

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL (*EMOTIONAL INTELLIGENCE*) TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK BRI (PERSERO)  
CABANG KABUPATEN POLEWALI MANDAR**



**OLEH**

**DIRWAN  
C0117505**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT  
MAJENE  
2023**

## ABSTRAK

**DIRWAN;** *Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar;* (dibimbing oleh DR. Wahyu Maulid Adha, SE., MM dan Arifhan Ady DJ, SE., M.M).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional (Emotional Intelligence) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan metode pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner angket kepada seluruh Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar, sebanyak 38 orang. Populasi penelitian ini adalah Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar yang sebanyak 38 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan dengan teknik sampling jenuh atau sensus dan diperoleh 38 responden yang bersatus Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar sebagai sampel. Hipotesis dalam penelitian ini antara lain Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan, Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan, Kompetensi dan Kecerdasan emosional (emotional intelligence) berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja karyawan. Hasil penelitian ini adalah Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan, Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Kompetensi dan Kecerdasan emosional (emotional intelligence) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kompetensi dan Kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

**Kata kunci :** Kompetensi, Kecerdasan Emosional, Kinerja.

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi titik vital dalam mendukung jalannya roda perekonomian Indonesia. Perekonomian Indonesia sampai saat ini dapat berjalan lancar sejahtera adalah sebagai akibat adanya kegiatan perbankan.

Hal ini dapat dilihat perkembangan Bank Rakyat Indonesia (BRI) ditandai dengan persaingan yang keras antara satu Bank dengan Bank lainnya. Situasi tersebut mengakibatkan hanya Bankterbaik yang dapat bertahan pada posisi teratas. Keberhasilan suatu Bank akansangat bergantung kepada bagaimana pihak manajemen Bank mengelolasumberdaya yang dimilikinya sehingga dapat beroperasi secara optimal.

Dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga perantara, BankRakyat Indonesia (BRI) Memperoleh kegiatan usahanya pada kepercayaan masyarakat, baik dalam penghimpunan maupun penyalur dana. Maka BankRakyat Indonesia (BRI) disebut juga agent of trust Atau BankRakyat Indonesia (BRI) berfungsi sebagai agent of development dan agent of services yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi bagi kelancaran kegiatan perekonomian disektor perbankan.

Untuk terus mendapatkan pelayanan prima dan meraih prestasi di dunia perbankan maka Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebaiknya selalu senantiasa menjaga agar kinerja karyawanya berada pada skala maksimal. Sehingga

Di temukan fakta bahwa tidak lepas dari peranan Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk selalu berkontribusi dalam mencapai kondisi perusahaann yang lebih baik, maka dituntut adanya Manajemen terhadap sumber daya manusia secara memadai sehingga terciptalah sumber daya manusia yang berkualitas, loyal dan berprestasi.

Pada dasarnya kinerja merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang sesuai dengan tanggung jawab dan hasil yang diharapkan dalam kurun waktu tertentu. Dimana menurut Wirawan (2009: 5), kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Pada dasarnya, kinerja mengukur perbandingan antara pencapaian seorang Karyawandengan standar yang telah ditetapkan untuk suatu jenis pekerjaan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ririn Nur Indah Sari Dan Hady Sity Hadijah (2016) dengan judul penelitian yakni Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kantor Dinas Pendidikan jawa barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Karyawan pada Kantor Dinas Pendidikan jawa barat berpengaruh signifikan.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan salah satu faktor yang mendukung adalah dengan adanya kecerdasan emosional, dimana kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menurut Robbins dan Judge (2015) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur.

Kecerdasan emosional terhadap kinerja sangatlah berpengaruh kemampuan seseorang untuk mengendalikan dirinya sendiri, orang lain dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun proses berpikir serta perilaku seseorang terhadap permasalahan- permasalahan Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang di hadapi oleh Karyawan. Masalah- masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektual saja, tetapi dalam menyelesaikannya juga kemampuan emosi atau kecerdasan emosi.

