



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA

Gusti Tia Ardiani^{a,*}

^a Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, Jl. Siliwangi No. 24 Tasikmalaya, Indonesia

[*gustitia@unsil.ac.id](mailto:gustitia@unsil.ac.id)

Diterima: Maret 2023. Disetujui: Mei 2023. Dipublikasikan: Mei 2023.

ABSTRACT

The purpose of the research that has been carried out is to determine and analyze the effect of emotional intelligence and commitment on performance through job satisfaction of non-manager employees of PT. Sinar Sosro Tasikmalaya Branch Office. The research method used is a survey method, the data obtained directly through the distribution of questionnaires to 30 non-PT employees. Sinar Sosro Tasikmalaya Branch Office. Sampling using the census and the analytical method used in this study is path analysis to determine the direct and indirect effects of emotional intelligence, commitment, satisfaction and performance. Based on the research results, it is known that emotional intelligence and commitment have a significant effect on job satisfaction; emotional intelligence, commitment and job satisfaction have a significant effect on employee performance; and emotional intelligence, commitment has a significant effect on employee performance through job satisfaction of non-managers at PT Sinar Sosro Tasikmalaya Branch.

Keywords: *emotional intelligence; commitment; satisfaction; performance.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian yang telah dilaksanakan adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan *non-manager* PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode survey, data yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada 30 karyawan non PT. Sinar Sosro Kantor Cabang Tasikmalaya. Penarikan sampel menggunakan sensus dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path*) untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung kecerdasan emosional, komitmen, kepuasan dan kinerja. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kecerdasan emosional dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja; kecerdasan emosional, komitmen dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; dan kecerdasan emosional, komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja non manajer PT Sinar Sosro Cabang Tasikmalaya

Kata Kunci: kecerdasan emosional; komitmen; kepuasan; kinerja.

PENDAHULUAN

Mengelola sumber daya manusia yang efektif dan efisien, perusahaan harus memperhatikan setiap individu melalui manajemen sumber daya manusia yang sejalan dengan pendapatnya Mathis dan Jackson (2016) bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu peran manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk membentuk sumber daya tersebut agar memiliki moral yang baik, loyalitas yang tinggi, berpola pikir yang positif serta memiliki inisiatif maka dapat menghasilkan kinerja yang baik, sehingga memudahkan tercapainya tujuan perusahaan. Dalam hal ini erat kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja sangat tergantung pada keseimbangan input peran kerja dengan output peran kerja, jika output meningkat relative terhadap input, maka kepuasan kerja akan meningkat seiring dengan pendapat Fadlallah (2015), Zulfikifli Azhari dkk (2021), Ni Nyomman Ari Suandewi dkk (2021) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, selain itu kemampuan menguasai dan bisa mengelola diri sendiri, kemampuan dalam membina suatu hubungan dengan rekan kerja sangat penting dimiliki oleh seorang karyawan untuk menunjang kinerja. Kemampuan yang harus dimiliki tersebut Goleman (2006:39) menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan tersebut untuk memandu pikiran dan tindakan, sehingga kecerdasan emosi sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan disebut dengan istilah *Emotional intelligence* atau kecerdasan emosional

dimana kecerdasan emosional menyumbang 80 % dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lainnya ditentukan oleh *Intelligence Quotient* (IQ). Hal ini sesuai dengan penelitian Putu Agus Erik Sastra Wirawan (2017), Ni Luh Putu Nuraningsih (2015) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja.

Dengan demikian untuk untuk mencapai hasil yang lebih baik dan bisa memuaskan karyawan upaya yang paling tepat bisa dilakukan yaitu membina diri sendiri untuk memiliki kecerdasan emosi yang baik dengan cara memiliki jati diri, kepribadian dan mental yang dewasa, mampu memahami diri sendiri dan orang lain dengan benar, tidak benci, tidak iri hati, tidak mudah sakit hati, tidak memiliki rasa dendam, tidak mudah cemas, tidak mudah marah tidak memiliki rasa bersalah yang berlebihan tidak mudah frustrasi. Dengan kecerdasan emosional yang baik bisa menimbulkan kepuasan sehingga kinerja karyawanpun akan meningkat sejalan dengan penelitian Novi Widiyanti Ula (2022) terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui kepuasan kerja. Selain kecerdasan emosional, komitmen dalam diri seorang karyawan juga harus dimiliki oleh karyawan

