

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menguji apakah kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan di PT Bank OCBC NISP Tbk divisi Secured Loan Cibeunying Bandung. Responden penelitian ini berjumlah 64 orang dan semua data dapat digunakan. Beberapa pengujian yang dilakukan sebelum uji hipotesis diuji adalah pengujian validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, statistik deskriptif dan verifikatif. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada karyawan divisi secured loan di PT Bank OCBC NISP Tbk divisi Secured Loan Cibeunying Bandung sebesar 63.84%, sedangkan sisanya 36.16% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran untuk meningkatkan kinerja karyawan. Variabel kecerdasan emosional akan lebih baik bila difokuskan untuk memotivasi para karyawan dan rutinnya dilakukan *morning breafing*. Diberikannya arahan dalam sudut pandang nasabah. Adanya *reward* dan *pusnishment* yang jelas agar dapat meningkatkan lagi variabel kepuasan kerja.

Kata kunci: kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.



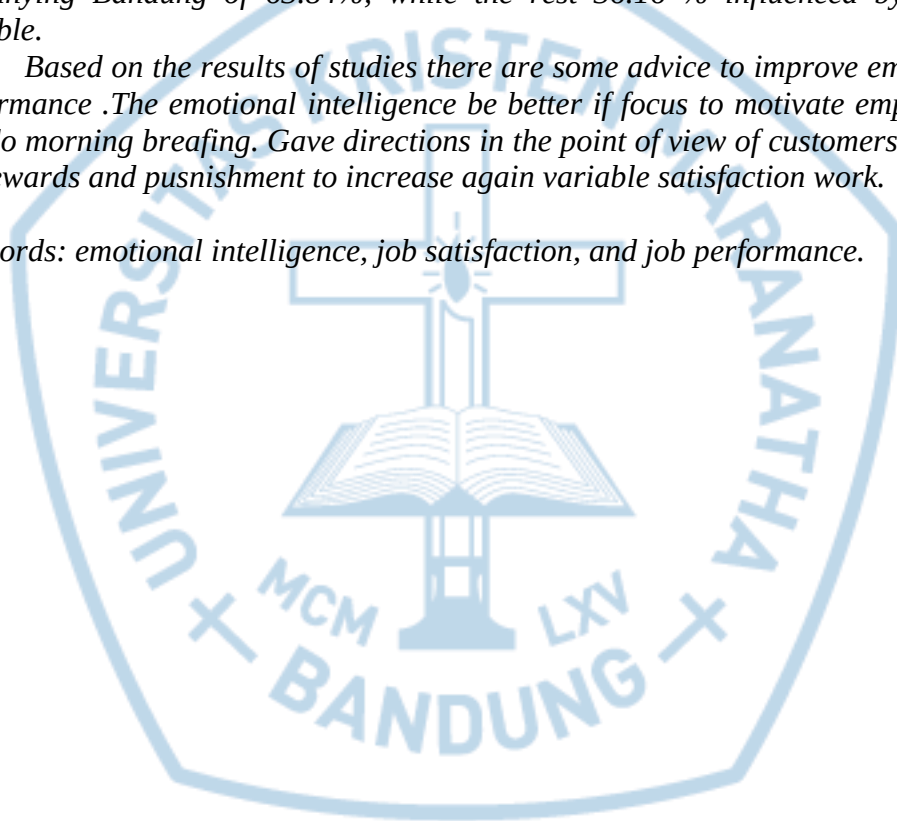
ABSTRACT

The aim of this study is examine the impact between emotional intelligence and job satisfaction to job performance. This study is using survey from PT Bank OCBC NISP Tbk Secured Loan division Cibeunying Bandung, and used 64 people from secured loan division as respondent. Also, all data can be used. The outliers, validity, reliability, descriptive statistics and verificative statistics tests were conducted before hypothesis was tested. The linier regression analysis was used to examine the hypothesis.

The result shows that emotional intelligence and job satisfaction have impact to job performance in PT Bank OCBC NISP Tbk Secured Loan Division Cibeunying Bandung of 63.84%, while the rest 36.16 % influenced by other variable.

Based on the results of studies there are some advice to improve employee performance .The emotional intelligence be better if focus to motivate employees and do morning breafing. Gave directions in the point of view of customers. Clear the rewards and pusnishment to increase again variable satisfaction work.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, and job performance.