Menurut Handoko (2005) mendefinisikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengekspresikan perasaan dengan tepat, mengelola dan mengenali, termasuk dalam memotivasi diri sendiri dan juga orang lain, serta mampu mengenali emosi rekan kerjanya. Jelas jika seorang Karyawan mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mampu membuat kebahagiaan dan kesuksesan tersendiri, karena percaya diri dapat menimbulkan kesehatan mental yang baik.

Menurut Goleman (2018) Kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi didalam lingkungan yang kompleks.

Di dalam kehidupan ini kita sering beranggapan bahwa yang menentukan berbagai hal adalah kecerdasan otak, sedangkan kemampuan lain kurang dianggap penting. Setelah belakangan ini muncul istilah kecerdasan emosional atau

*emotional intelligence* yang diungkap oleh Goleman yang mengutip berbagai penelitian ternyata menemukan bahwa kecerdasan emosional mempunyai peran sangat penting untuk meraih kesuksesan didalam pekerjaan, karena setiap pekerjaan akan memerlukan pengendalian dan kecerdasan emosi yang dialami setiap Karyawan untuk hasil yang memuaskan.

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

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silmy Amilia Dan Ridwan Purnama (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Indonesia Comnets Plus Bandung. Hasil peneliti menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kinerja Karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Irma Mulyasari (2018) dengan judul penelitian Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang terdiri dari kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan

keterampilan sosial secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Karyawan Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut dapat meningkat apabila kecerdasan emosional yang terdiri dari indikator kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial ditingkatkan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja adalah Kompetensi, dimana Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut Wibowo, (2014).

Perusahaan yang mempunyai kompetensi yang baik bisa mendukung Karyawan meningkatkan kinerjanya. Sumber daya manusia yang kompeten, adalah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi tertentu seperti pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang nantinya dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pekerjaannya.

Pada penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kompetensi adalah pembelajaran sesuai kebutuhan, pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja, kemampuan memilih metode kerja, terbuka dan jujur, mengendalikan diri, serta keinginan menyelesaikan tugas. Dengan demikian tujuan perusahaan akan lebih mudah dicapai apabila Karyawan ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kompetensinya.

Sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai kompetensi yang dilakukan oleh Siti Syarah Pulungan (2012) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Negeri Sipil Dinas Pertanian, Peternakan, dan Perikanan Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif antara kompetensi terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andi Sofandi (2019) dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi profesional Dan Kompetensi Kepribadian Terhadap Kinerja Guru Mts Ma'arif Cipakem Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru pada Mts Ma'arif Cipakem Kuningan, hal ini menjelaskan bahwa benar kompetensi adalah hasil dari kerja ikhlas, kerja cerdas, kerja keras, dan kerja tuntas, karna Profesi guru merupakan salah satu pekerjaan yang menuntut kompleksitas kemampuan, baik fisik, mental maupun materil.

Oleh karna itu Kompetensi dan kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) sangat berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawan, dengan begitu kinerja karyawan akan menunjang kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Polewali, Kabupaten Polewali Mandaryang berpusat di Jl. Ahmad Yani No.8 Lantora, Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat 91353, Yang Merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang perusahaan perbankan yang mengelola keuangan dan penggalangan dana nasabah serta

menawarkan berbagai macam jasa seperti pinjaman, tabungan dan deposito, kartu kredit, investasi, dan layanan perbankan lainnya.

Adapun lima unsur budaya kerja dalam melayani nasabah pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar yang diterapkan sebagai berikut:

1. Integritas
2. Profesionalisme
3. Kepuasan nasabah
4. Keteladanan
5. Penghargaan

Hal diatas menunjukkan bahwa PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar harus tetap konsisten dalam memberikan pelayanan kepada semua elemen masyarakat, baik pada masyarakat kecil maupun menengah ke atas.

Dengan demikian tentunya PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar ingin memenangkan persaingan dan menjaga citra perusahaan agar tetap baik di mata masyarakat terkhusus pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar yang akan terus mempertahankan minat nasabah, apakah dengan memberikan pelayanan dengan baik, kualitas kerja, kualitas produk, ketertiban dan keamanan.

Berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan peneliti di PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali sebagai objek penelitian karena melihat permasalahan yang dihadapi diantaranya adalah menghadapi nasabah yang

mempunyai tingkat pemahaman berbeda yang disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang beranekaragam sehingga mengakibatkan karyawan harus mengendalikan emosinya. Lalu ketidakpuasan nasabah dalam menerima penjelasan dari karyawan dalam melayani setiap keluhan nasabah, karyawan juga harus mampu mengendalikan dirinya karena nasabah harus diberikan pelayanan terbaik. Di tambah lagi bahwa karyawan kurang memiliki waktu yang cukup antara pekerjaan dengan kehidupan pribadinya pasalnya, karyawan menghabiskan waktu lebih banyak ditempat pekerjaan, sehingga karyawan mengakui bahwa bukan hanya menyita waktu tetapi tenaga dan emosi, serta jarang berkumpul dengan keluarga karna pulang terlalu larut kemudian sehabis pulang kerja waktu yang tersisa digunakan untuk beristirahat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional (emotional intelligence) dengan menuangkannya dalam skripsi dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional (emotional intelligence) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat tiga rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar?
2. Apakah Kecerdasan Emosional (*emotional intelligence*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar?
3. Apakah kompetensi Dan Kecerdasan Emosional (*emotional intelligence*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang diajukan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.
2. Untuk mengetahui, Kecerdasan Emosional (*emotional intelligence*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.
3. Untuk mengetahui, kompetensi dan Kecerdasan Emosional (*emotional intelligence*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari penelitian yang diharapkan, yaitu:

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti mengenai Kompetensi, dan Kecerdasan Emosional (*emotional intelligence*) terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.
2. Bagi pembaca, dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuannya dan sebagai bahan pertimbangan untuk menambah wawasan dan ilmu bagi pembaca.
3. Bagi universitas, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan dan bermanfaat bagi universitas dan bahan pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

#### **1.4.1 Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan mengenai kinerja karyawan bagi PT. Bank BRI (Persero) Kcp Kabupaten PolewaliMandar. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk kedepannya agar menjadi lebih baik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teoritik**

##### **2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Gaol, L. Jimmy (2014) Manajemen sumber daya manusia merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan dan mengendalikan pengadaan, pengembangan, kompensasi, penyatuan, perawatan atau pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia kepada tujuan-tujuan akhir individu organisasi dan masyarakat yang telah dicapai.

Selain itu, Menurut Mangkunegara (2013) juga mengatakan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu Karyawan. Maka dari itu sumber daya manusia harus di kelola sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar mampu memadukan pengetahuan dan keterampilan sehingga memiliki daya saing yang tinggi. Dimana Salah satu upaya yang dapat di tempuh oleh perusahaan untuk menciptakan kondisi Karyawan adalah dengan memenuhi faktor-faktor kebutuhan yang nantinya akan menimbulkan kepuasan kinerja Karyawan.

#### **2.2 Kompetensi**

Kompetensi berasal dari kata competence yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku

keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. Kompetensi adalah suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh setiap orang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya.

Kompetensi oleh Spencer dalam Moeheriono (2009) adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu (*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*).

Wibowo (2014) mendefinisikan kompetensi adalah sebagai kemampuan menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu.

Kompetensi merupakan salah satu faktor penentu dalam peningkatan kinerja, maka perusahaan harus memperhatikan masalah kompetensi karyawan dalam organisasi/ perusahaan. Kompetensi merupakan karakter dasar yang dimiliki seseorang atau karyawan yang dapat membedakannya dengan orang lain. Dimana kompetensi yang dimiliki antara satu orang dengan lainnya tidaklah sama. Kompetensi menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Mathis & Jackson, (2010) mengemukakan

beberapa kompetensi yang harus dipunyai individu. Menurut mereka ada tiga kompetensi yang harus dimiliki seorang praktisi sumber daya manusia yaitu pertama pengetahuan tentang bisnis dan organisasi, lalu kedua pengetahuan tentang pengaruh dan perubahan manajemen serta pengetahuan dan keahlian sumber daya manusia yang spesifik.

Berdasarkan uraian pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik yang berkaitan dengan efektivitas kinerja yang membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang diisyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi perusahaan.

