

**ANALISIS Kecerdasan Emosional (EQ) Dalam
Mempengaruhi Kinerja Karyawan
di Kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan
Kota Malang**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :
Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh

ROYANI AZIZ
NIM: 06610012



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) DALAM
MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN
DI KANTOR DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Oleh

**ROYANI AZIZ
NIM : 06610012**

Telah Disetujui 16 Juli 2011
Dosen Pembimbing,

**Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag, M.Si.
NIP 1971110 8199803 2 002**

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

**Dr. ACHMAD SANI SUPRIYANTO, SE., M.Si
NIP 19720212 200312 1 003**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) DALAM
MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN
DI KANTOR DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN
KOTA MALANG**

Oleh

ROYANI AZIZ

NIM : 06610087

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 17 September 2011

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua <u>Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si</u> NIP 19720212 200312 1 003	: ()
2. Sekretaris / Pembimbing <u>Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si</u> NIP 19711108 199803 2 002	: ()
3. Penguji Utama <u>Dr. HA. Muhtadi Ridwan, MA</u> NIP 19550302 198703 1 004	: ()

Disahkan Oleh :
Ketua Jurusan,

Dr. ACHMAD SANI SUPRIYANTO, SE., M.Si
NIP 19720212 200312 1 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Royani Azis
NIM : 06610012
Alamat : Ds. Jaya Bakti Rt 02 Rw 02 Kec. Mesuji Kab. OKI Sum-Sel 30681

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

ANALISIS KECERDASAN EMOSIONAL (EQ) DALAM MEMPENGARUHI KINERJA KARYAWAN DI KANTOR DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN PERTAMANANA KOTA MALANG

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari saya ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 16 Juli 2011
Hormat saya,

Royani Azis
06610012

PERSEMBAHAN

Hasil karya ini penulis saya persembahkan kepada
Kedua Orang tua tercinta, terima kasih telah memberikan dukungan penuh atas
terselesaikannya skripsi ini, baik dukungan moril maupun materil.
Semoga jasa dan pengorbanan beliau tidak sia-sia dan diterima sebagai amal ibadah
oleh Allah SWT. Amin..

MOTTO

Berusahalah membuat orang lain tersenyum dengan kehadiran kita, jangan
sebaliknya kehadiran kita membuat menjadikan bencana bagi yang lain

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa mencurahkan rahmat serta hidayahNY sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sebagai salah satu tugas akhir untuk syarat kelulusan dengan judul “Analisis Kecerdasan Emosional (EQ) Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang “

Shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang kelak kita nantikan syafaatnya diyaumul akhir.

Selanjutnya saya sebagai peneliti secara khusus menghanturkan terima kasih kepada :

1. Ayah dan Ibu tersayang yang tulus mendoakan dan memberikan dorongan baik secara moril maupun materiil yang tak terhingga jasa-jasanya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H.A. Muhtadi Ridwan, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
5. Ibu Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu mengurus berbagai masalah yang saya hadapi.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah tulus membagikan ilmunya.
7. Segenap karyawan di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang yang telah memberikan pelayanan yang baik selama proses pelaksanaan penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, namun tidak bisa saya sebutkan disini satu persatu jasamu akan selalu kuingat.

Atas semua bantuan yang telah diberikan, saya ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya semoga menjadi amal kebaikan yang tidak akan terhenti pahalanya.

Saya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu saya sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Mudah-mudahan hasil laporan penelitian ini banyak memberi manfaat bagi penulis dan bagi pembaca lain.

Malang, 14 Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teori	10
2.2.1. Ukuran Kecerdasan Emosional (EQ)	10
2.2.2. Teori Kinerja	20
2.2.2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.2.2.2. Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja	26
2.2.2.3. Pengukuran Kinerja.....	29
2.3. Kerangka Berpikir	34
2.4. Model Analisis	34
2.4. Model Hipotesis	35
BAB III : METODE PENELITIAN	37
3.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5. Data Dan Jenis Data	39
3.6. Teknik Pengumpulan Data	40
3.7. Instrumen Penelitian.....	41

