang ditandai dengan tidak terselesaikannya tugas yang diberikan tepat pada waktunya, Menurunnya kualitas pelayanan terhadap warga yang terkesan tidak cekatan.

Atas dasar fenomena yang penulis uraikan tersebut, maka penulis melakukan penelitian tentang **“pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dalam penyusunan penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai dasar penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kecerdasan emosional (pengenalan diri,

pengendalian diri, motivasi, empati, keterampilan sosial) secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap Kinerja Pegawai di kantor Kecamatan Tangerang.

2. Variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap Kinerja Pegawai di kantor Kecamatan Tangerang.

### **C. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap efektivitas kepemimpinan pada pelayanan publik. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional (pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, keterampilan sosial) terhadap Kinerja Pegawai di kantor Kecamatan Tangerang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang pengaruhnya dominan terhadap Kinerja Pegawai di kantor Kecamatan Tangerang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini bisa dijadikan landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada pelayanan publik lebih komprehensif dengan objek yang lebih luas.

### 2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak pelayan publik.

### 3. Secara Akademik

Penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan ilmu yang dipelajari di saat perkuliahan terutama dalam pengaruh kecerdasan emosional terhadap organisasi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan persepsi, melakukan evaluasi dan pengelolaan emosi dalam diri sendiri dan orang lain. Kecerdasan emosional juga merupakan konsep yang menghubungkan antara emosi dan kognisi dan proses meta kognitif. Kecerdasan emosional juga sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain untuk memotivasi diri kita sendiri, memahami emosi kita agar mendapatkan yang terbaik untuk diri kita sendiri dan untuk hubungan kita dengan orang lain (Goleman:1998). Sementara itu Salovey mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan kognitif yang terpisah, tetapi juga terkait dengan kecerdasan umum.

Emosi dapat dibagi ke dalam beberapa bagian utama yang harus diperhatikan oleh seseorang seperti:

- a) Amarah, yang memiliki sikap seperti yang ditunjukkan dalam sikap benci, marah, tersinggung, bermusuhan, dlsb.
- b) Kesedihan, yang memiliki sikap muram, sedih, mengasihani diri sendiri, putus asa, dlsb.

- c) Rasa takut, yang ditunjukkan dalam sikap khawatir, perasaan was-was, tidak senang, ngeri, kecut, dlsb.
- d) Cinta, suatu perasaan menyenangkan sesuatu hal, persahabatan, kepercayaan, kebaikan, dlsb.

Masih banyak lagi bentuk-bentuk emosi yang tidak disebutkan di daftar tersebut, seperti perasaan jengkel, terkejut, dlsb. Namun penulis merasa bahwa daftar tersebut sudah memberikan gambaran walaupun sedikit mengenai emosi.

Seperti yang dituliskan tadi, bahwa emosi memiliki peranan penting dalam diri sendiri dan interaksinya terhadap orang lain dan lingkungannya. Emosi menentukan cara kita bertindak terhadap segala hal yang terjadi dalam diri sendiri dan orang lain. Akar kata emosi yang adalah *movere* yang diambil dari bahasa latin yang berarti “menggerakkan, bergerak” ditambah awalan “e” untuk memberi arti “bergerak menjauh” , menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Sebagai contoh, setiap orang bisa menentukan sikap emosinya sendiri apakah akan bersikap murung terus menerus yang sejatinya dapat membahayakan kesehatan mereka, ataukah mereka dapat mengatasi perasaan murung tersebut dengan berbagai macam kegiatan positif. Emosi juga memiliki peranan penting terhadap orang lain, terlebih di tempat kerja. Sebagai contoh seorang pelanggan dapat pasti tidak akan merasa nyaman apabila dilayani oleh seorang pelayan atau petugas toko yang memiliki sikap tidak

ramah, atau minimal tidak tersenyum. Atau suasana di dalam sebuah kantor pasti akan terasa tidak nyaman untuk bekerja apabila kantor tersebut dipenuhi oleh beberapa orang yang terus mengeluh dan membawa energi negatif ke tempat kerja tersebut. Akibat alih-alih sebuah prestasi atau tugas yang berhasil diselesaikannya, melainkan penurunan produktivitas dan kinerja karyawan tersebutlah yang terjadi oleh karena ketidakmampuan karyawan tersebut mengendalikan emosinya.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kecerdasan emosional adalah kemampuan pegawai untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain. Terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional yaitu (Goleman: 1998):

1. Pengenalan diri (*Selfawareness*).

Ketika seseorang dihadapkan dengan suatu kejadian yang menyenangkan atau menyedihkan bisa saja ia sama sekali tidak menyadari apa yang sesungguhnya ia rasakan atau dapat disebut sebagai tidak adanya rasa mengenali emosi diri. Kemampuan untuk memahami perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi pemahaman diri seseorang. Mengenali diri merupakan inti dari kecerdasan emosional, yaitu kesadaran

akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan timbul. Orang yang mengenali emosi dirinya akan peka terhadap suasana hati, ia akan memiliki kejernihan pikiran sehingga seseorang itu akan mandiri dan yakin atas batas-batas yang mereka bangun, kesehatan jiwanya bagus dan cenderung berpikir positif tentang kehidupan. Kemudian apabila suasana hati sedang buruk, mereka tidak mau dan tidak larut ke dalam perasaan dan mampu melepaskan dari suasana tidak nyaman dalam waktu relatif cepat. Ketajaman pola pikir seseorang menjadi penolong untuk mengatur emosi. Mengenali emosi diri sangat erat kaitannya dengan kesadaran diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu timbul. Dengan kesadaran diri seseorang dapat mengetahui apa yang dirasakan suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. Bagaimana meningkatkan Pengenalan Diri?

a) Buat Jurnal

Jurnal atau catatan harian membantu meningkatkan kesadaran diri seseorang. Jika orang tersebut meluangkan waktu beberapa menit setiap hari untuk menuliskan isi pikirannya, hal ini dapat menggerakkan dirinya ke tingkat kesadaran diri yang lebih tinggi.

b) Rileks

Ketika seseorang mengalami kemarahan atau emosi kuat

lainnya, cobalah untuk bersikap rileks dan menenangkan diri untuk memeriksa situasi. Ingat, apa pun situasinya, kita selalu dapat memilih bagaimana bereaksi terhadapnya.

## 2. Pengendalian diri (*selfregulation*)

Menjaga agar emosi yang muncul dapat terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampau tinggi atau untuk waktu yang lama akan berakibat negatif terhadap kestabilan emosional seseorang. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tidak akan larut dalam perasaan. Ketika kebahagiaan datang tidak diungkapkan dengan berlebihan, dan ketika merasa menderita tidak membiarkan perasaan negatif langsung tidak terkendali. Kemampuan mengelola emosi akan berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu memulihkan kembali dari tekanan emosi. Kemampuan mengelola emosi meliputi kecakapan untuk tetap tenang, menghilangkan kegelisahan, kesedihan, atau sesuatu yang menjengkelkan. Seseorang yang memiliki kemampuan mengelola emosi dengan baik akan mampu menyikapi rintangan-rintangan hidup dengan baik. Namun sebaliknya seseorang yang tidak memiliki kemampuan mengelola emosi akan terus-menerus melawan

perasaan-perasaan gelisah dan penyesalan.

Orang yang seringkali merasakan dikuasai emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, mereka mudah marah dan tidak peka terhadap perasaannya. Sehingga ia larut dalam perasaan-perasaan itu. Akibatnya, mereka kurang berupaya melepaskan diri dari suasana hati yang jelek, merasa tidak mempunyai kendali atas kehidupan emosional. Selain itu apabila emosi terlampaui ditekan dan tidak dikendalikan terlampaui ekstrim dan terus-menerus, emosi akan menjadi sumber penyakit, seperti depresi berat, cemas berlebihan, amarah yang meluap-luap, dan gangguan emosional yang berlebihan. Cara Meningkatkan Pengendalian Diri

a) Ketahui Prinsipmu

Apakah kita memiliki gagasan yang jelas tentang di mana kita benar-benar tidak akan berkompromi? Apakah diri kita tahu nilai apa yang paling penting bagi diri sendiri? Luangkan waktu untuk memeriksa 'kode etik' Anda. Jika seseorang tahu apa yang paling penting bagi dirinya, maka dia mungkin tidak perlu berpikir dua kali ketika akan menghadapi keputusan moral atau etis dan dia dapat membuat pilihan yang tepat.

b) Bertanggungjawabkan dirimu sendiri

Jika seseorang cenderung menyalahkan orang lain ketika terjadi kesalahan, maka berhentilah. Buatlah sebuah komitmen untuk mengakui

kesalahan diri sendiri dan menghadapi konsekuensinya, apa pun itu. Kita mungkin akan tidur lebih baik di malam hari dan akan mendapatkan rasa hormat dari orang-orang di sekitarnya.

c) Berlatih menjadi Tenang

Bila seseorang berada dalam situasi yang menantang, maka ia harus berhati-hatilah dengan caranya bertindak. Apakah orang tersebut menghilangkan stresnya dengan meneriaki orang lain? Maka ia perlu melakukan latihan pernapasan dalam untuk menenangkan dirinya sendiri. Lalu kemudian cobalah untuk menuliskan semua hal negatif yang ingin dikatakan lalu sobek dan membuangnya. Mengekspresikan emosi ini di atas kertas dan tidak menunjukkannya kepada siapa pun lebih baik daripada mengucapkannya dengan lantang kepada orang lain.

3. Motivasi (*motivation*)

Motivasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia, demikian juga para pegawai mau melakukan sesuatu bilamana berguna bagi mereka untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan kantor. Pegawai yang mempunyai intelegensi tinggi namun gagal dalam pelajaran karena kurang adanya motivasi. Hasil akan baik dapat tercapai jika diikuti dengan motivasi yang kuat. Motivasi akan sangat

membantu seorang pegawai untuk konsentrasi dalam berkerja, karena dengan motivasi pegawai akan lebih bersungguh-sungguh dalam menekuni pekerjaannya.

Motivasi adalah menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk mengerakkan dalam menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta bertahan untuk menghadapi kegagalan dan frustrasi.

Motivasi merupakan dorongan dari dalam yang menimbulkan kekuatan individu untuk bertindak atau bertingkah laku guna memenuhi kebutuhannya. Motivasi yang merupakan bagian dari emosi erat hubungannya dengan keberhasilan, bisa membuat kita merasakan kepuasan sejati yang bahkan lebih besar daripada keberhasilan itu sendiri. Motivasi memiliki kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan seseorang.