### **2.2.1 Karakteristik Kompetensi**

Terdapat lima tipe karakteristik kompetensi Wibowo , (2016) yaitu sebagai berikut:

1. Motif, adalah sesuatu yang secara konsisten dipikirkan atau diinginkan orang yang menyebabkan tindakan. Motif mendorong, mengarahkan, dan memilih perilaku menuju tindakan atau tujuan tertentu.
2. Sifat, adalah karakteristik fisik dan respon yang konsisten terhadap situasi atau informasi. Kecepatan reaksi dan ketajaman mata merupakan ciri fisik kompetensi seorang pilot tempur.
3. Konsep diri, adalah sikap, nilai-nilai, atau citra diri seseorang. Percaya diri merupakan keyakinan orang bahwa mereka dapat efektif dalam hampir setiap situasi adalah bagian dari konsep diri orang.

4. Pengetahuan, adalah informasi yang dimiliki orang dalam bidang spesifik. Pengetahuan adalah kompetensi yang kompleks. Skor pada tes kemampuan sering gagal memprediksi prestasi kerja karena gagal mengukur pengetahuan dan keterampilan dengan cara yang sebenarnya dipergunakan dalam pekerjaan.
5. Keterampilan, adalah kemampuan mengerjakan tugas fisik atau mental tertentu. Kompetensi mental atau keterampilan kognitif termaksud berpikir analitis dan konseptual.

### **2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kompetensi**

Bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang menurut Michael Zwell (2000) mengungkapkan bahwa diantaranya sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu. Untuk itu setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya, maupun terhadap orang lain dan menunjukkan ciri orang yang berpikir ke depan.
2. Keterampilan, dengan memperbaiki keterampilan, individu akan meningkatkan kecakapannya dalam kompetensi.
3. Pengalaman, keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman. Diantaranya pengalaman dalam mengorganisasi orang, komunikasi dihadapan

kelompok, menyelesaikan masalah, dsb. Orang yang tidak pernah berhubungan dengan organisasi besar dan kompleks tidak mungkin mengembangkan kecerdasan organisasional untuk memahami dinamika kekuasaan dan pengaruh dalam lingkungan. Orang yang pekerjaannya memerlukan sedikit pemikiran strategis kurang mengembangkan kompetensi daripada mereka yang telah menggunakan pemikiran strategis bertahun-tahun.

4. Karakteristik kepribadian, kepribadian bukanlah sesuatu yang tidak dapat berubah. Kepribadian seseorang dapat berubah sepanjang waktu. Orang meresponse dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitar. Walaupun dapat berubah, kepribadian cenderung berubah dengan tidak mudah. Tidaklah bijaksana mengharapkan orang memperbaiki kompetensinya dengan mengubah kepribadiannya.
5. Motivasi, dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memberikan pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.
6. Isu emosional, hambatan emosional dapat membatasi penguasaan kompetensi. Misalnya, takut membuat kesalahan, menjadi malu, merasa tidak disukai atau tidak menjadi bagian, semuanya cenderung membatasi motivasi dan inisiatif.
7. Kemampuan intelektual, kompetensi tergantung pada pemikiran kognitif seperti, pemikiran analitis, dan pemikiran konseptual.

8. Budaya organisasi, budaya organisasi adalah nilai-nilai yang menjadi pegangan sumber daya manusia dalam menjalankan kewajiban dan perilakunya didalam organisasi.
9. Kuat atau nyatanya budaya suatu organisasi berkaitan dengan keberhasilan atau kegagalan perusahaan organisasi tersebut.
10. Ideologi, simbol, dan keyakinan bersama memiliki dampak besar terhadap perusahaan, terlepas dari karakteristik objektif dan strukturnya.

### **2.2.3 Indikator Kompetensi**

Indikator kompetensi berdasarkan pendapat Wibowo (2014) dimana seorang karyawan yang berkompeten mampu menunjukkan diantaranya sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai

Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Jika seseorang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.

2. Keterampilan

Keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Berbicara didepan umum merupakan keterampilan yang dapat dipelajari, dipraktikan dan diperbaiki. Selain itu pelatihan yang pernah diikuti juga dapat menambah kemampuan.