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
PERSETUJUAN TESIS.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
 BAB I.....	 1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II.....	10
TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
2.1 Kajian Kepustakaan.....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2 Kecerdasan Emosional.....	14
2.1.3 Kepuasan Kerja.....	24
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	31
BAB III.....	37
RERANGKA PEMIKIRAN, MODEL, DAN HIPOTESIS PENELITIAN...	37

3.1	Rerangka Pemikiran	37
3.1.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan 38	
3.1.2	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	39
3.2	Penelitian Sebelumnya	40
3.3	Model Penelitian	42
3.4	Hipotesis Penelitian	42
BAB IV		44
METODE PENELITIAN		44
4.1	Obyek Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel	44
4.2	Metode Penelitian	45
4.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan.....	45
4.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	45
4.3	Teknik Analisis	50
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.3	<i>Multiple Regression</i>	54
4.3.4	Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	55
4.3.5	Uji Hipotesis.....	56
BAB V		58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
5.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
5.1.1	Sejarah Perusahaan	58
5.2	Kecerdasan emosional karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi <i>secured loan</i> Cibeunying Bandung.....	61
5.2.1	Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional	61
5.2.2	Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional	62
5.2.3	Analisis Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional.....	62
5.3	Kepuasan kerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi <i>secured loan</i> Cibeunying Bandung	78
5.3.1	Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja	78
5.3.2	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	79
5.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja	80

5.4	Kinerja karyawan PT Bank OCBC NISP Tbk divisi <i>secured loan</i> Cibeunying Bandung.....	92
5.4.1	Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan	92
5.4.2	Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	93
5.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	93
5.5	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Baik Secara Simultan Maupun Secara Parsial pada PT Bank OCBC NISP Tbk Divisi Secured Loan Cibeunying Bandung	101
5.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	101
5.5.2	Multiple Regression.....	105
5.5.3	Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	107
5.5.4	Uji Hipotesis.....	109
BAB VI		114
KESIMPULAN DAN SARAN		114
6.1	Kesimpulan	114
6.2	Saran.....	115
6.2.1	Saran untuk Praktek Manajemen	115
6.2.2	Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut	117
DAFTAR PUSTAKA		118

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pencapaian Kinerja Karyawan Divisi <i>Secured Loan</i>	4
Tabel 1.2 Pencapaian Kinerja Karyawan.....	5
Tabel 3.1 Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	41
Tabel 3.2 Kekuatan Hubungan Antara Dua Variabel.....	49
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional.....	61
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Variable Kecerdasan Emosional.....	62
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Kecerdasan Emosional.....	63
Tabel 5.4 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk menyadari perasaan emosi	65
Tabel 5.5 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk menyadari perasaan bahagia.....	65
Tabel 5.6 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk menyadari perasaan stress.....	66
Tabel 5.7 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk menyadari telah menjadi seseorang yang bersikap buruk.....	67
Tabel 5.8 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk memperbaiki situasi buruk dengan cepat.....	67
Tabel 5.9 Tanggapan Responden mengenai bukan pemendam dan bisa langsung mengutarakan isi perasaan.....	68

Tabel 5.10 Tanggapan Responden mengenai orang lain jarang dapat mengetahui suasana hati	69
Tabel 5.11 Tanggapan Responden mengenai kemampuan mengubah pola pikir atau suasana hati	69
Tabel 5.12 Tanggapan Responden mengenai memiliki kemampuan memotivasi diri untuk mengerjakan hal-hal yang sulit.....	70
Tabel 5.13 Tanggapan Responden mengenai selalu dapat memprioritaskan hal yang penting di tempat kerja.....	71
Tabel 5.14 Tanggapan Responden mengenai selalu bertemu <i>deadline</i>	71
Tabel 5.15 Tanggapan Responden mengenai percaya akan kondisi sulit yang didapatkan pada awal, seiring waktu kondisi semakin membaik.....	72
Tabel 5.16 Tanggapan Responden mengenai kemampuan mengetahui sudut pandang orang lain.....	73
Tabel 5.17 Tanggapan Responden mengenai selalu dapat berempati terhadap masalah orang lain.....	73
Tabel 5.18 Tanggapan Responden mengenai kemampuan mengetahui jika orang lain tidak menyukai diri kita.....	74
Tabel 5.19 Tanggapan Responden mengenai kemampuan mengetahui bahwa tiap orang berbeda-beda.....	75
Tabel 5.20 Tanggapan Responden mengenai kemampuan menjadi pendengar yang baik.....	75
Tabel 5.21 Tanggapan Responden mengenai tidak pernah mengganggu percakapan orang lain.....	76