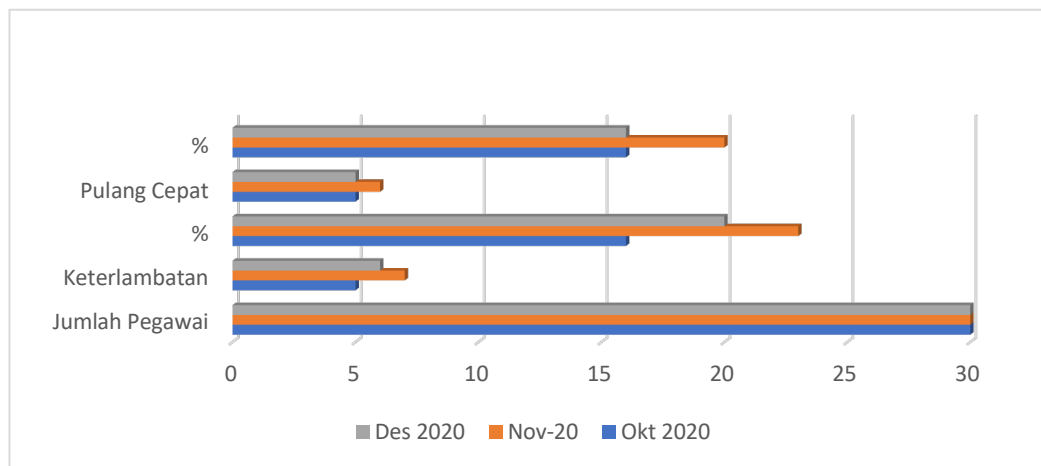
Seorang karyawan harus memiliki rasa keterkaitan disebut komitmen dengan organisasi tempat karyawan tersebut bekerja. Ibnu Yarham dan Syaharudin (2016) komitmen organisasi adalah suatu ikatan psikologis seorang terhadap organisasi yang ditandai dengan sebuah kepercayaan dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai dari organisasi, serta sebuah kemauan untuk bersungguh-sungguh guna kepentingan organisasi dan sebuah keinginan untuk memelihara keanggotaan dalam organisasi. Sehingga kepuasan dari karyawan akan terbentuk sejalan dengan penelitian I.A.K.A Dwiyanti I.W (2020) menyatakan komitmen berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan

terbentuknya komitmen dalam diri seorang karyawan sehingga menimbulkan kepuasan maka akan terbentuk kinerja karyawan sesuai dengan penelitian Riris Anggun Cahyani (2020) menjelaskan terdapat pengaruh komitmen dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan

Ketika karyawan memiliki komitmen organisasi yang tinggi mereka akan menunjukkan tingkat keikutsertaan yang tinggi dalam organisasi dan mempunyai keinginan yang lebih kuat untuk tetap bekerja di dalam organisasi dan terus memberikan sumbangan untuk mencapai tujuan perusahaan. Sesuai dengan penelitian Muhamad Galy Njoman Ari Pribowo (2020) menjelaskan komitmen berpengaruh terhadap kinerja.

Karyawan yang memiliki kecerdasan Emosional yang baik, komitmen yang tinggi maka akan meningkatkan kepuasan bagi karyawan untuk mencapai kinerja yang tinggi Kecerdasan emosional, komitmen berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan.

PT. Sinar Sostro Tasikmalaya merupakan salah satu distributor minuman Teh dalam botol kemasan milik bapak Sosrodjojo yang berdiri sejak tahun 1974. Berdasarkan data hasil survei terdapat kendala dengan kinerja karyawan yaitu *Performance* penjualan yang belum bisa mencapai target, yang masih dibawah 80%, persaingan belum sesuai dengan harapan dan tingkat absensi yang relatif masih tinggi



Sumber: di olah penulis, 2023.

Gambar 1. Absensi Karyawan non manajer PT Sinar Sostro Tasikmalaya Periode Oktober 2021-Desember 2021.

Dari data diatas dapat terlihat kurangnya kecerdasan emosional dan komitmen untuk bekerja secara optimal dari bulan oktober – desember 2021 dari 30 karyawan keterlambatan 16-23% sementara pulang cepat 16-20% sementa kinerja karyawan dalam mencapai target perusahaan tergantung pada ketepatan waktu dan kesesuaian jam kerja. Berdasarkan masalah pokok tersebut belum dilakukan evaluasi oleh pihak PT Sinar sostro, oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan

Komitmen Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Non Manajer PT Sinar Sostro Kantor Cabang Tasikmalaya."