Motivasi melengkapi semua penggerak dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan individu berbuat sesuatu. Orang yang termotivasi mempunyai keinginan dan kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi rintangan-rintangan. Sejarah telah membuktikan bahwa orang yang memiliki motivasi diri dapat mengatasi kesulitan-kesulitan luar biasa dalam meraih tingkat keberhasilan yang istimewa.

Karakter orang yang memiliki motivasi berprestasi meningkatkan kedudukannya sosialnya, serta sangat tinggi akan bercirikan: bersuka cita tinggi dan ingin maju, bersaing, tekun dalam menghargai produktivitas dan kreativitas. Oleh karena itu kuat lemahnya motivasi berprestasi yang dimiliki seseorang sangat menentukan besar kecilnya prestasi yang dapat diraihinya dalam kehidupan.

Bagaimana meningkatkan Motivasi Diri

a) Mengevaluasi kembali

Mengapa kita melakukan ini – Sangat mudah untuk melupakan apa yang benar-benar kita sukai dari karier diri sendiri. Namun begitu, coba luangkan waktu untuk mengingat mengapa kita menginginkan pekerjaan ini. Jika kita tidak bahagia dengan pekerjaan yang kita lakukan dan kita kesulitan untuk mengingat di masa lalu mengapa Anda menginginkan pekerjaan tersebut, cobalah teknik dasar pemecahan masalah (5W+1H) untuk menemukan akar masalahnya. Memulai dari akar masalah seringkali membantu seseorang untuk melihat situasi tersebut dengan cara baru. .

b) Jadilah Harapan dan temukan sesuatu yang Baik

Seseorang yang termotivasi biasanya optimis, tidak peduli apa yang mereka hadapi. Mengadopsi pola pikir ini mungkin

membutuhkan latihan tetapi itu sepadan dengan hasilnya. Setiap kali kita menghadapi tantangan atau bahkan kegagalan, cobalah untuk menemukan setidaknya satu hal yang baik tentang situasi tersebut. Mungkin sesuatu yang kecil, seperti pengalaman baru atau sesuatu dengan efek jangka panjang, seperti pelajaran penting yang mungkin tidak akan pernah didapatkan lagi. Percayalah hampir selalu ada sesuatu yang positif. Kita hanya perlu mencarinya.

#### 4. Empati (*empathy*).

Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Empati ialah bereaksi terhadap perasaan orang lain dengan respon emosional yang sama dengan orang tersebut. Empati menekankan pentingnya mengindra perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat. Sedangkan ciri-ciri empati adalah sebagai berikut:

- 1) Ikut merasakan, yaitu kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain.
- 2) Dibangun berdasarkan kesadaran sendiri, semakin kita mengetahui emosi diri sendiri maka semakin terampil kita

membaca emosi orang lain.

- 3) Peka terhadap bahasa isyarat, karena emosi lebih sering diungkapkan melalui bahasa isyarat.
- 4) Mengambil pesan yaitu adanya perilaku kontent.
- 5) Kontrol emosi yaitu menyadari dirinya sedang berempati sehingga tidak larut.

Berdasarkan pada uraian di atas maka seseorang yang memiliki kemampuan empati lebih mampu merasakan dan memahami perspektif orang lain, mampu menumbuhkan hubungan saling percaya dan mampu menyelaraskan diri dengan orang lain. Bagaimana meningkatkan Empati?

- a) Tempatkan Diri Anda di Posisi Orang Lain

Sangat mudah untuk mendukung sudut pandang Anda sendiri. Bagaimanapun, itu adalah dirimu tetapi coba luangkan waktu untuk melihat suatu situasi dari perspektif orang lain.

- b) Memperhatikan Bahasa Tubuh

Ketika kita mendengarkan seseorang yang sangat mungkin kita membuat bahasa tubuh yang membuat orang lain tidak nyaman, seperti menyilangkan tangan, menggerakkan kaki maju mundur, atau menggigit bibir. Bahasa tubuh seperti pesan kepada orang lain tentang bagaimana perasaan diri kita yang sebenarnya dalam suatu situasi dan sangat mungkin pesan yang diberikan tidak positif. Belajar membaca

bahasa tubuh bisa menjadi aset nyata ketika kita berada dalam suatu organisasi karena kita akan lebih mampu untuk melihat bagaimana perasaan seseorang yang sebenarnya. Dan ini memberi Anda kesempatan untuk merespons dengan tepat.

c) Menanggapi Perasaan

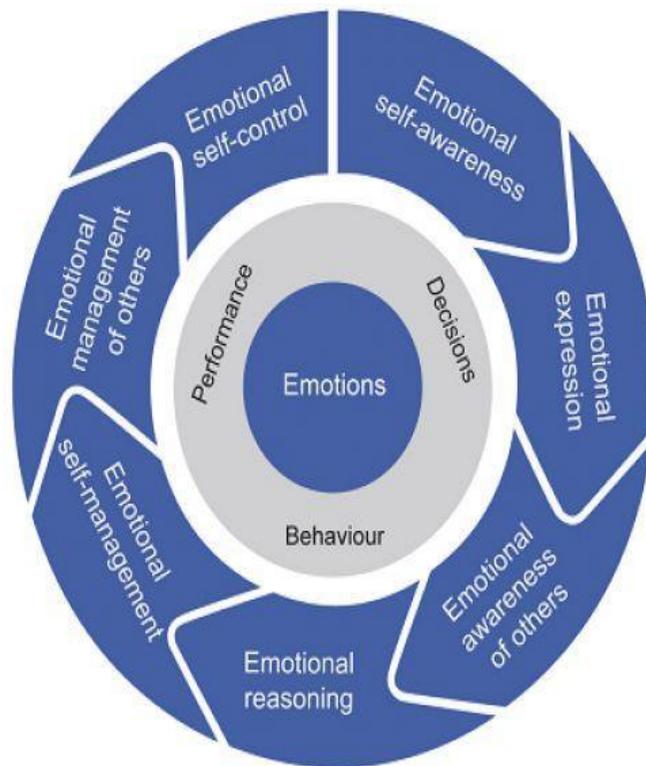
Terkadang kita meminta bantuan kepada rekan kerja kita untuk melakukan sesuatu yang sama berkali-kali. Meskipun dia setuju untuk melakukannya, kita pasti dapat mendengar kekecewaan atau kerisihan dalam suaranya. Jadi, cobalah menanggapi perasaannya tersebut. Kita bisa mengatakan bahwa kita begitu tertolong oleh karena bantuannya tersebut, dan dengan begitu dia tahu kita menghargai dirinya.

5. Keterampilan sosial (*Social skills*).

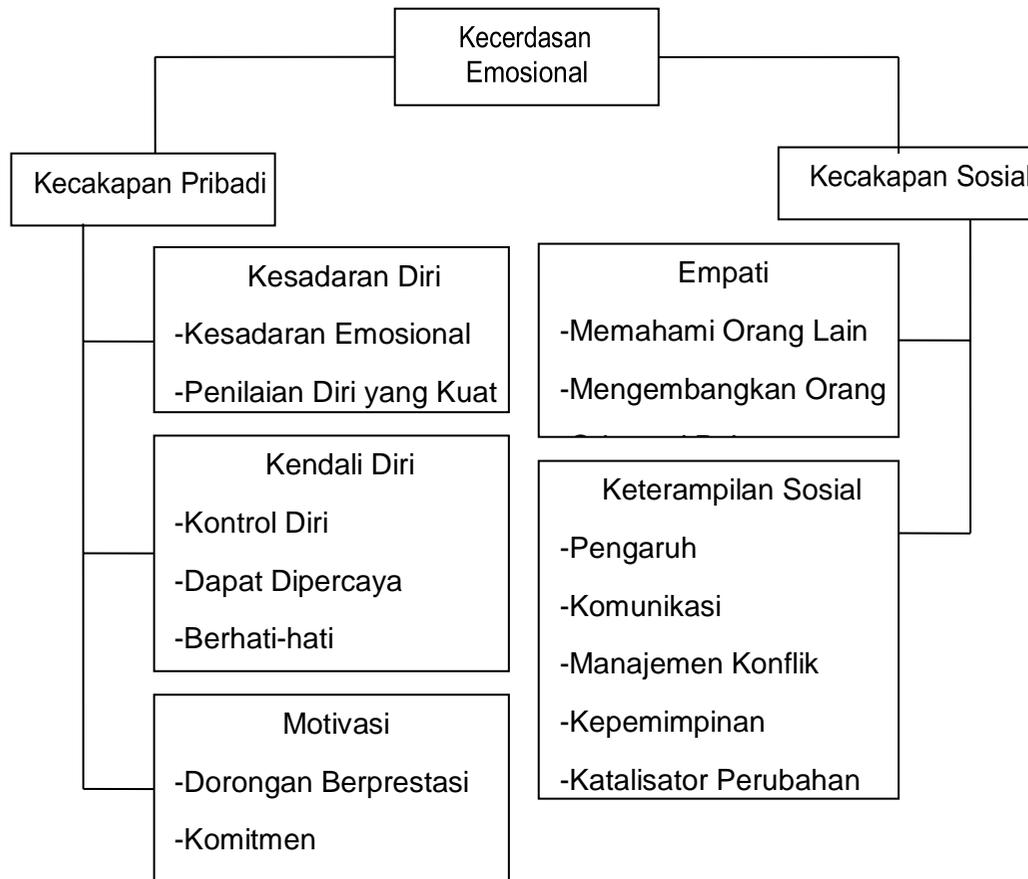
Membina hubungan merupakan ketrampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam ketrampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain; mereka adalah bintang-bintang pergaulan. Dalam rangka membangun hubungan sosial yang harmonis terdapat dua hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, yaitu: citra diri dan kemampuan berkomunikasi. Citra diri sebagai kapasitas diri

yang benar-benar siap untuk membangun hubungan sosial. Citra diri dimulai dari dalam diri masing-masing, kemudian melangkah keluar sebagaimana ia mempersepsikan orang lain. Sedangkan kemampuan komunikasi merupakan kemampuan dalam mengungkapkan kalimat-kalimat yang tepat. Oleh karena itu, kita dapat melihat tinggi rendahnya kecerdasan emosional seseorang dari ciri-ciri kemampuan di atas. Namun, karena kecerdasan emosional pada hakekatnya dapat ditingkatkan, sehingga bisa diusahakan untuk meningkatkannya. Untuk meningkatkan kecerdasan emosional seseorang.