Tabel 5.22 Tanggapan Responden mengenai kemampuan beradaptasi dan bergabung dengan orang lain.....	77
Tabel 5.23 Tanggapan Responden mengenai membutuhkan berbagai macam rekan kerja untuk membuat pekerjaan menjadi lebih menarik.....	77
Tabel 5.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja.....	78
Tabel 5.25 Hasil Uji Reliabilitas Variable Kepuasan Kerja.....	79
Tabel 5.26 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja.....	80
Tabel 5.27 Tanggapan Responden mengenai puas akan pekerjaan yang dilakukan.....	81
Tabel 5.28 Tanggapan Responden mengenai kebebasan untuk membuat keputusan dan bertindak atas keputusan diri sendiri.....	82
Tabel 5.29 Tanggapan Responden mengenai peralatan yang tersedia dapat menunjang dalam bekerja.....	83
Tabel 5.30 Tanggapan Responden mengenai pendapatan yang diterima anggap adil, pantas, dan sesuai harapan.....	83
Tabel 5.31 Tanggapan Responden mengenai puas akan gaji yang diterima saat ini.....	84
Tabel 5.32 Tanggapan Responden mengenai perusahaan memiliki program pengembangan karir yang jelas.....	85
Tabel 5.33 Tanggapan Responden mengenai mendapatkan pelatihan yang dibutuhkan	86
Tabel 5.34 Tanggapan Responden mengenai merasa puas karena ada peluang untuk dipromosikan ke posisi yang lebih baik.....	86

Tabel 5.35 Tanggapan Responden mengenai atasan yang mengakui untuk pekerjaan yang telah lakukan sudah baik dan benar.....	87
Tabel 5.36 Tanggapan Responden mengenai merasa puas dengan tipe kepemimpinan atasan saya.....	88
Tabel 5.37 Tanggapan Responden mengenai merasa puas atas nilai-nilai atau pandangan orang lain terhadap saya	89
Tabel 5.38 Tanggapan Responden mengenai merasa dekat dengan rekan kerja.....	89
Tabel 5.39 Tanggapan Responden mengenai merasa puas dengan lingkungan kerja saya yang ada sampai saat ini.....	90
Tabel 5.40 Tanggapan Responden mengenai <i>rate</i> tekanan yang anda rasakan dalam memenuhi tuntutan pekerjaan pekerjaan anda	91
Tabel 5.41 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	92
Tabel 5.42 Hasil Uji Reliabilitas Variable Kinerja Karyawan.....	93
Tabel 5.43 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	94
Tabel 5.44 Tanggapan Responden mengenai mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan sesuai dengan tujuan organisasi.....	95
Tabel 5.45 Tanggapan Responden mengenai melakukan pekerjaan dengan baik, penuh perhatian, dan mencoba untuk melakukan semuanya secara optimal.....	96
Tabel 5.46 Tanggapan Responden mengenai kemampuan bekerja sesuai dengan standart perusahaan.....	97

Tabel 5.47 Tanggapan Responden mengenai kemampuan memberikan hasil data analisis tepat waktu.....	97
Tabel 5.48 Tanggapan Responden mengenai kemampuan yang saya miliki untuk mencapai tujuan pekerjaan diatas rata-rata dibandingkan rekan kerja saya.....	98
Tabel 5.49 Tanggapan Responden mengenai selalu berupaya untuk meningkatkan keahlian dan pengetahuan saya	99
Tabel 5.50 Tanggapan Responden mengenai suka mengikuti kegiatan-kegiatan diluar jam kerja, untuk menambah pengetahuan dan juga menambah komunitas.....	99
Tabel 5.51 Tanggapan Responden mengenai kualitas hubungan saya dengan klien diatas rata-rata dibandingkan dengan rekan kerja saya.....	100
Tabel 5.52 Hasil Uji Multikolinieritas (Tabel <i>Coefficients</i>).....	103
Tabel 5.53 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	104
Tabel 5.54 Hasil Uji Autokorelasi.....	105
Tabel 5.55 Hasil Uji Multiple Regression.....	106
Tabel 5.56 Hasil Uji Korelasi.....	108
Tabel 5.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	109
Tabel 5.58 Hasil Uji F.....	110
Tabel 5.59 Hasil Uji T.....	111
Tabel 5.60 Hasil Uji Hipotesis 1 dan 2.....	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Model Penelitian	42
Gambar 5.1 Struktur Organisasi.....	60
Gambar 5.2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot.....	102