METODE PENELITIAN

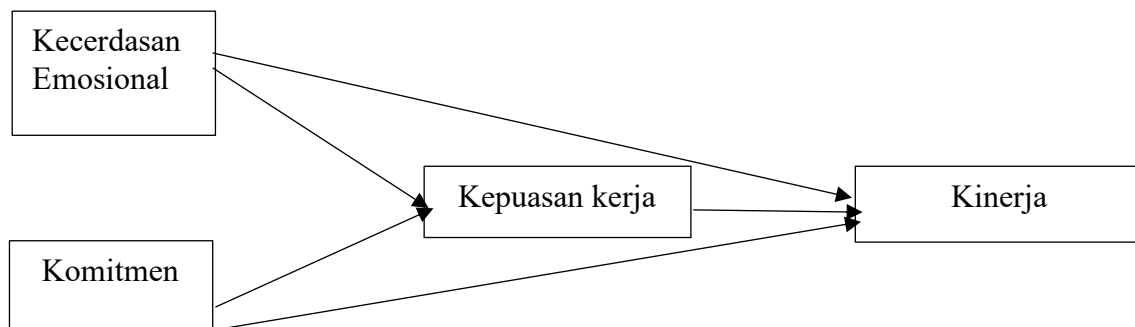
Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode survey yang tujuannya adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan komitmen terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan non manajer di PT Sinar Sostro kantor

cabang Tasikmalaya dengan menggunakan *skala likert*

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 30 karyawan non manajer, dengan penarikan sample menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus dimana sampel yang akan diteliti adalah karyawan non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya. Jenis data yang digunakan adalah data primer melalui

kuesioner dan wawancara terkadap karyawan non manajer, dan data sekunder Buku, laporan jurnal, teori-teori yang ada. Hasil penelitian diolah dengan pendekatan statistic deskriptif dengan analisis jalur (*Path Analysis*).

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan dan landasan teori sehingga kegiatan penelitian dikembangkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber: di olah penulis, 2023.

Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Hipotesis penelitian:

1. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan Komitmen terhadap kepuasan kerja karyawan non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya
2. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional, Komitmen dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya
3. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional dan Komitmen terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecerdasan kemotional dan komitmen dalam diri seorang karyawan merupakan Aspek yang yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kepuasan, Ketika seseorang karyawan memiliki kecerdasan emosional baik yaitu jati diri, kepribadian dan mental

yang dewasa mampu mamahami diri sendiri dan orang lain dengan benar tidak membenci, iri hati tidak mudah sakit hati, tidak memiliki rasa dendam, tidak mudah cemas tidak mudah frustrasi dan memiliki rasa keterikatan atau komitmen yang tinggi terhadap Perusahaan, Maka dapat meningkatkan ikatan psikologi terhadap perusahaan untuk mencapai tujuan. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan sungguh sungguh. sehingga karyawan akan merasakan ketenangan, menimbulkan rasa nyaman dan betah berada di perusahaan. Dengan demikian kepuasapun akan dirasakan. Jika karyawan sudah merasakan kepuasan dalam bekerja kinerja karyawan akan meningkat

Berdasarkan pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Koefisien Jalur Model 1:

Nilai koefesien hasil perhitungan SPSS untuk model 1 tampak pada table 1.

Tabel 1. Koefisien Jalur Model 1

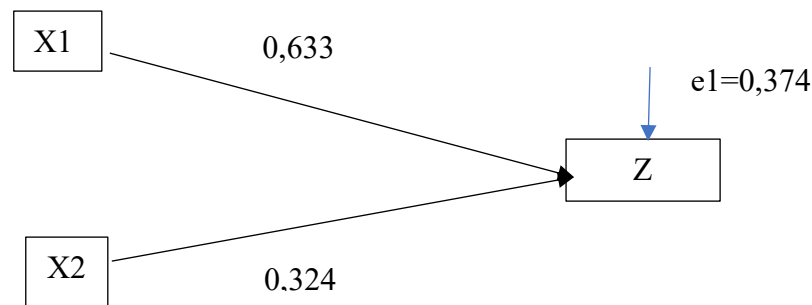
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -1.005 | 3.143 | | -.320 | .752 |
| | Kecerdasan Emosional | .587 | .133 | .633 | 4.403 | .000 |
| | Komitmen | .373 | .165 | .324 | 2.257 | .032 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: di olah penulis, 2023.

Tabel 1 menunjukkan nilai signifikansi dari variabel kecerdasan emosional 0,000 dan komitmen 0,032 lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan regresi model 1 yaitu kecerdasan emosional (X1) dan Komitmen (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan (Z) besarnya

nilai R square sebesar 0,860 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi sumbangan pengaruh X1 dan X2 terhadap Z sebesar 86% sementara sisanya adalah 14%. sementara nilai e1 sebesar $e1 = \sqrt{1-0,860} = 0,374$ maka diperoleh diagram jalur model struktur 1 sebagai berikut:



Sumber: di olah penulis, 2023.