### 3. Pengalaman

Keahlian dari banyak kompetensi memerlukan pengalaman mengorganisasi orang. komunikasi dihadapan kelompok dapat menyelesaikan masalah dan sebagainya. Pengalaman juga dapat dikembangkan berdasarkan lamanya waktu kerja dalam perusahaan atau organisasi.

### 4. Karakteristik kepribadian

Orang merespon dan berinteraksi dengan kekuatan dan lingkungan sekitarnya.

### 5. Motivasi

Motivasi merupakan faktor dalam kompetensi dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap pekerjaan bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memiliki pengaruh positif terhadap motivasi seorang bawahan.

### 6. Kemampuan intelektual

Kecakapan dalam bekerja sama serta kemampuan dengan memberikan dorongan, apresiasi terhadap bawahan, memberikan pengakuan dan perhatian individual dari atasan dapat memiliki pengaruh yang positif terhadap bawahan.

### 7. Budaya organisasi

Budaya organisasi meliputi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kompetensi sumber daya manusia.

### **2.3 Kecerdasan Emosional (*emotional intelligence*)**

Menurut Goleman (2004) Kata emosi berasal dari bahasa latin yaitu *Movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak. Sedangkan emosi menurut kamus bahasa inggris *Oxford* adalah setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu atau setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap, emosi merujuk kepada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecendrungan untuk bertindak. Emosi dapat dikelompokkan sebagai suatu rasa amarah, sedih, takut, jengkel, malu dan lain-lain.

Emosi bisa menyebar seperti virus, tetapi tidak semua emosi bisa menyebar dengan sama mudahnya. Goleman (2004) dalam sebuah kajian pada *Yale University School Of Management* menemukan bahwa diantara kelompok-kelompok kerja, yang paling mudah menyebar adalah kegembiraan dan kehangatan, sedangkan emosi mudah tersinggung dan depresi hamper tidak menyebar sama sekali.

Kajian diatas menemukan bahwa suasana hati mempengaruhi efektifitas kerjaorang, suasana hati yang baik mendorong kerjasama, keadilan, dan kinerja bisnis yang baik. Meskipun dari sudut pandang bisnis, emosi dan suasana hati bisa tidak penting, tetapi keduanya mempunyai konsekuensi yang nyata terhadap penyelesaian pekerjaan.

Menurut Wibowo (2006) menyatakan bahwa kecerdasan emosional yaitu kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan, kemampuan

untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak yang positif. Kecerdasan emosional dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kebahagiaan dan kesejahteraan.

Pendapat tersebut dapatlah dikatakan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Sebagaimana sejumlah teoritikus mengelompokkan emosi dalam beberapa golongan tersebut adalah berikut:

1. Amarah meliputi beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, terganggu, berang, tersinggung, bermusuhan tindak kekerasan dan kebencian pathologis.
2. Kesedihan meliputi pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri sendiri, kesepian, ditolak, putus asa dan kalau menjadi patalogis depresi berat.
3. Rasa takut meliputi cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, tidak senang, ngeri, kecut, sebagai patalogi fobia dan panik.
4. Kenikmatan meliputi gembira, bahagia, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan inderawi, takjub, rasa terpesona, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang sekali dan batas ujungnya adalah mania.
5. Cinta meliputi penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmara dan kasih.

6. Terkejut meliputi terkesiap, takjub, terpana.
7. Jengkel meliputi hina, jijik, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
8. Malu meliputi rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

Penggolongan ini tidak menyelesaikan setiap pertanyaan bagaimana mengelompokkan emosi seperti halnya dengan perasaan yang campur aduk, variasi marah yang mengandung sedih dan takut.

Kecerdasan emosional sangatlah dibutuhkan dalam menghadapi berbagai macam emosi diatas termasuk dalam lingkungan kerja. Karena emosi dalam bentuk apapun akan sangat berdampak pada pekerjaan atau kinerja karyawan.