3.8. Definisi Operasional Variabel.....	42
3.9. Uji Instrumen Peneltian.....	44
3.10. Model Analisis Data.....	46
BAB IV : PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL	
PENELITIAN	51
4.1. Deskripsi Obyek Penelitaian	51
4.2. Pembahasan Data Hasil Penelitian	65
BAB V : PENUTUP.....	105
5.1. Kesimpulan.....	105
5.2. Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Empiris Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Pengambilan Sampel	38
Tabel 3.2 Pengukuran Nilai Jawaban	42
Tabel 3.3 Konsep, Variable, Indikator dan Item	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Status.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja	68
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Menurut Bagian Perkantoran.....	68
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Diri	69
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Pengaturan Diri (X ₂)	71
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi (X ₃).....	74
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X ₄)	76
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Ketrampilan Sosial (X ₅).....	78
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (Y)	82
Tabel 4.13 Ringkasan Hasil Test Validitas Kuisisioner.....	87
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Reliabilitas Variabel	90
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	91
Tabel 4.16 Perbandingan thitung Dan ttabel $\alpha = 5\%$	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Berfikir.....	34
Gambar 2.4	Model Konsep.....	34
Gambar 2.5	Model Hipotesis.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Biodata Peneliti.....	112
Lampiran 2	: Kuesioner.....	113
Lampiran 3	: <i>Output</i> Frekuensi Data.....	117
Lampiran 4	: <i>Output</i> Uji Validitas.....	124
Lampiran 5	: <i>Output</i> Uji Reliabilitas.....	128
Lampiran 6	: <i>Output</i> Uji Regresi Berganda.....	131
Lampiran 7	: Bukti Konsultasi.....	132
Lampiran 8	: Struktur Organisasi.....	133
Lampiran 9	: Distribusi Personil Berdasarkan Golongan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang 2010.....	134
Lampiran 10	: Data <i>Input</i> SPSS.....	135

ABSTRAK

Aziz, Royani. 2011, SKRIPSI. Judul “Analisis Kecerdasan Emosional (EQ) Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang “
Pembimbing : Hj.Ilfi Nurdiana, S.Ag, M.Si.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional (EQ), Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, serta merupakan unsur penting dalam perusahaan. Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan, banyak cara yang dapat dilakukan oleh manajer. Salah satunya dengan cara meningkatkan kecerdasan emosional (EQ), pada antar karyawan.

Penelitian ini menganalisis kecerdasan emosional (EQ) yang terjadi di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang dalam kaitannya dengan kinerja karyawan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda, dimana variabel dependen (Y) adalah kinerja karyawan, sedangkan variabel independen (X) adalah kecerdasan emosional (EQ) yang diidentifikasi dengan item kesadaran diri (X₁), pengaturan emosi (X₂), motivasi (X₃), empati (X₄), dan ketrampilan sosial (X₅). Sampel yang digunakan adalah 60 karyawan.

Dari hasil penelitian diketahui secara simultan bahwa variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari Kesadaran diri (X₁), Pengaturan diri (X₂), Motivasi (X₃), Empati (X₄) Ketrampilan sosial (X₅) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang. Dari hasil penelitian diketahui secara parsial bahwa variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari Kesadaran diri (X₁), Pengaturan diri (X₂), Motivasi (X₃), Empati (X₄) Ketrampilan sosial (X₅) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang

ABSTRACT

Aziz, Royani. 2011, Thesis. Title “Analysis of Emotional Intelligence (EQ) In Affecting Employee Performance On Hygiene And Gardening Office of Malang.”

Advisor : Hj.Ilfi Nurdiana, S.Ag, M.Si.

Keyword : Emotional Intelligence, Employee Performance

Employee performance is the result of the quality and quantity of work achieved by an employee in performing this duties in accordance with the responsibilities given to him, and it is an important element in the company. In order to improve the employee performance, the are many ways that can be done by the manager. One of then is by improving emotional intelligence (EQ), among the employees.

This study analyzes the emotional intelligence (EQ) that occurs in the Office of Hygiene And Gardening of Malang in relation to employee performance. The test conducted by using multiple linear regression, in which the dependent variable (Y) is the performance of the employees, while the independent variable (X) is emotional intelligence (EQ) which is identified with self-awareness items (X1), emotional adjustment (X2), motivation (X3) , empathy (X4), and social skills (X5). The sample used is 60 employees.