Gambar 3. Model Struktur 1

Koefisien Jalur model 2:

Nilai koefisien hasil perhitungan SPSS untuk model 1 tampak pada table di bawah ini.

Tabel 2. Koefisien jalur Model 2

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | -2.907 | 2.005 | | -1.450 | .159 |
| | Kecerdasan Emosional | .358 | .111 | .378 | 3.216 | .003 |
| | Komitmen | .318 | .115 | .271 | 2.772 | .010 |
| | Kepuasan | .371 | .123 | .364 | 3.029 | .005 |

a. Dependent Variable: Kinerja

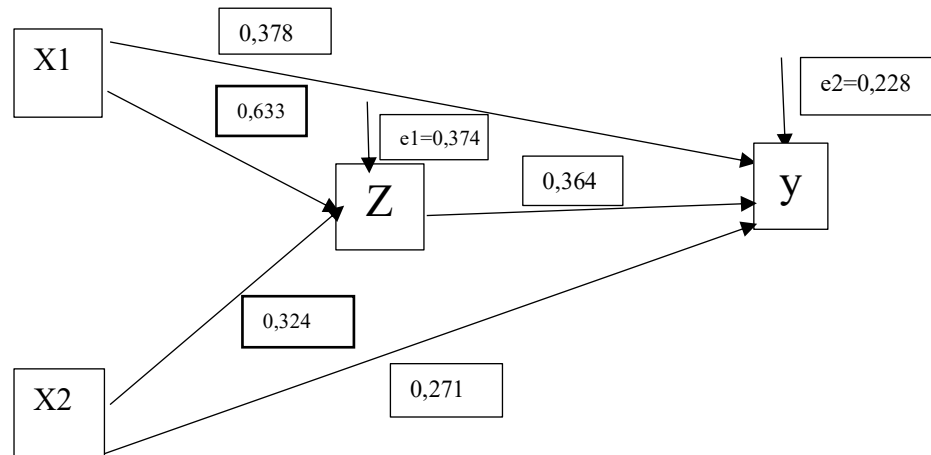
Sumber: diolah penulis, 2023.

Tabel 2 menunjukkan nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu Kecerdasan Emosional X1 = 0,003, Komitmen X2 =

0,010 dan kepuasan Z = 0,005 lebih kecil dari 0,05, Hal ini menunjukkan bahwa regresi model 2 yakni X1,X2 dan Z berpengaruh

signifikan terhadap Y besarnya R² atau R Square adalah sebesar 0,948 hal ini menunjukkan kontribusi X1,X2 terhadap Y melalui Z adalah sebesar 94,8% sementara sisanya 5,2% merupakan kontribusi dari

variable yang tidak diteliti sementara untuk nilai $e_2 = \sqrt{(1-0,948)} = 0,228$ dengan demikian diperoleh diagram jalur model Struktur 2 sebagai berikut:



Sumber: diolah penulis, 2023.

Gambar 4. Model Struktur 2

Uji Hipotesis dan pembuatan keputusan:

1. Analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja: dari analisis diatas diperoleh nilai signifikansi kecerdasan emosional sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan secara langsung terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sesuai penelitian Putu Agus Erik Sastra Wirawan (2017), Ni Luh Putu Nuraningsih (2015) menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja
2. Analisis pengaruh komitmen terhadap kepuasan kerja: dari analisis yang dilakukan dimana nilai signifikansi komitmen sebesar $0,032 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh yang signifikan komitmen terhadap kepuasan kerja sesuai dengan penelitian I.A.K.A Dwiyanti I.W (2020) menyatakan komitmen berpengaruh terhadap kepuasan.
3. Analisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja: nilai signifikansi kecerdasan emosional sebesar $0,003 < 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja sejalan dengan penelitian Andi Irfan 2021 menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja
4. Analisis pengaruh Komitmen terhadap kinerja, dimana nilai signifikansi Komitmen sebesar $0,010 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan Komitmen terhadap Kinerja, sesuai dengan penelitian Muhamad Galy Njoman Ari Pribowo (2020) menjelaskan komitmen berpengaruh terhadap kinerja
5. Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja: nilai signifikansi kepuasan kerja sebesar $0,005 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja, sesuai

penelitian Fadlallah (2015), Zulfikifli Azhari dkk (2021), Ni Nyomman Ari Suandewi dkk (2021) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