Gambar 2.1 Kecerdasan Emosional



Bagan Kecerdasan Emosional



Sumber: Interpretasi bebas dari Goleman (2000) oleh Bulo (2002)

### 1.1 Komponen Kecerdasan Emosional

Terdapat empat komponen kecerdasan emosional

(Salovey:1990) yaitu:

- a. Persepsi, yaitu kemampuan untuk menyadari diri mengenai emosi dan mampu menunjukkan kebutuhan emosional seseorang.
- b. Asimilasi, yaitu kemampuan seseorang untuk membedakan

diantara emosi yang berbeda- beda yang mungkin mereka rasakan dan memprioritaskan yang mempengaruhi proses pemikiran mereka.

- c. Manajemen, yaitu kemampuan untuk menghubungkan atau tidak menghubungkan emosi, tergantung pada kegunaan beberapa situasi.
- d. Pemahaman, yaitu kemampuan untuk memahami emosi yang rumit, seperti misalnya perasaan yang muncul bersama- sama tentang kesetiaan dan pengkhianatan.

## **1.2 Faktor Penghambat Kecerdasan Emosional**

Berikut adalah faktor yang dapat menghambat tumbuhnya kecerdasan emosional pada seseorang menurut beberapa ahli:

- a. Tenggelam dalam permasalahan, mereka adalah orang- orang yang sering kali merasa dikuasai oleh emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, seolah- olah suasana hati mereka telah mengambil alih kekuasaan. Sehingga larut dalam perasaan- perasaan itu dan bukannya mencari perspektif baru. Akibatnya mereka kurang berupaya melepaskan diri dari suasana hati yang jelek, merasa tidak mempunyai kendali atas kehidupan emosional mereka. sering kali mereka merasa kalah dan secara emosional lepas kendali (Mayer dalam Goleman, 1996:63)

- b. Emosi negatif, emosi negative yang kuat membelokkan setiap perhatian agar selalu terujuk pada emosi itu sendiri, menghalang-halangi usaha yang berusaha memutuskan perhatian ke hal-hal lain. Sesungguhnya, salah satu pertanda bahwa perasaan telah keluar jalur dan mengarah menjadi penyakit adalah bila perasaan itu begitu kuatnya sehingga mengalahkan pikiran-pikiran lainnya, terus- menerus menyabotase upaya- upaya untuk memusatkan perhatian pada hal-hal lain yang sedang dihadapi. Gangguan emosional dapat mempengaruhi kehidupan mental. Murid-murid yang cemas, marah, atau depresi mengalami kesulitan belajar; orang-orang yang terjebak dalam keadaan ini juga menemui kesukaran penyerap informasi dengan efisien atau menanganinya dengan benar (Goleman,1996:107).
- c. Hilang atau tidak adanya empati, hilangnya empati sewaktu seseorang melakukan hal buruk atau kejahatan pada korbannya hampir senantiasa merupakan bagian dari siklus emosional yang mempercepat tindakan kejam mereka (Goleman,1996:147)

Menurut pendapat ahli di atas tumbuhnya kecerdasan emosional pada seseorang dapat dihambat oleh beberapa faktor, yaitu tenggelam dalam permasalahan, emosi negatif, dan hilang atau tidak adanya empati. Seorang pegawai perlu mengendalikan diri dari emosi agar tetap bersikap baik dalam lingkungan kerja, serta dapat terus bekerja dengan efektif Kecerdasan

emosioanal sangatlah dibutuhkan dalam menghadapi berbagai macam emosi di atas termasuk dalam lingkungan kerja karena emosi dalam bentuk apapun akan sangat berdampak pada pekerjaan atau kinerja pegawai.

## **2. Penilaian Kinerja Pegawai**

Kinerja dapat digambarkan sebagai upaya efektif yang dilakukan untuk mencapai tujuan, atau keberhasilan memenuhi pekerjaan efektif, pelaksanaan dan penyelesaian. Kinerja adalah ekspresi kuantitatif dan kualitatif, di mana orang, kelompok atau bisnis yang melakukan pekerjaan dapat mencapai tujuan yang dimaksudkan terkait dengan pekerjaan ini (Baş dan Artar 1990, 13).

Kinerja adalah suatu konsep yang menggambarkan bagaimana seseorang dapat menggunakan potensinya sendiri atau pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang nyata dalam agar dapat mencapai tujuan atau harapannya sendiri. Ini adalah persentase penggunaan kapasitas orang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan sukses dalam jangka waktu tertentu (Yıldız et.al 2008, 240). Kinerja merupakan tingkat pencapaian atas pelaksanaan pekerjaan atau tugas tertentu. Kinerja organisasi merupakan akumulasi kinerja semua unit-unit organisasi (penjumlahan kinerja semua orang) Soeryanto (2010:56). Dalam berbagai literatur, pengertian tentang

kinerja sangat beragam, akan tetapi dari berbagai perbedaan dapat di kategorikan dalam dua garis besar yaitu:

- 1 Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. kinerja merupakan catatan hasil yang di produk (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode tertentu (Bemardin 2003:37). Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas Ricard W (2002:123)
- 2 Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait sebagai kinerja sebagai perilaku Ricard W (2002:124) menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi dan unit organisasi tempat bekerja.

Ukuran kinerja atau parameter *performance* adalah suatu ukuran yang di buat untuk mengukur tingkat keberhasilan atau kinerja fungsi, pekerjaan maupun kinerja secara umum. Dengan kata lain, ukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh fungsi atau bagian tertentu dari organisasi atau orang-orang yang bekerja didalamnya mencapai tujuan, baik tujuan umum maupun khusus, yang di tugaskan. Secara umum, kinerja di definisikan sebagai tingkat keberhasilan pekerjaan baik dari perorangan, kelompok, maupun organisasi. Kinerja adalah ungkapan intervensi kecakapan, kemahiran dan keahlian dalam rangka meningkatkan produktivitas yang dapat di ukur dan dinilai. Intervensi ini ditujukan untuk meningkatkan kecakapan, kemahiran dan keahlian seseorang

(Silalahia:2004:165).

Mereka yang bekerja di kantor kecamatan Tangerang sudah memiliki standar penilaian kinerja tersendiri yang khusus diperuntukkan bagi Aparatur Sipil Negara yang disebut sebagai SKP (Sasaran Kinerja Pegawai)

Sasaran Kinerja Pegawai atau SKP adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang ASN. Merujuk pada peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, serta Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 1 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan PP nomor 46 tahun 2011 bahwasanya setiap ASN wajib menyusun Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) berdasarkan rencana tahunan instansi yang memuat kegiatan tahunan dan target yang akan dicapai sebagai penjabaran dari sasaran dan program yang telah ditetapkan oleh instansi pemerintah.

SKP memuat seluruh kegiatan tugas jabatan dan target yang harus dicapai dalam kurun waktu penilaian, yang bersifat nyata dan dapat diukur. Sasaran Kinerja Pegawai disusun sebagai suatu alat ataupun sarana untuk penilaian prestasi kerja ASN secara sistematis yang dilakukan oleh pejabat penilai terhadap SKP itu sendiri dan perilaku kerja Pegawai. Aspek-aspek dalam SKP antara lain kuantitas, kualitas dan waktu serta biaya yang disesuaikan dengan karakteristik, sifat dan jenis kegiatan pada masing-masing unit kerja.

Mengacu dari aspek-aspek dalam SKP tersebut, maka pada dasarnya penilaian kinerja di pegawai negeri tidak jauh berbeda dengan apa yang dikemukakan oleh Rpbbins (2006:260)

Penilaian terhadap kinerja masing- masing pegawai diukur dengan indikator adalah (Robbins 2006:260):

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai

2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1. Peneliian sebelumnya**

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
Siti Aisah Osro	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang	Variabel Independen: Kesadaran Diri (X1), Pengaturan Diri (X2), Motivasi (X3), Empati (X4), Keterampilan Sosial (X5). Variabel Dependen (Y): Kinerja Pegawai	Hasil pengujian ssecara hipotesis menunjukkan bahwa secara serempak, variable kecerdasan emosional yang terdiri dari Kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan social berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

<p>Yusuf Ardiansyah , Lisa Harry sulistiyowa ti (2018)</p>	<p>Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai pada dinas pendidikan dan kebudayaan Kapupaten Kuningan</p>	<p>Variabel Independen : Kompetensi (X1) dan Kecerdasan Emosional (X2) Variabel Dependen : Kinerja Pegawai (Y)</p>	<p>Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan.</p>
<p>Dody Ary Prasetia (2016)</p>	<p>Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada PDAM sragen.</p>	<p>Variabel Independen : Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2) Variabel dependen : Kinerja Karyawan (Y)</p>	<p>Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PDAM (angka koefisien dengan signifikan 0,05).</p>

Sudewi (2012)	Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai pada Kantor Penanaman Modal dan perizinan terpadu Kabupaten Pesawaran.	Variabel Independen : Kecerdasan emosional (X1) Variabel Dependen (Y)	Kecerdasan Emosional memberikan besar terhadap pembentukan kinerja pegawai Kantor Penanaman Modal dan perizinan terpadu Kabupaten Pesawaran.
------------------	---	--	--

Sumber: dari berbagai peneliti (2021)

### C. Pengaruh Antar Variabel

#### 1. Hubungan Pengenalan diri terhadap Kinerja Pegawai.

Mengenali diri merupakan inti dari kecerdasan emosional, yaitu kesadaran akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan timbul. Orang yang mengenali emosi dirinya akan peka terhadap suasana hati, ia akan memiliki kejernihan pikiran sehingga seseorang itu akan mandiri dan yakin atas batas-batas yang mereka bangun, kesehatan jiwanya bagus dan cenderung berpikir positif tentang kehidupan. Kemudian apabila suasana hati sedang buruk, mereka tidak mau dan tidak larut ke dalam perasaan dan mampu melepaskan dari suasana

tidak nyaman dalam waktu relatif cepat. Ketajaman pola pikir seseorang menjadi penolong untuk mengatur emosi. Gea et.al. (2002) menyatakan ada beberapa cara untuk mengembangkan kekuatan dan kelemahan dalam pengenalan diri yaitu introspeksi diri, mengendalikan diri, membangun kepercayaan diri, mengenal dan mengambil inspirasi dari tokoh-tokoh teladan, dan berpikir positif dan optimis tentang diri sendiri. Dari beberapa cara untuk mengembangkan pengenalan diri di atas dapat diketahui bahwa kepercayaan diri merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi bagaimana pegawai mengenal dirinya.