Menurut Ruchman Basori (2003) melihat potensi kemanusiaan baik yang positif maupun negative, maka sesungguhnya islam sangat menekankan keluhuran budi dan kesempurnaan nilai-nilai kemanusiaan, sedangkan arah dari kecerdasan emosional adalah agar manusia senantiasa terkendali jiwanya, dapat menguasai diri dan mempunyai kecakapan bergaul dalam konteks sosial dan berikut kepeduliannya.

### **2.3.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Goleman menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional seseorang yaitu:

#### a. Lingkungan Keluarga

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dibentuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu dikemudian hari.

#### b. Lingkungan non keluarga

Kecerdasan emosional berkembang sejalan dengan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam suatu aktifitas seorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

### **2.3.2 Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional**

Aspek- aspek kecerdasan emosional seseorang menurut Tridhonanto (2009) adalah sebagai berikut:

1. Kecakapan pribadi, yaitu kemampuan mengelola diri sendiri.
2. Kecakapan sosial, yaitu kemampuan menangani suatu hubungan.
3. Keterampilan sosial, yaitu kemampuan menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain.

### **2.3.3 Indikator Kecerdasan Emosional**

Goleman (2009), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu:

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelolaan emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.
4. Mengenali emosi orang lain (empati), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

## **2.4 Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang sesuai dengan tanggung jawab dan hasil yang diharapkan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja Karyawan erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi. Hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kuantitas dan kualitas per satuan periode waktu pada pelaksanaan tugas seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Amstrong dan Baron dalam buku Wibowo (2012) mendefinisikan kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut Rivai dan Basri (2011) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja dapat berjalan dengan baik dan meningkat apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, penempatan karyawan sesuai dengan keahliannya, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.

Sedangkan menurut Abdullah (2013) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan organisasi, yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya

sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemauan karyawan dalam mengembangkan nalar dalam bekerja.

Dari berbagai pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan pada dasarnya merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh oleh karyawan.

#### **2.4.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Adapun Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja menurut Gibson (1996) adalah :

- 1).Faktor individu: kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.
- 2). Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja.
- 3).Faktor Organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (reward system).

#### **2.4.2 Karakteristik Kinerja**

Menurut Mangkunegara (2002) karakteristik seseorang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut :

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.

karyawan yang berkomitmen tinggi terhadap pekerjaannya selalu ingin memberikan kinerja yang maksimal sehingga mereka memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya.

2. Berani mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi.

Tanggung jawab pribadi yang tinggi membuat karyawan tahu apa saja yang menjadi risiko dalam pekerjaannya, seperti dinas keluar kota, lembur saat weekend, dan sebagainya.

3. Memiliki tujuan realistis.

Tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan terhadap pekerjaannya dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan pencapaian perusahaan atau organisasi agar mencapai pada target yang ditentukan.

4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuan.

Penyusunan rencana kerja tentang apa saja yang harus dilakukan dan disusun dengan baik untuk mencapai target yang telah ditentukan.

5. Memanfaatkan umpan balik (feedback) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

Umpan balik merupakan faktor yang penting untuk mengukur sejauh mana rencana kerja dapat berjalan dengan baik.

### 2.4.3 Indikator Kinerja

Indikator kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2002) adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.

2. Kualitas.

Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dalam kemampuan karyawan.

3. Keandalan.

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi.

4. Kehadiran.

Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja.

5. Kemampuan bekerjasama.

Kemampuan bekerja sama adalah kemampuan seorang tenaga kerja untuk bekerjasama dengan orang lain dalam suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mempunyai daya guna dan hasil guna yang sebesar besarnya.

## 2.5 Hasil Penelitian Terdahulu/Tinjauan Empirik

**TABEL 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
1	Priedi Dhasa Eka (2017)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Bank Btn Cabang Ciputat)	Variabel bebas: 1. Kecerdasan Intelektual, 2. Kecerdasan Emosi 3. Kepemimpinan Variabel terikat: 1. Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah kecerdasan emosi.
2	Trihandini (2005)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Horizon Semarang	Variabel bebas: 1. Kecerdasan Emosi 2. Kecerdasan Spiritual Variabel terikat: 1. Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Horizon Semarang