From the research results it is simultaneously know that the variable of emotional intelligence that consists of self-awareness (X1), self regulation (x2), Motivation (X3), Empathy (X4) Social skills (X5) significant effect on the employees performance (Y) Department of Hygiene and Gardening Malang. From the research results it is partialy revealed that the variables are partially composed of emotional intelligence which consists of Self-awareness (X1), self regulation (X2), Motivation (X3), Empathy (X4) Social skills (X5) significant effect on employee performance (Y) Department of Hygiene and Gardening of Malang.

المستخلص

رياني عزيز. أطروحة 2011. الموضوع : "تحليل اذكاء العاطفي في تأثير أداء الموظف في مكتب خدمة النظافة و البستنة مدينة مالج"
المشرف : الحاجة إلفى نورديانا

كلمات الرئيسية :الذكاء العاطفي, أداء الموظف

أداء الموظفين هو نتيجة لنوعية وكمية العمل المنجز الموظف في أداء واجباتهم وفقا للمسؤوليات التي أعطيت له، ويشكل عنصرا هاما في الشركة. من أجل تحسين أداء الموظفين ، والعديد من الطرق التي يمكن القيام به من قبل المدير. واحد من خلال تحسين الذكاء العاطفي (EQ) ، وبين الموظفين.

هذه الدراسة بتحليل الذكاء العاطفي (EQ) التي تحدث في تنظيف المكاتب والحدائق مالانغ في ما يتعلق أداء الموظف. أجريت اختبارات باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، حيث المتغير التابع (Y) هو أداء الموظفين ، بينما المتغير المستقل (X) هو الذكاء العاطفي (EQ) هو تحديدها مع الوعي الذاتي وحدات (X1) ، والتكيف العاطفي (X2)، والدافع (X3) والتعاطف (X4)، والمهارات الاجتماعية. (X5) العينة المستخدمة هي 60موظفا.

من نتائج مذكرة بحثية في وقت واحد أن المتغير من الذكاء العاطفي الذي يتكون من الوعي الذاتي (X1)، ووضع نفسك (X2) ، والدافع (X3)، والتعاطف (X4)المهارات الاجتماعية (X5) تأثير كبير على أداء الموظفين (Y) قسم النظافة و البستنة مالانغ. من نتائج المسح كشفت أن تتكون جزئيا متغيرات الذكاء الوجداني الوعي الذاتي (X1)، ووضع نفسك (X2)، والدافع (X3)، والتعاطف (X4)المهارات الاجتماعية (X5) تأثير كبير على أداء الموظفين (Y) قسم النظافة و البستنة مالانغ

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat vital untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat dua alasan mengenai hal ini, *pertama*, sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektivitas organisasi-sumber daya manusia merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitas, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta menentukan seluruh tujuan dan strategi organisasi. *Kedua*, sumber daya manusia merupakan pengeluaran utama organisasi dalam menjalankan bisnis. (Rachmawati, 2008:7). Efektivitas dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh keberadaan sumber daya manusia, oleh karena itu setiap perusahaan atau instansi harus mengelola sumber daya manusianya dengan baik.

Manusia adalah makhluk yang paling cerdas ciptaan Tuhan, yang dilengkapi dengan komponen kecerdasan yang paling kompleks. Sejumlah temuan para ahli mengarah pada fakta bahwa manusia adalah makhluk yang diciptakan paling unggul, dan akan menjadi unggul asalkan bisa menggunakan keunggulannya. Salah satunya adalah kemampuan untuk memahami dan mengelolah hubungan manusia yang diikatan menjadi akar istilah Kecerdasan Emosional. Manusia juga sebagai aset penting dalam organisasi menjadi penentu organisasi di masa yang akan datang.

Pembekalan kompetensi menjadi sangat penting demi bertahannya organisasi tersebut. Seyogyanya pembekalan ini menyentuh pada aspek manusia dan aspek teknis. Sayangnya, masih ada perusahaan yang terkadang hanya membekali karyawannya sebatas kompetensi secara teknis. Sedangkan kompetensi sosial dipengaruhi oleh kecerdasan emosi. Sesungguhnya manusia diberi potensi emosi yang bisa mendorong dirinya ke perbuatan jelek maupun baik. Maka yang terbaik adalah mengendalikan dan mengarahkannya agar ia menjadi motivator ke arah yang lebih baik. Jika seseorang sanggup berbuat yang demikian, maka berarti ia memiliki kecerdasan emosi yang baik (Abdullah, 2005: 147).