Siti Aisah Osro (2018) telah meneliti berdasarkan pada hasil penelitiannya didapatkan bahwa pengenalan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

$H_1$  : Pengenalan diri mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

## **2. Hubungan Pengendalian diri (*Self regulation*) terhadap Kinerja Pegawai.**

Orang yang seringkali merasakan dikuasai emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, mereka mudah marah dan tidak peka terhadap perasaannya. Sehingga ia larut dalam perasaan-perasaan itu. Akibatnya, mereka kurang berupaya melepaskan diri dari suasana hati yang jelek, merasa tidak mempunyai kendali atas kehidupan emosional. Selain itu apabila emosi terlampaui ditekan dan tidak dikendalikan terlampaui ekstrim

dan terus-menerus, emosi akan menjadi sumber penyakit, seperti depresi berat, cemas berlebihan, amarah yang meluap-luap, dan gangguan emosional yang berlebihan. Pengendalian diri pegawai akan mempengaruhi kemampuan untuk mengendalikan dirinya. Pegawai yang memiliki kepercayaan diri yang kuat maka akan cenderung lebih mampu mengendalikan dirinya dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kepercayaan diri lemah.

Siti Aisah Osro (2018) telah meneliti berdasarkan pada hasil penelitiannya didapatkan bahwa pengendalian diri berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

$H_1$  : Pengendalian diri mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

### **3. Hubungan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai.**

Motivasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia, demikian juga para peserta didik mau melakukan sesuatu bilamana berguna bagi mereka untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan sekolah. Peserta didik yang mempunyai intelegensi tinggi namun gagal dalam pelajaran karena kurang adanya motivasi. Hasil akan baik dapat tercapai jika diikuti dengan motivasi yang kuat. Motivasi akan sangat membantu seorang peserta didik untuk konsentrasi dalam belajar, karena

dengan motivasi peserta didik akan lebih bersungguh-sungguh dalam menekuni studinya. Ada banyak faktor yang mempengaruhi motivasi seorang pegawai, salah satunya adalah kepercayaan diri. Pegawai yang memiliki kepercayaan diri kuat cenderung lebih memiliki motivasi yang tinggi karena dia percaya akan kemampuan dirinya sendiri dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kepercayaan diri lemah yang cenderung memiliki motivasi yang rendah pula. Siti Aisah Osro (2018) telah meneliti berdasarkan pada hasil penelitiannya didapatkan bahwa Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitiannya juga didapatkan bahwa Motivasi adalah variable faktor kecerdasan emosional yang paling dominan terhadap kinerja

H<sub>1</sub> : Motivasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>2</sub> : Motivasi adalah faktor kecerdasan emosional paling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di kantor kecamatan Tangerang.

#### **4. Hubungan Empati (*empathy*) terhadap Kinerja Pegawai**

Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Empati ialah bereaksi terhadap perasaan orang lain dengan respon emosional yang sama dengan orang tersebut. Empati

menekankan pentingnya mengindra perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat. Kepercayaan diri akan mempengaruhi empati dari seorang pegawai . Pegawai yang memiliki kepercayaan diri kuat akan mudah untuk berempati kepada dirinya dan orang lain dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kepercayaan diri yang lemah. Siti Aisah Osro (2018) telah meneliti berdasarkan pada hasil penelitiannya didapatkan bahwa Empati berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H<sub>1</sub> : Empati mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **5. Hubungan Keterampilan sosial (*Social skills*) terhadap Kinerja Pegawai.**

Membina hubungan merupakan ketrampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang-orang yang hebat dalam ketrampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain; mereka adalah bintang bintang pergaulan. Dalam rangka membangun hubungan sosial yang harmonis terdapat dua hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, yaitu: citra diri dan kemampuan berkomunikasi. Citra diri sebagai kapasitas diri yang benar-benar siap untuk membangun hubungan sosial. Citra diri dimulai dari dalam diri masing-masing, kemudian melangkah keluar sebagaimana ia

mempersiapkan orang lain. Sedangkan kemampuan komunikasi merupakan kemampuan dalam mengungkapkan kalimatkalimat yang tepat. Dalam dunia kampus, keterampilan sosial dapat dilihat dari sinkronisasi antara dosen dan pegawai yang menunjukkan seberapa jauh hubungan yang mereka rasakan, studi-studi di kelas membuktikan bahwa semakin erat koordinasi gerak antara dosen dan pegawai , semakin besar perasaan bersahabat, bahagia, antusias, adanya keterbukaan ketika melakukan interaksi. Perasaan bersahabat antara pegawai dan masyarakat akan menciptakan sebuah interaksi yang efektif dalam rangka pemahaman di bidang akuntansi. Kepercayaan diri sangat diperlukan dalam ketrampilan sosial, karena dengan kepercayaan diri yang kuat, pegawai akan mudah untuk terbuka dan terampil dalam bersosialisasi bila dibandingkan dengan pegawai yang kepercayaan dirinya lemah. Siti Aisah Osro (2018) telah meneliti berdasarkan pada hasil penelitiannya didapatkan bahwa Keterampilan Sosial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

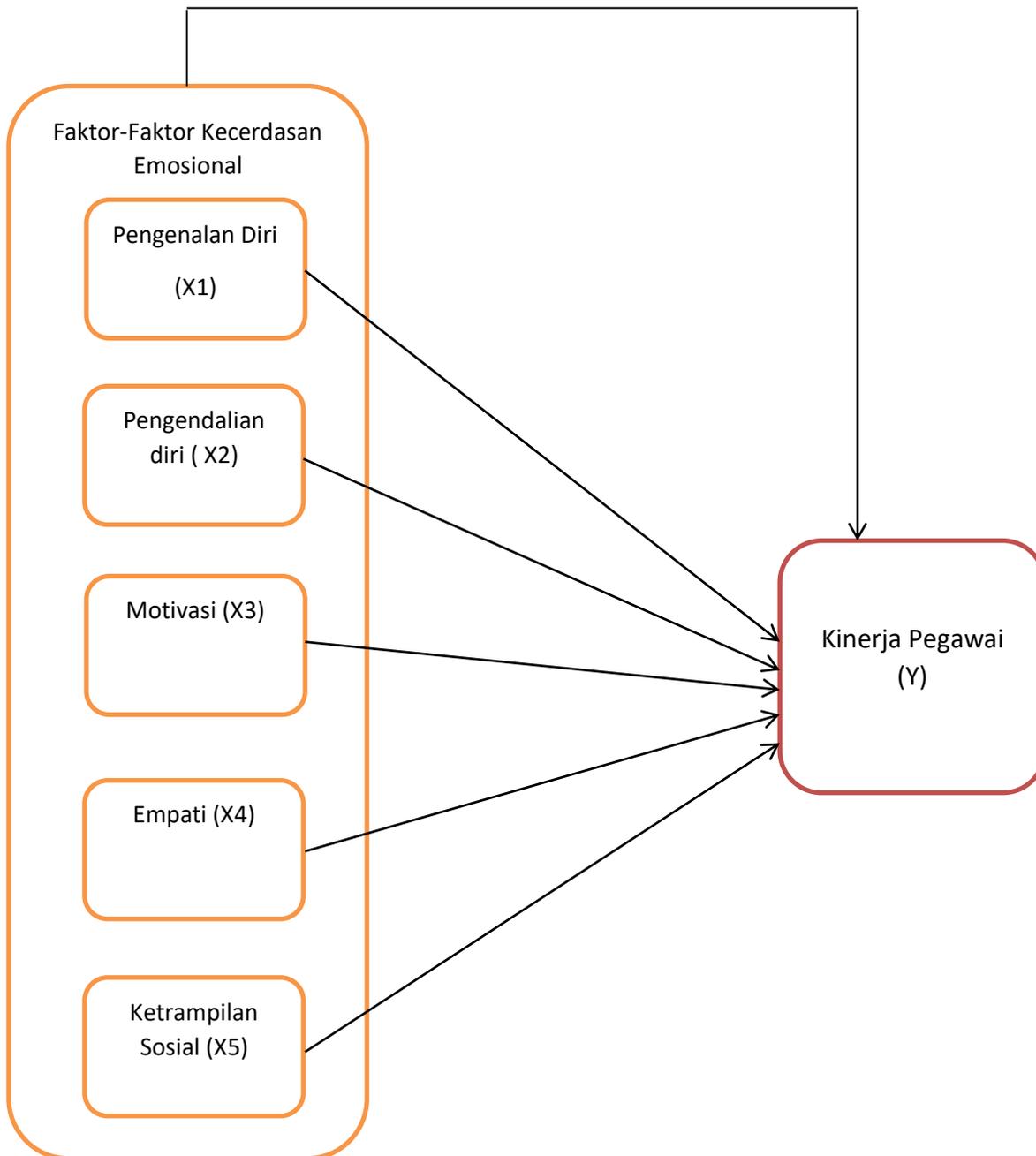
H<sub>1</sub> : Keterampilan Sosial mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

#### **D. Kerangka Pikir**

Kerangka pikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar

variabel yang akan diteliti. Kerangka pikir membantu menjelaskan hubungan antara variabel kecerdasan emosional (independen) dan variabel kinerja (dependen). Beberapa teori mengenai hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja pegawai, dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan Emosional sangat berperan penting dalam keberhasilan suatu kantor kecamatan Kota Tangerang, selain dari kecerdasan intelektual kecerdasan emosional juga berperan penting dalam menciptakan kinerja yang baik. Adapun kerangka pikir yang dikembangkan dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2. Model Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai



Sumber: Pengembangan penelitian dari Siti Aisah Osro (2018), Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Sedang

## **E. Hipotesis**

Menurut Sugiyono (2017:63), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian,, Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu serta uraian kerangka pemikiran, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

H1 : Kecerdasan emosional (pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, keterampilan sosial) secara serempak maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja di kantor kecamatan Tangerang.