6. Analisis pengaruh kecerdasan emosional melalui kepuasan kerja terhadap kinerja: diketahui pengaruh langsung yang diberikan kecerdasan emosional terhadap kinerja sebesar 0,378. Sedangkan pengaruh tidak langsung kecerdasan emosional melalui kepuasan terhadap kinerja adalah $0,633 \times 0,364 = 0,230$, maka pengaruh total yang diberikan kecerdasan emosional terhadap kinerja adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,378 + 0,230 = 0,608$. Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,378 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,230 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan nilai pengaruh langsung sejalan dengan penelitian Novi Widiyanti Ula (2022) terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui kepuasan kerja
7. Analisis pengaruh komitmen melalui kepuasan kerja terhadap kinerja: diketahui pengaruh langsung yang diberikan komitmen terhadap Kinerja sebesar 0,271. Sedangkan pengaruh tidak langsung komitmen melalui kepuasan kerja terhadap kinerja adalah perkalian antara nilai beta komitmen terhadap kepuasan kerja dengan nilai beta kepuasan kerja terhadap kinerja yaitu: $0,324 \times 0,271 = 0,088$. Maka pengaruh total yang diberikan komitmen terhadap kinerja adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu: $0,271 + 0,088 = 0,359$. Jadi nilai pengaruh langsung sebesar 0,271 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,088 yang

berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada nilai pengaruh langsung, hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung komitmen melalui Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja sesuai dengan penelitian Riris Anggun Cahyani (2020) menjelaskan terdapat pengaruh komitmen dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen terhadap kinerja melalui kepuasan kerja dapat diterima.

SIMPULAN

1. Kecerdasan emosional dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya.
2. Kecerdasan emosional, komitmen dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya
3. Kecerdasan emosional dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja non manajer PT Sinar Sostro Cabang Tasikmalaya

REFERENSI

- Andi Irfan, Andi Irwan, Andi Alim. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang, Bone Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi P-ISSN: 1979-0643 Volume 16 Nomor 1 e-ISSN: 2685-7324
- Fadlallah A. (2015). *Impact of job satisfaction on employees performance an application on fakulty of science an humanity studies University of salman Bin Abdul Aziz Al Aflaj International Journal of Inovation and research in educational science* Vol 2 2015

- Golemen, Daniel. (2006). *Working With Emotional Intelligence*. (Terjemahan Alex Tri Kancono Widodo), PT Gramedia: Jakarta
- Ibnu Yarham dan Syaharudin. (2016). *Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja, Komitmen Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia IV Cabang Samarinda*. Jurnal Manajemen, Vol.8, No.1 ISSN print: 2085-6911, ISSN online: 2528-1518
- I.A.K.A Dwiyanti I.W Bagia. (2020). *Peningkatan Kepuasan Kerja melalui komitmen organisasi* Jurnal Manajemen dan bisnis Vol 2 no 2 ISSN 2685-5526
- Mathis, R.L, & Jackson, J.H. (2016). *Human Resource Management*. Edisi 10. Jakarta: Salemba empat.
- Ni Nyoman Ari Suandewi, Igede putu Kawiana, Made Dian Putri Agustina. (2021). *Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan Melalui Mediasi Komitmen Organisasi Pada Hotel Furamaxclusive Ocean Beach Di Seminyak Bali* Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Pariwisata e-ISSN 2774-7085
- Ni Luh Putu Nuraningsih, Made Surya Putra. (2015). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan kerja dan Stres kerja Pada The Seminyal Beach Resort And Spa*, E-Jurnal manajemen Unud Vol 4 No 10 2015.2955-2981 ISSN 2302-8912
- Novi Widyanti Ula. (2020). *Analisis pengaruh Kecerdasan emosional terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan kerja Pada Karyawan Divisi Produksi PT IKSG*, Jurnal Ilmu Manajemen (JIM) Volume 8 Nomor 2 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya
- Muhamad Galy Njoman Ari Pribowo. (2020). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja karyawan Tidak Tetap Pada universitas Muhammadiyah Bengkulu*. No.2: 195-204. ISSN 1693 - 4091. E-ISSN 2622 – 1845
- Putu Agus Erik Sastra Wirawan. (2017). *Pengaruh kecerdasan Emosional terhadap kepuasan Dan kinerja Karyawan PT Jasa Raharja (Persero Cabang Bali*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis JAGADHITA Vol 3 no 1 12-26
- Riris Anggun Cahyani, Ocky Sundari, Johnson Dongoram. (2020). *Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM kota Salatiga*; Jurnal Ekobis Dewantara Vol 3 no 1
- Zulkifli Azhari, Erwin Resmawan, M. Ikhsan. (2021). *Pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja Karyawan* Jurnal Forum Ekonomi 23(2) 2021, 187-193