Banyak contoh disekitar kita membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah didunia pekerjaan, seringkali justru yang berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil. Kebanyakan program pendidikan hanya berpusat pada kecerdasan (IQ), padahal diperlukan pula bagaimana mengembangkan kecerdasan emosi seperti : ketangguhan, inisiatif, optimisme, kemampuan beradaptasi. Saat ini begitu banyak orang berpendidikan yang tampak begitu menjanjikan, mengalami kemandekan dalam karirnya. Lebih buruk lagi, mereka tersingkir akibat rendahnya kecerdasan emosi (Ari Ginanjar, 2005:41).

Daniel Goleman menyimpulkan bahwa “Pencapaian kinerja ditentukan hanya 20% dari IQ, sedangkan 80% lagi ditentukan oleh kecerdasan emosi”. Begitu pula disimpulkan oleh Joan Beck bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20% sampai akhir

masa remaja, sedangkan kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu. (Mangkunegara, 2008:163). Kinerja karyawan adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja karyawan yang meningkat akan turut mempengaruhi/meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai (Sedarmayanti, 2009:53). Dimana tujuan-tujuan organisasi telah dirancang untuk bisa bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lain.

Kecerdasan emosional (EQ) terdapat adanya beberapa komponen, Casmini (2007:22) menurut Goleman yakni; kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial. Oleh karena itu apabila kecerdasan emosional (EQ) diterapkan dalam kantor dinas kebersihan dan pertamanan kota malang maka akan mudahnya mencapai segala tujuan yang berhubungan dengan dinas tersebut, karena didalam pekerjaan bukan kecerdasan intelektual saja yang harus diterapkan akan tetapi kecerdasan emosional (EQ) juga harus diterapkan dengan adanya kecerdasan emosional dapat menghasilkan kualitas produk yang baik bagi perusahaan. Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya, dan akan memberikan kinerja yang baik untuk perusahaan. Senada dengan hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainal Mustafa dan Agus R (2007) tentang pengaruh kecerdasan emosional yang mempunyai variabel-variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial terhadap produktivitas kerja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel kecerdasan emosional

tersebut berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan, selain itu juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Alwani (2007) yang berjudul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di kota Semarang memperoleh hasil bahwa secara simultan dan parsial kelima variabel kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor.

Pentingnya kinerja karyawan ini ditunjukkan oleh perusahaan-perusahaan maupun unit usaha masyarakat untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya. Oleh karena itu, diperlukan hasil-hasil penelitian mengenai aspek-aspek yang mendukung kinerja karyawan dan juga perlu diketahui kinerja karyawan yang sudah dimiliki, agar kedepannya instansi tersebut bisa meningkatkan kinerja dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Setiap bidang dipimpin oleh seorang kepala bidang dan nantinya akan dipertanggung jawabkan kepada kepala dinas. Jadi setiap bagian dituntut agar kinerja karyawan sesuai dengan harapan terwujud, yaitu sesuai dengan kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang telah ditentukan (Dharma,2001:154). Banyaknya bidang-bidang yang ada di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang yaitu bidang pelayanan kebersihan, bidang pengelolaan kebersihan, bidang pertamanan dan bidang pemakaman, hal ini akan membuat bentuk pekerjaan yang harus dikerjakan oleh karyawan menjadi berbeda dan kompleks, dengan berbeda dan kompleks tersebut karyawan bagian perkantoran yang berjumlah 60 orang memerlukan kecerdasan emosi agar antara satu karyawan dengan yang lainnya bisa saling berinteraksi,