H2 : Motivasi adalah variabel kecerdasan emosional paling dominan terhadap Kinerja Pegawai di kantor kecamatan Tangerang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang dipilih yaitu metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) “metode kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat dan positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

Penelitian kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik di dalam kehidupan manusia yang kemudian dinamakan variabel. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang”

#### **B. Obyek dan Waktu Penelitian**

Obyek penelitian ini dilakukan pada pelayanan publik kantor kecamatan Tangerang. Pemilihan kantor kecamatan Tangerang tempat penelitian karena dekat dengan tempat tinggal peneliti sehingga mempermudah mobilitas dan efisiensi dalam pengambilan data. Waktu penelitian dilaksanakan :

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Penelitian						
	April 2021	Mei 2021	Juni 2021	Juli 2021	Agustus 2021	September 2021	Oktober 2021
Observasi							
Pembuatan Proposaol							
Pengambilan Data							
Olah Data							
Penyajian Hasil							

### C. Populasi

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Kota Tangerang yang berjumlah 64 orang. Teknik penarikan sampel yang di gunakan adalah sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua

anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015:67). Jadi sampel dalam Penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di kecamatan tangerang yang berjumlah 64 orang.

#### **D. Jenis dan Data Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh langsung dari objek penelitian yang berupa tanggapan dan jawaban terhadap pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang peneliti sebarkan terhadap para responden.

#### **E. Prosedur Pengembalian Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan riset lapangan (*field research*) melalui kuesioner dan riset kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh literatur-literatur yang berhubungan dengan objek penelitian melalui buku-buku, artikel yang berkaitan dengan penelitian, serta jurnal-jurnal untuk mendapatkan data sebagai landasan teoritis yang sesuai dengan masalah yang diangkat dalam penelitian.

#### **F. Definisi Operasional Variable**

Penelitian ini menggunakan instrumen pengukuran pengaruh kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini diukur melalui pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner dan menggunakan Skala Likert (*Likert*

*Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1 – 5 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi bobot yaitu banyaknya score antara 1 – 5, dengan rincian:

1. Jawaban SS, sangat setuju, diberi bobot 5
2. Jawaban S, setuju, diberi bobot 4
3. Jawaban R, ragu-ragu, diberi bobot 3
4. Jawaban TS, tidak setuju, diberi bobot 2
5. Jawaban STS, sangat tidak setuju, diberi bobot 1

Sugiyono (2014:134) menjelaskan Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun itemitem instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Variabel pada dasarnya adalah segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai (Sugiyono 2013:205). Variabel yang menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya dalam penelitian ini dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Variabel Independen, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel lain (variabel dependen). Variabel

independen dalam penelitian ini adalah Faktor-faktor kecerdasan emosional (pengenalan diri ( $X_1$ ), pengendalian diri ( $X_2$ ), motivasi ( $X_3$ ), empati ( $X_4$ ), dan keterampilan social ( $X_5$ ).

2. Variabel dependen, yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai.

**Tabel 3.2**

**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Pengenalan diri	yakni apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu mengambil keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat. (Goleman dalam Elliot 2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyukai diri saya apa adanya</li> <li>2. Tahu betul kekuatan diri saya</li> <li>3. Sering meragukan kemampuan saya</li> <li>4. Mempunyai kemampuan untuk mendapatkan apa yang saya inginkan</li> <li>5. Menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawab saya meskipun saya tidak menyukai</li> <li>6. Sering merasa khawatir dengan masa depan saya</li> <li>7. Sering merasa khawatir tanpa alasan tertentu</li> <li>8. Mudah marah tanpa alasan yang jelas</li> <li>9. Sering merasa tidak mampu melakukan sesuatu</li> <li>10. Berani tampil beda diantara teman-teman saya</li> </ol>

2	Pengendalian diri	yakni menunjukkan kemampuan penguasaan diri sendiri sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran, dan mampu pilh kembali dari tekanan emosi. (Goleman dalam Elliot 2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memikirkan apa yang saya inginkan sebelum bertindak</li> <li>2. Tetap tenang, bahkan dalam situasi yang membuat orang lain marah</li> <li>3. Dapat mengendalikan hidup saya</li> <li>4. Lebih cepat tenang dari orang lain</li> <li>5. Demi sasaran lain yang lebih besar, dapat menunda pemuasan sesaat, misalnya mengobrol, nonton tv, jalan-jalan, dsb</li> <li>6. Menyelesaikan pekerjaan yang sudah saya rencanakan dengan tidak mengulur-ulur waktu</li> <li>7. Kurang sabar bila menghadapi orang lain</li> <li>8. Sulit pulih dengan cepat sesudah merasa kecewa</li> <li>9. Merasa cepat bosan dan jenuh dalam melakukan pekerjaan</li> <li>10. Persaingan yang ketat mengurangi semangat</li> </ol>
---	-------------------	--	---

3.	Motivasi Diri,	yakni kemampuan untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk menghadapi kegagalan dan frustrasi. (Goleman dalam Elliot 2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suka mencoba hal-hal baru</li> <li>2. Senang menghadapi tantangan untuk memecahkan masalah</li> <li>3. Berperan serta dalam berbagai informasi dan gagasan</li> <li>4. Tertarik pada pekerjaan yang menuntut saya memberikan gagasan baru</li> <li>5. Melakukan introspeksi untuk menemukan kembali hal-hal yang penting dalam hidup saya</li> <li>6. Menemui hambatan dalam mencapai suatu tujuan, saya akan beralih pada tujuan lain</li> <li>7. Merasa tidak tahu apa yang menjadi tujuan hidup saya</li> <li>8. Malas mencoba lagi jika pernah gagal pada pekerjaan yang sama</li> <li>9. Mudah menyerah pada saat menjalankan tugas yang sulit</li> <li>10. Lebih banyak dipengaruhi perasaan takut gagal dari pada harapan hidup untuk sukses</li> </ol>
----	----------------	---	--

4	Empati,	yakni kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan saling percaya, dan menyelaraskan ide dengan berbagai macam orang. (Goleman dalam Elliot 2001)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempunyai banyak teman dekat dengan latar belakang berbeda</li> <li>2. Dapat mengetahui bagaimana perasaan orang lain terhadap saya</li> <li>3. Dapat membuat orang lain yang tidak saya kenal bercerita tentang diri mereka</li> <li>4. Dalam situasi pertemuan, apa yang saya sampaikan biasanya menarik perhatian orang</li> <li>5. Ketika teman-teman saya memiliki masalah, mereka meminta nasihat kepada saya.</li> <li>6. Bisa menempatkan diri pada posisi orang lain</li> <li>7. Merasa teman saya akan menjatuhkan saya</li> <li>8. Sulit memahami sudut pandang orang lain</li> <li>9. Merasa canggung ketika berbicara dengan orang yang tidak saya kenal</li> <li>10. Dapat melihat rasa sakit pada orang lain, meskipun mereka tidak membicarakannya</li> </ol>
---	---------	--	---

5	Ketrampilan Sosial,	<p>yakni kemampuan menguasai dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah, dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim. (Goleman dalam Elliot 2001)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya dapat menerima kritik dengan pikiran terbuka dan menerimanya bila hal itu dapat dibenarkan</li> <li>2. Saya berpedoman pada etika ketika saya berhubungan dengan orang lain</li> <li>3. Saya dapat merasakan suasana hati suatu kelompok ketika saya memasuki ruangan</li> <li>4. Pada waktu berbicara dalam suatu diskusi, saya sering salah tingkah karena banyak orang lain yang memperhatikan</li> <li>5. Saya mempunyai cara agar ide-ide saya dapat diterima orang lain</li> <li>6. Saya mampu mengorganisasi kelompok dan memotivasi kelompok</li> <li>7. Saya merasa sulit menemukan orang yang bisa diajak bersahabat dekat</li> <li>8. Saya merasa tertekan dan tidak banyak bicara ketika berada diantara orang banyak</li> <li>9. Saya merasa sulit mengembangkan topik pembicaraan dengan orang lain</li> <li>10. Masalah-masalah pribadi saya tidak mengganggu pergaulan saya dengan orang lain</li> </ol>
---	---------------------	--	---

6.	Kinerja Pegawai	adalah sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi seperti kualitas, kuantitas dan efisiensi kerja. Gibson (1997)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil kerja</li> <li>2. Bekerja dengan tepat waktu</li> <li>3. Bekerja sesuai prosedur</li> <li>4. Setiap perintah mampu diselesaikan</li> <li>5. Menyelesaikan pekerjaan dengan tanggung jawab</li> <li>6. Target pekerjaan</li> <li>7. Dapat bekerjasama dengan pegawai lainya .</li> <li>8. Hasil pekerjaan sesuai dengan rencana kerja</li> <li>9. Menyelesaikan pekerjaan pada waktu jam kerja</li> <li>10. Koordinasi kerja</li> </ol>
----	-----------------	--	--

## G. Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan memperhatikan *Pearson's Correlation*. Dinyatakan valid jika diperoleh nilai korelasi di atas r table (Ghozali, 2011:45).

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item</b>	<b>Correlated item-total correlations (<i>r</i>hitung)</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>Keterangan</b>
Pengendalian Diri (X1)	X1.1	0,342	0.254	0,009	Valid
	X1.2	0.597	0,254	0.000	Valid
	X1.3	0,765	0,254	0,000	Valid
	X1.4	0,631	0,254	0,000	Valid
	X.1.5	0,785	0,254	0,000	Valid
	X1.6	0,286	0,254	0,031	Valid
	X1.7	0,620	0,254	0,000	Valid
	X1.8	0,660	0,254	0,000	Valid
	X1.9	0,715	0,254	0,000	Valid
	X1.10	0,692	0,254	0,000	Valid
Pengendalian Diri (X2)	X2.1	0,441	0.254	0,001	Valid
	X2.2	0.578	0,254	0.000	Valid
	X2.3	0,540	0,254	0,000	Valid
	X2.4	0,313	0,254	0,018	Valid
	X2.5	0,687	0,254	0,000	Valid
	X2.6	0,306	0,254	0,021	Valid
	X2.7	0,746	0,254	0,000	Valid
	X2.8	0,818	0,254	0,000	Valid
	X2.9	0,659	0,254	0,000	Valid