No	Nama dan tahun penelitian	Judul Penelitian	Variabel penelitian	Hasil Penelitian
3	Sunarto dan Zullaikah (2019)	Pengaruh Kompetensi Profesional dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Guru dimoderasi oleh Budaya sekolah (Studi Pada Guru SMP Negeri Se-Kecamatan Juwana Kabupaten Pati)	Variabel bebas: 1. Kompetensi Profesional 2. Kecerdasan Emosional Variabel terikat: 1. Kinerja Guru dimoderasi oleh Budaya sekolah	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi profesional, Kecerdasan emosional, Budaya Sekolah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru. Budaya Sekolah memoderasi pengaruh kompetensi profesional terhadap Kinerja Guru dengan fungsi memperkuat; namun budaya sekolah tidak memoderasi kecerdasan emosional terhadap Kinerja Guru.
4	Edwardin (2006)	Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Se kota Semarang	Variabel bebas: 1. Kompetensi Komunikasi, 2. Kecerdasan Emosional 3. Budaya Organisasi Variabel terikat: 1. Kinerja Karyawan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia Se kota Semarang

Sumber : Hasil Olahan 2023

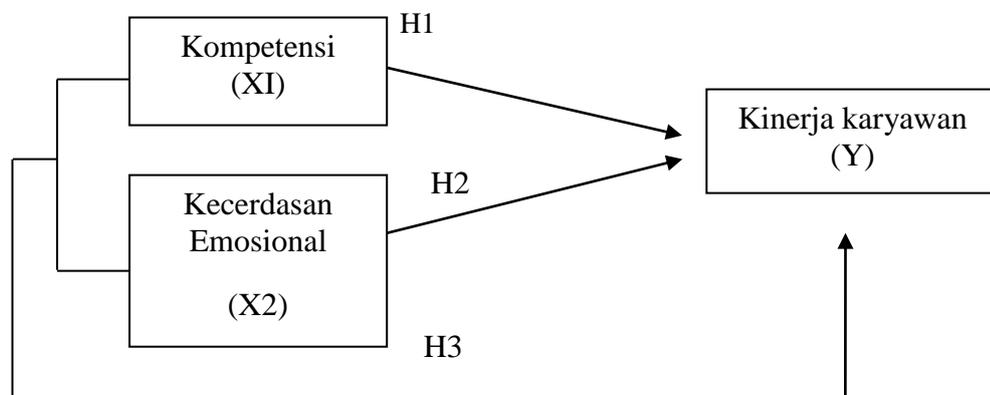
## 2.6 Kerangka Berpikir

Peningkatan kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan agar suatu organisasi dapat bertahan dan berkembang. kinerja karyawan merupakan suatu prestasi yang dicapai oleh setiap individu atau suatu organisasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan keluaran yang optimal. Akan tetapi pada kenyataannya masih banyak organisasi atau perusahaan yang memiliki tingkat kinerja karyawan yang masih rendah, hal ini dikarenakan beberapa faktor antara lain kompetensi dan kecerdasan emosional setiap karyawannya yang masih rendah.

Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja seseorang yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja karyawan. Apabila kompetensi karyawan rendah, maka tingkat kinerja karyawanpun akan rendah pula, begitupun sebaliknya apabila kompetensi karyawan baik, maka akan baik pula kinerjanya. Sehingga kompetensi memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja setiap karyawan. Selain itu, kecerdasan emosional setiap kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting juga dalam organisasi atau perusahaan.

Kemampuan karyawan dalam mengelola emosi akan berdampak pada peningkatan kinerja. karyawanyang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik akan lebih mampu menghadapi tekanan dan tuntutan dalam lingkungan kerjanya, sehingga akan berdampak pada peningkatan kinerjanya. Pada PT. Bank BRI (Persero) CabangKabupaten Polewali Mandar sebagai lembaga perantara

keuangan baik kepada unit surplus maupun kepada unit defisit yang bergerak di bidang menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya diharapkan mampu mengatasi masalah-masalah kinerja karyawan melalui peningkatan kompetensi dan kecerdasan emosional bagi setiap karyawan. Berdasarkan kerangka berfikir maka dapat dibuat paradigma penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**

Keterangan:

X1 = Kompetensi

X2 = Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*)

Y = Kinerja karyawan

H1 = Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja karyawan

H2 = Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap Kinerja karyawan

H3 = Kompetensi dan Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*)

berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja karyawan

## 2.7 Hipotesis

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner.