beradaptasi, bermusyawarah, saling percaya, membina ikatan dengan baik dan bekerja satu tim untuk menjalankan pekerjaannya dengan baik dan pada akhirnya bisa menghasilkan kinerja yang tinggi. Oleh karena itu dalam masalah ini peneliti ingin mengetahui dan menulis tentang **“Analisis Kecerdasan Emosional (EQ) Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang”**. Alasan peneliti mengambil judul tersebut dikarenakan terdapat sesuatu yang unik menurut peneliti mengenai kecerdasan emosional (EQ), dimana ada sebuah contoh orang yang gagal dalam pendidikan ternyata berhasil dan sukses dalam dunia kerja sebut saja Bill Gates yang tidak lulus dari kampusnya HARVARD UNIVERSITY ternyata malah menjadi sukses dengan penemuan microsoftnya dan bahkan pernah menjadi orang terkaya didunia seperti juga yang dialami Purdi E Canda yang di drop out dari kampusnya UGM setelah itu malah bisa menjadi orang sukses dengan mendirikan lembaga bimbingan belajar PRIMAGAMA (Sukarsono, 2005: 50) hal ini sejalan dengan yang terjadi di Dinas tersebut ada karyawan yang tingkat pendidikannya SMA akan tetapi mampu menduduki seksi pemungutan retribusi yaitu bapak Sudirman. Sedangkan alasan peneliti mengambil tempat peneltian di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang karena di Dinas tersebut tidak menerima karyawan, semua karyawan yang bekerja di Dinas tersebut kesemuanya berasal dari Pemkot Kota Malang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan?
3. Variabel kecerdasan emosional manakah, yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana terurai diatas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisa apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk menguji dan menganalisa apakah variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.
3. Untuk menguji dan menganalisa variabel kecerdasan emosional manakah, yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan bagi dunia akademis khususnya dalam bidang ekonomi manajemen dalam mengetrapkan dan mendiskusikan mengenai pentingnya kecerdasan emosional bagi para mahasiswa, sebagai calon

penerus menciptakan ekonomi yang lebih maju dimasa yang akan datang, serta dalam menyikapi semakin beratnya tugas dan tanggung jawab mereka dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Memberikan masukan bagi dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang agar dapat lebih meningkatkan kemampuan karyawan/ anggota dalam melaksanakan tugas dengan lebih memberikan perhatian dan pelatihan terkait dengan pengembangan kecerdasan emosional sehingga mereka bekerja dengan optimal, berintegritas dan bertanggung jawab.
3. Memberi informasi bagi kelompok responden mengenai pentingnya kecerdasan emosional, sehingga mereka dapat mengembangkan dan melatih kecerdasan emosional secara mandiri sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja.
4. Skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi riset-riset selanjutnya terkait dengan penelitian kecerdasan emosional yang lebih baik dan komprehensif.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian Zainal Mustafa dan Agus R (2007) yang berjudul pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan pada fungsi operasi dan penunjang PT. Pertamina (persero) unit pengolahan balongan indramayu. Dimana ada pengaruh yang signifikan dari variabel kecerdasan emosional secara parsial dan secara simultan. Secara parsial semua variabel kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, keterampilan sosial mempunyai nilai signifikansi dibawah 0.05 sehingga kelima variabel tersebut dinyatakan berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas kerja karyawan, dan secara simultan mempunyai nilai signifikansi 0.000 dengan taraf signifikansi 95% dan nilai R Square sebesar 0.962, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kelima variabel kecerdasan emosional secara bersama-sama mempengaruhi produktivitas kerja dan ditunjukkan oleh nilai R square sebesar 96.2%

Penelitian yang dilakukan oleh Ratna Eka Maslahah (2007) yaitu pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat pemahaman akuntansi dengan kepercayaan diri sebagai variabel pemoderasi di Yogyakarta. Dimana terdapat pengaruh yang signifikan dari kelima variabel kecerdasan emosional terhadap pemahaman akuntansi, dan terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kepercayaan diri terhadap kelima

variabel kecerdasan emosional sebagai variabel pemoderator (penghubung). Dengan kepercayaan diri yang tinggi maka hubungan kecerdasan emosional dan pemahaman akuntansi akan semakin kuat.

Dalam penelitian Ahmad Alwani (2007) yang berjudul Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di kota Semarang memperoleh hasil bahwa secara simultan dan parsial kelima variabel kecerdasan emosional yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja auditor.

Tabel 2.1

Kajian Empiris Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Dan Indikator	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1	Zainal Mustafa dan Agus R (2007)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan pada fungsi operasi dan penunjang PT.Pertamina (Persero) unit pengolahan Balongan Indramayu	Kesadaran diri (X1), Pengaturan diri (X2), Motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan sosial (X5), Produktifitas kerja (Y)	Analisis regresi dan korelasi linier berganda	Adanya pengaruh signifikan indikator-indikator kecerdasan emosional terhadap produktifitas kerja karyawan
2	Ratna Eka Maslahah (2007)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap tingkat pemahaman	Kesadaran diri (X1), Pengaturan diri (X2), Motivasi	Analisis regresi dan moderating regression	Terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional

		akuntansi dan kepercayaan diri sebagai variabel pemoderasi diyogyakarta	(X3), Empati (X4), Ketrampilan sosial (X5) Kepercayaan diri (Y)	analysis	terhadap tingkat pemahaman akuntansi dengan kepercayaan diri sebagai variabel moderasi (penghubung)
3	Ahmad Alwani (2007)	Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik di kota Semarang	Kesadaran diri (X1), Pengaturan diri (X2), Motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan sosial (X5) Kinerja Auditor(Y)	Analisis regresi berganda	Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor
4	Royani Aziz (2010)	Analisis kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kinerja karyawan di kantor dinas kebersihan dan pertamanan kota malang	Kesadaran diri (X1), Pengaturan diri (X2), Motivasi (X3), Empati (X4), Ketrampilan sosial (X5) Kinerja karyawan(Y)	Analisis regresi berganda	Masih akan dilakukan

2.2. Kajian Teori

2.2.1. Ukuran Kecerdasan Emosional (EQ)

Dari segi etimologi, emosi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang berarti “*menggerakkan, bergerak.*” Kemudian ditambah dengan awalan “*e-*” untuk memberi

arti “*bergerak menjauh.*” Makna ini menyiratkan kesan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam hal emosi. Seseorang akan merasa sedih ketika melihat film dengan cerita yang sedih, suatu karyawan merasa takut ketika mendapat peringatan oleh manajernya, hal inilah yang dapat disebut sebagai emosi. Jadi emosi itu tidak dapat disimpulkan adalah suatu keadaan di mana seseorang itu meluapkan isi hatinya. Menurut Hude (2006:18) emosi adalah suatu gejala psiko-fisiologis yang menimbulkan efek pada persepsi, sikap, dan tingkah laku dalam bentuk ekspresi tertentu. Emosi dirasakan secara psiko-fisik karena terkait langsung dengan jiwa dan fisik. Ketika emosi bahagia meledak-ledak, ia secara psikis memberi kepuasan, tetapi secara fisiologis membuat jantung berdebar-debar atau langkah kaki terasa ringan, juga tak terasa ketika berteriak puas kegirangan. Namun hal-hal yang disebutkan ini tidak spesifik terjadi pada semua orang dalam seluruh kesempatan. Kadangkala orang bahagia, tetapi justru meneteskan air mata, atau kesedihan yang sama tidak membawa kepedihan yang serupa.

Richard S lazarus mendefinisikan emosi sebagai “reaksi-reaksi organisme yang rumit dan terpola mengenai bagaimana kita berpikir mengenai apa yang kita lakukan sepanjang hidup untuk bertahan hidup dan memeriahkan hidup serta untuk mencapai apa yang kita inginkan untuk diri kita sendiri (Kreitner, 2005:191). Jadi emosi adalah suatu hal yang senantiasa menyertai hidup kita dalam berekspresi, apakah itu marah, benci, cinta, takut, dll. Menurut Suharsono (2005:114) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk melihat, mengamati, mengenali bahkan mempertanyakan “*diri*” sendiri. Kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi untuk

mengendalikan diri, tetapi lebih dari itu juga mencerminkan kemampuan dalam “*mengelola*” ide, konsep, karya atau produk, sehingga hal itu menjadi minat orang banyak.

Menurut Davies dan kawan kawan dalam Casmini (2007:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya, dan menggunakan emosi tersebut untuk menuntun proses berfikir serta perilaku seseorang. Kemampuan ini merupakan kemampuan yang unik yang terdapat dalam diri seseorang, sehingga hal ini merupakan suatu yang amat penting dalam kemampuan psikologis seseorang.

Casmini (2007:22), Goleman menyebutkan lima unsur kecerdasan emosional, yaitu :

1. Kesadaran diri (*Self-Awareness*) : yaitu mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
2. Pengaturan diri (*Self-Regulation*) : yaitu menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran : mampu segera pulih kembali dari tekanan emosi.
3. Motivasi (*Motivation*) : yaitu menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu kita

mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Empati (*Empathy*) : yaitu merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
5. Keterampilan Sosial (*Social Skill*) : yaitu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, cermat membaca situasi, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan-keterampilan, untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, serta untuk bekerja sama dalam tim.