	X2.10	0,839	0,254	0,000	Valid
Motivasi (X3)	X3.1	0,319	0,254	0,016	Valid
	X3.2	0,522	0,254	0,000	Valid
	X3.3	0,735	0,254	0,000	Valid
	X3.4	0,603	0,254	0,000	Valid
	X3.5	0,765	0,254	0,000	Valid
	X3.6	0,316	0,254	0,017	Valid
	X3.7	0,802	0,254	0,000	Valid
	X3.8	0,662	0,254	0,000	Valid
	X3.9	0,755	0,254	0,000	Valid
	X3.10	0,749	0,254	0,000	Valid
Empati (X4)	X4.1	0,265	0,254	0,046	Valid
	X4.2	0,549	0,254	0,000	Valid
	X4.3	0,734	0,254	0,000	Valid
	X4.4	0,581	0,254	0,000	Valid
	X4.5	0,776	0,254	0,000	Valid
	X4.6	0,346	0,254	0,008	Valid
	X4.7	0,762	0,254	0,000	Valid
	X4.8	0,663	0,254	0,000	Valid
	X4.9	0,773	0,254	0,000	Valid
	X4.10	0,727	0,254	0,000	Valid
Ketrampilan Sosial (X5)	X5.1	0,286	0,254	0,031	Valid
	X5.2	0,572	0,254	0,000	Valid
	X5.3	0,740	0,254	0,000	Valid
	X5.4	0,543	0,254	0,000	Valid
	X5.5	0,778	0,254	0,000	Valid

	X5.6	0,372	0,254	0,004	Valid
	X5.7	0,819	0,254	0,000	Valid
	X5.8	0,667	0,254	0,000	Valid
	X5.9	0,766	0,254	0,000	Valid
	X5.10	0,712	0,254	0,000	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y1.1	0,345	0,254	0,009	Valid
	Y1.2	0,574	0,254	0,000	Valid
	Y1.3	0,740	0,254	0,000	Valid
	Y1.4	0,616	0,254	0,000	Valid
	Y1.5	0,755	0,254	0,000	Valid
	Y1.6	0,391	0,254	0,003	Valid
	Y1.7	0,796	0,254	0,000	Valid
	Y1.8	0,656	0,254	0,000	Valid
	Y1.9	0,773	0,254	0,000	Valid
	Y1.10	0,754	0,254	0,000	Valid

Berdasarkan tabel 3.2 hasil uji validitas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam penelitian memiliki nilai *Correlated item-total correlations* ( $r_{hitung}$ ) > dari  $r_{table}$  (0,254), yang berarti bahwa masing-masing item dari variabel Kinerja Pegawai (Y) adalah valid. Dengan demikian syarat validitas dari alat ukur terpenuhi.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel

atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang: disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja: disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  (Ghozali, 2011:41).

**Tabel 3.4**

**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Nama Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i> (<math>\alpha</math>)</b>	<b>Keterangan</b>
Pengenalan Diri (X1)	0,838	Reliabel
Pengendalian Diri (X2)	0,807	Reliabel
Motivasi (X3)	0,839	Reliabel
Empati (X4)	0,835	Reliabel
Ketrampilan Sosial (X5)	0,844	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,851	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel diatas, hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) untuk setiap variabel adalah lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pernyataan untuk masing-masing variabel dikatakan reliable.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2015:275) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Penelitian ini menggambarkan suatu hubungan dimana satu atau lebih variabel (variabel independen) mempengaruhi variabel lainnya (variable dependen). Oleh karena itu peneliti menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Dalam analisis regresi linier berganda, selain mengukur kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen juga menunjukkan arah pengaruh tersebut. Pengujian tersebut didasarkan pada persamaan regresi linear berganda sebagai:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

**Keterangan:**

Y = Kinerja Pegawai

X<sub>1</sub> = Penegnanan Diri

X<sub>2</sub> = Pengendalian diri

X<sub>3</sub> = Motivasi

X<sub>4</sub> = Empati

X<sub>5</sub> = keterampilan Sosial

a = Konstanta

bX = slope regresi atau koefisien regresi dari XX

e = kesalahan residual

Persamaan tersebut di atas kemudian dianalisis menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ).

**2. Uji F**

Uji F atau juga disebut uji model dimaksudkan untuk mengetahui ada atau tidaknya kecerdasan emosiona terhadap kinerja pegawai secara simultan. Untuk mengetahui apakah variabel bebas pengaruh terhadap variabel terikat maka dengan melihat signifikan F hitung, apabila nilai F hitung lebih kecil dari 0,05.

**3. Uji t**

Menurut Ghozali (2011:84) pengujian parameter individual pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara

individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Adapun hipotesisnya dirumuskan sebagai berikut:

a.  $H_0 = b_1 = 0,$

Artinya tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

b.  $H_0 = b_1 \neq 0,$

Artinya ada pengaruh secara signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian parameter individual sebagai berikut :

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel. Artinya variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
2.  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel. Artinya variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
3. Berdasarkan probabilitas, Jika probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel bebas secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menyajikan hasil dari temuan bagaimana Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari 64 kuesioner pegawai dan jumlah kuesioner yang kembali 57 kuesioner (89%).

#### A. Analisis Deskripsi Responden

Berikut profil responden dalam penelitian ini, digambarkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama menjabat/bekerja, dan kategori pegawai.

##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 4.1**

**Profil Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1.	Laki-laki	37	65%
2.	Perempuan	20	35%
	<b>Jumlah</b>	57	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah responden berjenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 37 orang atau sekitar

65%. Responden yang paling sedikit adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang atau sekitar 35%.

## 2. Usia Responden

**Tabel 4.2**

**Profil Responden Berdasarkan Kategori Usia**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	<30 Tahun	1	2%
2.	31-40 Tahun	26	46%
3.	41-50 Tahun	18	31%
4.	>50 Tahun	12	21%
	<b>Jumlah</b>	57	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 26 orang atau sekitar 46%, sedangkan responden yang berusia 41-50 tahun yaitu sebanyak 18 orang atau sekitar 31%, untuk usia >50 tahun yaitu sebanyak 12 orang atau sekitar 21%, dan usia responden yang paling sedikit berada pada usia <30 tahun yaitu 1 orang atau sekitar 2%.

## 3. Tingkat Pendidikan Pegawai

**Tabel 4.3**

**Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1.	SMA	27	47%
2.	D3	2	4%
3.	S1	22	39%
4.	S2	6	10%
6.	<b>Jumlah</b>	57	100%

Sumber : Data primer yang diolah,

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah SMA, yaitu sebanyak 27 orang atau sekitar 47%, sedangkan responden dengan pendidikan terakhir Strata satu (S1), yaitu sebanyak 22 orang atau sekitar 39%, untuk responden pendidikan terakhir Strata dua (S2) yaitu sebanyak 6 orang atau sekitar 10%, dan untuk responden pendidikan terakhir yang paling sedikit adalah D3, yaitu sebanyak 2 orang atau sekitar 4%

#### 4. Masa Kerja

**Tabel 4.4**

**Profil Responden Berdasarkan Lamanya Menjabat/Bekerja**

No	Keterangan	Jumlah	Presentase
1.	1-5 Tahun	16	28%
2.	6-10 Tahun	14	25%
3.	>10 Tahun	27	47%
	<b>Jumlah</b>	57	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah yang lamanya menjabat/bekerja selama >10 tahun yaitu sebanyak 27 orang atau sekitar 47%, sedangkan responden yang lamanya menjabat/bekerja selama 1-5 tahun yaitu sebanyak 16 orang atau sekitar 28%, dan untuk responden yang paling sedikit adalah yang lamanya menjabat/bekerja selama 5-10 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau sekitar 25%.

#### 5. Kategori Pegawai

**Tabel 4.5**  
**Profil Responden Berdasarkan Kategori Pegawai**

No	Kategori Pegawai	Jumlah	Presentase
1	Subbag keuangan, umum & kepegawaian	11	19%
2	seksi	20	35%
3	Staf/pelaksana	22	38%
4	Fungsional	2	3%
5.	security	3	5%
	<b>Jumlah</b>	57	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden yang paling dominan adalah responden dengan kategori Staff/Pelaksana sebanyak 22 orang atau sekitar 38%, pada urutan kedua seksi sebanyak 20 orang atau sekitar 35%, sedangkan pada urutan ketiga subbag bagian keuangan, umum dan kepegawaian 11 orang atau sekitar 19%, dan pada kategori security sebanyak 3 orang atau sekitar 5% Serta Fungsional sebanyak 2 orang atau sekitar 3%.

### **Analisis Deskripsi Variabel**

Berikut ini disajikan analisis yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pertanyaan didalam variabel-variabel yang diteliti.

#### **a. Variabel Pengenalan Diri**

Deskripsi hasil penelitian terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Variabel Pengenalan Diri (X<sub>1</sub>)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0 %
1,80 s/d 2,59	Rendah	0	0 %
2,60 s/d 3,39	Sedang	11	19,3
3,40 s/d 4,19	Tinggi	27	47,4 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	19	33,3 %
Total		57	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4,6 menunjukkan bahwa dari 57 pegawai yang menjawab pertanyaan variabel pengenalan diri, 11 pegawai atau 19,3% memberikan respon yang sedang, 27 pegawai atau 47,4% memberikan respon tinggi terhadap variabel pengenalan diri, dan 19 pegawai atau 33,3% memberikan respon Sangat Tinggi.

**b. Variabel Pengendalian Diri**

Deskripsi hasil penelitian terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut ini :

**Tabel 4.7****Variabel Pengendalian Diri (X<sub>2</sub>)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0 %
1,80 s/d 2,59	Rendah	14	24,6 %
2,60 s/d 3,39	Sedang	1	1,76
3,40 s/d 4,19	Tinggi	39	68,4 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	3	5,24 %
Total		57	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4,7 menunjukkan bahwa dari 57 pegawai yang menjawab pertanyaan variabel Pengendalian Diri 14 karyawan atau 24,6% memberikan respon yang Rendah, 1 pegawai atau 1,76% memberikan respon sedang terhadap variabel pengendalian diri, 39 pegawai atau 68,4% memberikan respon Tinggi dan 3 pegawai atau 5,24% memberikan respon sangat Tinggi.