Berdasarkan perumusan masalah, tinjauan pustaka, dan tinjauan terhadap penelitian terdahulu, maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Diduga, bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.
2. Diduga, bahwa Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.
3. Diduga, bahwa Kompetensi dan Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan peneliti pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Mengenai Pengaruh kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini dapat dilihat dari Kompetensi yang terdiri dari kompetensi berupa pendidikan yang dimiliki karyawan, pelatihan-pelatihan yang didapat oleh karyawan, pengalaman-pengalaman baik secara langsung maupun tidak langsung menunjang dalam bekerja.
2. Variabel Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini dapat dilihat Semakain tinggi kecerdasan emosional seseorang karyawan maka akan semakin optimal kinerja karyawan tersebut dalam melakukan tugas-tugas pekerjaannya.
3. Variabel kompetensi dan Kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Hal ini karena semakin tinggi tingkat kecerdasan

emosional seseorang maka akan semakin baik kompetensi maka akan mendorong semakin tingginya kinerja karyawan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang didapat dalam penelitian ini maka peneliti menyarankan manajemen dan pengelola PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar. Harus lebih memperhatikan Kompetensi Kerja dan Kecerdasan Emosional karyawan karena jika tidak diberikan perhatian lebih akan menghasilkan kinerja karyawan yang lemah. Kiranya, PT. Bank BRI (Persero) Cabang Kabupaten Polewali Mandar, dapat mempertahankan Keterlibatan Kerja karyawan yang sudah baik. Perlu bagi peneliti selanjutnya, hendaknya dilakukan pengkajian dengan cara memperdalam atau mengembangkan variabel penelitian, sehingga dapat diperoleh temuan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah (2013). Pengantar Ilmu Manajemen Dan Komunikasi. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Gaol L, Jimmy. 2014. A to Z Human Capital : Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Grasindo : Jakarta.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21, Edisi Ketujuh*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Goleman, 2006, *Kecerdasan Emosional untuk Mencapai Puncak Prestasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, Daniel. (2018). *Kecerdasan Emosional untuk Mencapai Puncak Prestasi* (terjemahkan oleh Widodo). Jakarta: PT. Gramedia.
- Goleman, Daniel. 2004. *Kepemimpinan berdasarkan kecerdasan emosi (Primal Leadership)*, Pt Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2009. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting dari IQ*. Penerjemah: T. Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. (2005). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit BPFE UGM.
- Husein, U. (2011). *Perilaku Konsumen Taksi di Jakarta*. *Jurnal Manajemen*, 1(1).
- Husein, U. (2013). *Manajemen Resiko Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Indriantoro, Nur., Supomo, Bambang. (2009). *Metedologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- Mangkunegara, A, P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A, P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Mathis Robert, Jackson John. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba empat
- Mathis, R. L, & Jackson, M (2002). *Manajemen sumber daya manusia*. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- Michael Zwell,. 2000. *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Moeheriono, (2014), *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Priyatno, D. (2008). *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta, Mediakom.
- Rivai, V., & Basri, F.A.M. (2011). *Penilaian Kinerja*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbin & Judge. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta. Salemba Empat.
- Ruchman Basori, 2003. *Konsep Emotional Intelligence dalam Perspektif Pendidikan Islam*. *Jurnal Studi Islam*, Vol. 3, No. 1,
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D* cetakan ke-18, Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfa Beta, Bandung.
- Sunyoto, D. (2012). *Teori, Kuisisioner Dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Supomo, B., & Indrianto, N. (2013). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. *Fakultas Ekonomi & Bisnis UGM*. Yogyakarta.
- Tridhonanto, A. (2009). *Melejitkan kecerdasan emosi (EQ) buah hati*. *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*.
- Wibowo (2012). *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Rajawali Press.

- Wibowo . (2014) . Perilaku Dalam Organisasi . Edisi 1-2 . Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo, (2016). Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2009). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.