**c. Variabel Motivasi**

Deskripsi hasil penelitian terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut ini :

**Tabel 4.8**  
**Variabel Motivasi (X<sub>3</sub>)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	2	3,5 %
1,80 s/d 2,59	Rendah	22	38,6 %
2,60 s/d 3,39	Sedang	3	5,3 %
3,40 s/d 4,19	Tinggi	24	42,1 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	6	10,5 %
Total		57	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4,8 menunjukkan bahwa dari 57 pegawai yang menjawab pertanyaan variabel Motivasi 2 karyawan atau 3,5% memberikan respon yang Sangat Rendah, 22 pegawai atau 38,6% memberikan respon Rendah terhadap variabel Motivasi, 3 pegawai atau 5,3% memberikan respon Sedang, 24 pegawai atau 42,1% memberikan respon Tinggi, dan 6 pegawai atau 10,5% memberikan respons Sangat Tinggi

**d. Variabel Empati**

Deskripsi hasil penelitian terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut ini :

**Tabel 4.9**  
**Variabel Empati (X<sub>4</sub>)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0 %
1,80 s/d 2,59	Rendah	11	19,3 %
2,60 s/d 3,39	Sedang	11	19,3 %
3,40 s/d 4,19	Tinggi	27	47,3 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	8	14,1 %
Total		57	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4,9 menunjukkan bahwa dari 57 pegawai yang menjawab pertanyaan variabel Empati 11 karyawan atau 19,3% memberikan respon yang Sangat Rendah, 11 pegawai juga atau 19,3% memberikan respon sedang terhadap variabel Empati, 27 pegawai atau 47,33% memberikan respon Tinggi, dan 8 pegawai atau 14,1% memberikan respons Sangat Tinggi

### e. Variabel Keterampilan Sosial

Deskripsi hasil penelitian terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel

5.0 berikut ini :

**Tabel 4.10**

**Variabel Keterampilan Sosial ( $X_5$ )**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	1	1,75%
1,80 s/d 2,59	Rendah	10	17,5 %
2,60 s/d 3,39	Sedang	2	3,5 %
3,40 s/d 4,19	Tinggi	35	61,4 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	9	15,7 %
Total		57	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5,0 menunjukkan bahwa dari 57 pegawai yang menjawab pertanyaan variabel Keterampilan Sosial, 1 karyawan atau 1,75% memberikan respon yang Sangat Rendah, 10 pegawai atau 17,5% memberikan respon Rendag terhadap variabel Keterampilan Sosial, 2 pegawai atau 3,5% memberikan respon Sedang, 35 pegawai atau 61,4%

memberikan respons Tinggi, dan 9 Pegawai atau 15,7% memberikan respons sangat tinggi.

#### f. Variabel Kinerja

Deskripsi hasil penelitian terhadap variabel dapat dilihat pada Tabel 5.1 berikut ini :

**Tabel 4.11**

#### **Variabel Kinerja (Y)**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
1,00 s/d 1,79	Sangat Rendah	0	0 %
1,80 s/d 2,59	Rendah	0	0 %
2,60 s/d 3,39	Sedang	0	0%
3,40 s/d 4,19	Tinggi	48	84,2 %
4,20 s/d 5,00	Sangat Tinggi	9	15,8 %
Total		57	100 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 5,1 menunjukkan bahwa dari 57 Pegawai yang menjaawab variabel Kinerja, 48 pegawai atau 84,2% memberikan

respons Tinggi, dan 9 pegawai atau 15,8% memberikan respon Sangat Tinggi

## B. Hasil Analisis

### 1. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2015:275) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen. Persamaan tersebut didasarkan pada regresi linear berganda sebagai berikut :

Tabel 4.12 Hasil Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.087	6.567		1.384	.172
	Pengenalan Diri	.623	.442	.615	1.412	.164
	Pengendalian Diri	.493	.168	.416	2.934	.005
	Motivasi	.027	.148	-.026	-.181	.857
	Empati	.024	.136	.022	.173	.863
	Ketrampilan Sosial	.347	.448	-.339	-.775	.442

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

$$Y = 9.057 + 0,623X_1 + 0,493X_2 + 0,027X_3 + 0,024X_4 + 0,347X_5$$

Dimana pada persamaan model di atas diketahui bahwa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang berarti :

1) Konstanta a (9.057)

Berarti apabila kelima variabel bebas tidak mengalami peningkatan perbaikan ataupun tetap maka besaran nilai variabel kinerja Pegawai (Y) sama dengan 9.057.

2) Koefisien Pengenalan Diri (0.623)

Pada koefisien regresi pengenalan diri memperoleh nilai sebesar 0,623, yang memiliki arti adanya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa jika pengenalan diri (X<sub>1</sub>) meningkat maka kinerja karyawan (Y) juga akan meningkat dalam keadaan konstan.

3) Koefisien Pengendalian Diri (0.493)

Pada koefisien regresi pengendalian diri memperoleh nilai sebesar 0,493, yang memiliki arti adanya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa jika pengendalian diri (X<sub>2</sub>) meningkat maka kinerja karyawan (Y) juga akan meningkat dalam keadaan konstan..

4) Koefisien Motivasi (0.027)

Pada koefisien regresi Motivasi memperoleh nilai sebesar 0,027, yang memiliki arti adanya pengaruh positif dan signifikan yang

menunjukkan bahwa jika Motivasi (X3) meningkat maka kinerja karyawan (Y) juga akan meningkat dalam keadaan konstan.

5) Koefisien Empati (0.024)

Pada koefisien regresi Empati memperoleh nilai sebesar 0,024, yang memiliki arti adanya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa jika Empati (X4) meningkat maka kinerja karyawan (Y) juga akan meningkat dalam keadaan konstan.

6) Koefisien Keterampilan Sosial (0.347)

Pada koefisien regresi Keterampilan Sosial memperoleh nilai sebesar 0,347, yang memiliki arti adanya pengaruh positif dan signifikan yang menunjukkan bahwa jika Keterampilan Sosial (X5) meningkat maka kinerja karyawan (Y) juga akan meningkat dalam keadaan konstan.

### C. Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Uji F

Uji f digunakan untuk menunjukan apakah semua variabel independen yang ada dalam model regresi ini mempunyai pengaruh secara bersama- sama terhadap variabel dependen . Berikut dapat dilihat pada tabel hasil uji f di bawah ini:

**Tabel 4.13 Anova**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518.208	5	103.642	5.052	.001 <sup>b</sup>
	Residual	1046.354	51	20.517		
	Total	1564.561	56			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Ketrampilan Sosial, Empati, Pengendalian Diri, Motivasi, Pengenalan Diri

Berdasarkan hasil regresi di atas diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 0,001. Diketahui nilai Fhitung sebesar 5,052 dan nilai Ftabel 2.263, sehingga nilai Fhitung (5,052) > Ftabel (2,263) dengan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$  maka, H0 ditolak dan H alternatif diterima. Dapat disimpulkan bahwa X1, X2, X3, X4 dan X5 secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kecamatan Tangerang. Maka dapat disimpulkan bahwa H1 yang menyatakan ada pengaruh kecerdasan emosional (pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, ketrampilan sosial) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di kecamatan Tangerang **Diterima**.

## 2. Koefisien Determinasi

Tabel 4.14

Determinasi ( $R^2$ )Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,576 <sup>a</sup>	,331	,266	4,530

a. Predictors: (Constant), TOTAL Pengenalan Diri, TOTAL Pengendalian Diri, TOTAL Empati, Total Motivasi, Total Ketrampilan Sosial

b. Dependent Variable: TOTAL Kinerja Pegawai

Sumber: Data Primer yang diolah (Output SPSS 20), 2017

Nilai koefisien determinasi yang telah disesuaikan adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai adjusted  $R^2$  yang mendekati satu berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel independen. Nilai *adjusted*  $R^2$  yang kecil atau dibawah 0,05 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Apabila terdapat nilai *adjusted*  $R^2$  bernilai negative maka dianggap bernilai 0 (Ghozali, 2011 :97). Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,266, yang mengandung arti bahwa 26,6% variasi besarnya kinerja Pegawai bisa dijelaskan oleh Pengenalan Diri, Pengendalian Diri, Motivasi, Empati, Ketrampilan Sosial. Sedangkan sisanya 73,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

### 3. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi berpengaruh secara individu terhadap variabel dependen. Untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel dan nilai signifikansinya dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05, maka secara parsial atau individu variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2011 :98)

**Tabel 4.15**

Variabel	t hitung	t Tabel	Sig.
Pengenalan Diri (X1)	3.521	1.672	0.001
Pengendalian Diri (X2)	4.259	1.672	0.000
Motivasi (X3)	2.495	1.672	0.016
Empati (X4)	1.875	1.672	0.066
Ketrampilan Sosial (X5)	3.268	1.672	0.002

Sumber: Data Primer yang diolah (Output SPSS 20), 2017

1) Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pengenalan diri memiliki Sig t 0.001

<0.05 , dan t hitung 3.521 > t tabel 1,672 maka pengenalan diri

berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang.

- 2) Tabel 4.8 menunjukkan bahwa pengendalian diri memiliki Sig t  $0,000 < 0,05$ , dan t hitung  $4,259 > t$  tabel  $1,672$ , maka pengendalian diri berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang.
- 3) Tabel 4.8 menunjukkan bahwa motivasi diri memiliki Sig t  $0,016 < 0,05$  dan t hitung  $2,495 > t$  tabel  $1,672$ , maka motivasi tidak berpengaruh secara parsial kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang.
- 4) Tabel 4.8 menunjukkan bahwa empati memiliki Sig t  $0,066 < 0,05$  dan t hitung  $1,875 > t$  tabel  $1,672$ , maka empati tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang, (tidak signifikan).
- 5) Tabel 4.8 menunjukkan bahwa keterampilan sosial memiliki Sig t  $0,002 < 0,05$  dan t hitung  $3,268 > 1,672$ , maka keterampilan sosial berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang

Pengujian keberartian (signifikan) dengan menggunakan uji t dari kinerja pegawai pada tingkat signifikan 5%, nilai t tabel sebesar 1.672. Hasil diperoleh nilai t hitung untuk setiap variabel adalah lebih besar dari t tabel (1.672) dan nilai signifikansi dibawah 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan tiap variabel berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai..

#### **4. Penentuan Variabel Paling Dominan**

Dalam pengujian hipotesis kedua ( $H_2$ ) yaitu Motivasi mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kinerja pegawai. Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi ( beta ) antara variabel independen yang satu dengan lainnya. Variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel dependen adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar.

Dalam tabel koefisien yang terdapat pada Tabel 4.6 pengenalan diri memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,623, pengendalian diri memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,493, dan motivasi memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,027, Motivasi memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,027, empati memiliki nilai

koefisien bea 0,024, dan keterampilan social memiliki nilai koefisien beta 0,347. Berdasarkan data tersebut bahwa dapat ditentukan pengenalan diri mempunyai nilai koefisien beta yang paling tinggi diantara variable independen lainnya dengan nilai 0,623. Yang memiliki arti bahwa variabel pengenalan diri mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengujian ini maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) yang diajukan dalam penelitian ini dapat tidak dapat didukung.

#### **D. Pembahasan**

1. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang

Hasil uji signifikansi F menunjukkan bahwa kecerdasan emosional (pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, keterampilan sosial) secara serempak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di kecamatan Tangerang. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kantor kecamatan Tangerang dapat meningkat apabila kecerdasan emosional yang terdiri dari pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan social ditingkatkan.

Kantor kecamatan Tangerang harus menekankan pentingnya kecerdasan emosional dengan melakukan pengawan ataupun evaluasi secara

rutin dan kesinambungan terhadap semua pegawai di kantor kecamatan Tangerang, Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan seperti seminar mengenai kecerdasan emosional. Selain itu pengawasan dan evaluasi diperlukan untuk bagi pegawai Kantor kecamatan Tangerang untuk dapat memastikan bahwa pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap warga sebagai bentuk pengabdian dan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil Negara.

Hasil Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siti Aisah Osro (2018) bahwa pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan social mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dinas kesehatan kabupaten Deli Serdang. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Ardiansahh juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan,

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, dan penelitian ini maka dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa sebuah suatu kinerja tidak hanya didasarkan pada tingkat intelektual dan akademis pegawai belaka, namun lebih dari itu kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang berjalan secara bersama-sama dengan kecerdasan intelektual untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik. Di sebuah organisasi yang memiliki tingkat heterogenitas yang tinggi dengan budaya,usia dan pengalaman kerja yang

berbeda-beda tiap pegawainya, maka kecerdasan emosional menjadi suatu kemampuan yang mutlak harus dimiliki oleh setiap individu tersebut. Hal ini mengingat karena begitu mudahnya timbul bibit-bibit konflik yang bisa terjadi setiap waktu akibat perbedaan kepribadian antar individu tersebut. Kecerdasan emosional dapat meminimalisir resiko yang mungkin dapat timbul dari konflik tersebut dengan suatu manajemen yang berlandaskan perasaan. Setiap pegawai dapat diberikan pelatihan untuk dapat mengembangkan kecerdasan emosional dirinya sehingga dapat meningkatkan kinerja bagi organisasi tempat mereka berada.

- a. Pengenalan Diri mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tangerang

Hasil pengujian variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengenalan diri secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa semakin baiknya pengenalan diri pegawai kantor kecamatan Tangerang maka akan semakin baik pula kinerja pegawai tersebut. Dengan pengenalan diri yang tinggi pegawai dapat mengenali emosi yang muncul kegiatan sehari-hari. Salah satu cara seorang pegawai dapat memiliki pengenalan diri adalah dengan membuat jurnal atau catatan mengenai apa dan kapan emosi pegawai tersebut sedang baik ataupun buruk

Hasil penelitian sebelumnya oleh Siti Aisah Osro (2018) menyatakan bahwa pengenalan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

- b. Pengenalan Diri mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tangerang

Di bidang organisasi, pengendalian diri terutama telah diselidiki secara tidak langsung, sebagai bagian dari sifat-sifat tingkat tinggi, seperti *Conscientiousness* (Kualitas keinginan untuk melakukan pekerjaan atau tugas dengan baik dan menyeluruh. Kualitas keinginan tersebut mengacu pada tujuan, ditentukan, disiplin, patuh, dapat diandalkan, tertib, tepat waktu, dan bertanggung jawab (Costa dan McCrae, 1992), dan berhubungan positif dengan kinerja pekerjaan (Barrick et al., 2001)

Hasil analisis menunjukkan bahwa “Pengendalian diri (*Self Regulation*) secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kecerdasan emosional paling berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Tangerang”. Di sebuah organisasi banyak hal yang dapat membuat seseorang mudah tersulut emosi, seperti beban kerja yang berat sehingga menimbulkan tingkat

stress yang tinggi sehingga dapat berakibat pada tingkat kinerja yang menurun. Tidak hanya itu, tingkat emosi yang meluap-luap juga dapat menular kepada pegawai yang lain, seperti bila terdapat seseorang yang teruse menggerutu di setiap pekerjaannya tentu ini akan berdampak terhadap pegawainya yang lain, dan juga ikut serta untuk merasakan emosi negatif tersebut, terlebih di sebuah tempat pelayanan masyarakat seperti kantor kecamatan. Di sebuah tempat pelayanan masyarakat, setiap pegawai tidak hanya dituntut untuk dapat mengendalikan emosi dirinya terhadap pegawai lain, namun seorang abdi masyarakat dituntut pula untuk dapat mengendalikan emosinya di hadapan masyarakat umum. Mengingat tanggung jawab seorang pegawai sipil tidak hanya berpusat kepada para atasannya saja namun juga kepada masyarakat umum yang dilayaninya, maka semakin pentinglah peran pengendalian diri dari faktor kecerdasan emosional yang lain demi meningkatnya kinerja yang akan berdampak pasti kepada masyarakat sekitar.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Siti Aisah Osro (2018) menyatakan bahwa pengendalian diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

- c. Motivasi mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tangerang

Hasil pengujian variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Motivasi secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa semakin baiknya Motivasi pegawai kantor kecamatan Tangerang maka akan semakin baik pula kinerja pegawai tersebut. Dengan Motivasi yang tinggi pegawai dapat memiliki semangat untuk dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang muncul kegiatan sehari-hari. Salah satu cara seorang pegawai dapat memiliki Motivasi adalah dengan mengevaluasi kembali apa tujuan dari yang yang dilakukan pegawai tersebut, seperti ingin mengabdikan yang terbaik terhadap masyarakat, memberikan penghidupan yang layak terhadap keluarga.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Siti Aisah Osro (2018) menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

- d. Empati mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tangerang

Hasil pengujian variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Empati secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa semakin baiknya Empati pegawai kantor kecamatan Tangerang maka akan semakin baik pula kinerja pegawai tersebut. Dengan Empati yang tinggi pegawai

dapat mengenali emosi yang muncul kegiatan sehari-hari. Salah satu cara seorang pegawai dapat memiliki Empati mencoba ikut merasakan ataupun memikirkan emosi yang sedang terjadi kepada pegawai lainnya di lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang. Kemudian peka terhadap bahasa isyarat dari suatu emosi yang muncul dari orang lain di tempat tersebut

Hasil penelitian sebelumnya oleh Siti Aisah Osro (2018) menyatakan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

- e. Keterampilan Sosial mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tangerang

Hasil pengujian variabel dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Keterampilan sosial secara parsial terdapat pengaruh positif dan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa semakin baiknya keterampilan social pegawai kantor kecamatan Tangerang maka akan semakin baik pula kinerja pegawai tersebut. Dengan keterampilan social yang tinggi pegawai dapat berkomunikasi dengan baik terhadap pegawai lain ataupun warga yang sedang membutuhkan pelayanan di kantor kecamatan Tangerang sehari-hari. Salah satu cara seorang pegawai dapat memiliki Keterampilan Sosial adalah dengan

kemampuan komunikasi dengan mencoba mengenal pegawai di lingkungan kerja Kantor Kecamatan Tangerang.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Siti Aisah Osro (2018) menyatakan bahwa Keterampilan Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil uji hipotesis dan perhitungan menunjukkan bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang maka dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa :

1. Kecerdasan emosional (pengenalan diri, pengendalian diri, motivasi, empati, ketrampilan sosial) secara bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di kantor kecamatan Tangerang.
2. Pengenalan diri adalah faktor kecerdasan emosional paling dominan terhadap terhadap kinerja pegawai di lingkungan kerja kantor kecamatan Tangerang

#### **B. Saran**

1. Setelah hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, maka penulis menyarankan bagi pemimpin dan pegawai di kantor kecamatan Tangerang untuk dapat meningkatkan perhatian terhadap emosional di dalam organisasinya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

2. Dari hasil penelitian kita juga memperoleh informasi bahwa pengenalan diri adalah variabel kecerdasan emosional yang paling dominan terhadap kinerja, oleh karena itu tindakan pelatihan dan pendidikan yang dapat meningkatkan tingkat pengenalan diri sangat diperlukan untuk efektivitas kinerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A. G. 2016. *ESQ Emotional Spiritual Quotient : Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Jakarta: PT. Arga Tilanta.
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. 2018. Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*.
- Baş, İ. M. and Artar, A. (1990), *İşletmelerde Verimlilik Denetimi: Ölçme Ve Değerlendirme Modelleri (In Business Productivity Audit: Assessment and Evaluation Models)*, MPM.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18 , supl., 13-25.
- Cahyani, Ni Luh Putu Ani. 2017. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. *Jurnal Politico*. Vol. 6 No. 1.
- Chara Papoutsis, Athanasios Drigas. 2019. *Emotional Intelligence as an Important Asset for HR in Organizations: Leaders and Employees*. *International Journal of Advanced Corporate Learning*
- Erkut Altındağa ,Yeliz Köseadağı. 2015. *The Relationship between Emotional Intelligence of Managers, Innovative Corporate Culture and Employee Performance*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 210 ( 2015 ) 270 – 282 Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership and Organization Development Journal*, 23, 68–78
- Goleman, Daniel. 1999. *Emotional Intelligence*, terj. T. Hermaya, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Grote, R. C. (2002), "The Performance Appraisal Question And Answer Book: A Survival Guide For Managers", AMACOM Div American Mgmt Assn.
- Mayer, J.D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D.J. Sluyter (Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3- 31). New York, New York: Basic Books.
- Osro, Siti Aisah. 2018. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang*. Tesis Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Pınar, B. (2012), *İş Tasarımı Tekniklerinin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi (Business Design Techniques Impact on Employee Performance)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang No 25 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta
- Ridhawati, Atifah. 2016. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sang Hyang Seri (Persero) Cabang Sidrap*. Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar.
- Rosida, V. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Kelas VII SMP Negeri 1 Makassar. *Jurnal Sainsmat*, 87.
- Said, A. N., & Rahmawati, D. 2018. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Sikap Etis Mahasiswa Akutansi. *Jurnal Nominal Vol VII NO 1*, 21.
- Siagian, S. P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Edisi Pertama. Cet. Kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.