Kecerdasan emosional adalah bagaimana seseorang itu mampu mengenali dan mengendalikan emosinya sehingga emosi itu dapat digunakan dengan sebaik-baiknya untuk membantu menyelesaikan suatu pekerjaan. Islam juga membahas masalah emosi ini, mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional adalah lolos dari jebakan setan. Allah SWT membekali manusia dengan emosi atau perasaan, mendorong manusia untuk hidup eksis dan selaras.

Islam pun juga mengajarkan untuk saling berbuat baik terhadap sesamanya, sebagaimana telah dijelaskan dalam firman Allah :

وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: "Dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik". (QS.Al-Baqarah : 195).

Dalam tafsir Ibnu Katsir (Abdullah bin Muhammad : 372), dan Allah SWT berfirman kepada orang-orang yang bercukupan Al-Baqarah : 195 yang artinya “*Dan berbuat baiklah, Karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik,*” ayat ini mengandung perintah berinfak di jalan Allah dalam berbagai segi amal yang dapat mendekatkan diri kepada Allah dan dalam segi ketaatan, terutama membelanjakan dan menginfakkan harta kekayaan untuk berperang melawan musuh serta memperkuat kaum muslimin atas musuh-musuhnya. Selain itu, ayat ini juga memberitahukan bahwa meninggalkan infak bagi orang yang terbiasa dan selalu berinfak berarti kebinasaan dan kehancuran baginya.

Selain itu dalam pandangan Islam “sabar” juga adalah salah satu kunci dari kecerdasan emosional, ada dua hal yang harus dilakukan manusia agar ia mendapatkan pertolongan dari Allah SWT yaitu shalat dan sabar.

وَأَسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ وَإِنَّهَا لَكَبِيرَةٌ إِلَّا عَلَى الْخَاشِعِينَ ﴿٤٥﴾

Artinya: ” Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu.” (QS.Al-Baqarah : 45).

Melalui firman ini, Allah SWT menyuruh para hamba-Nya untuk meraih kebaikan dunia dan akhirat yang mereka dambakan, dengan cara menjadikan kesabaran dan shalat sebagai penolong. Sebagai yang dikatakan Muqatil bin Hayyan dalam tafsirnya mengenai ayat ini : “*Hendaklah kalian mengejar kehidupan akhirat dengan cara menjadikan kesabaran dalam mengerjakan berbagai kewajiban dan shalat sebagai penolong,*” Menurut mujahid, yang dimaksud dengan kesabaran

adalah *shiyam* (puasa), Al-Qurtubi dan ulama lainnya mengatakan : *"Oleh karena itu bulan ramadhan disebut sebagai bulan kesabaran,"* Ada juga yang berpendapat bahwa yang dimaksud dengan sabar pada ayat tersebut adalah menahan diri dari perbuatan maksiat, karena disebutkan bersamaan dengan pelaksanaan berbagai ibadah dan yang paling utama adalah ibadah sholat.

Dari Umar bin Khathtab ra, ia berkata : *"Sabar itu ada dua : sabar ketika mendapatkan musibah adalah baik, dan lebih baik lagi adalah bersabar dalam menahan diri dari mengerjakan apa yang diharamkan Allah,"* Hal yang mirip dengan ucapan Umar bin Khathtab juga diriwayatkan dari dari Hasan Al-Basri. Ibnu Mubarak meriwayatkan dari Sa'id bin Jubair, katanya : *"Kesabaran itu adalah pengaduan hamba kepada Allah atas apa yang menimpanya dan mengharap keridhoan disisinya serta menghendaki pahalanya. Terkadang seseorang merasa cemas tetapi ia tetap tegar, tidak terlihat darinya kecuali kesabaran,"* Imam Ahmad meriwayatkan dari Hudzaifah bin Yaman ra, katanya : *"Rasulullah SAW, jika ditimpa suatu masalah, maka segera mengerjakan sholat,"* (HR.Abu Daud). Mengenai firmanNya yang artinya *"Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu,"* Sunaid meriwayatkan dari Hajjaj dari Ibnu Juraij, ia mengatakan bahwa sabar dan shalat merupakan penolong untuk mendapatkan rahmat Allah SWT. (Abdullah bin Muhammad : 124).

Orang-orang yang cerdas secara emosional adalah orang yang sabar dan tabah dalam menghadapi berbagai cobaan. Ia tabah dalam mengejar tujuannya. Orang-

orang yang bersabar menurut Al-Quran akan diberi pahala berlipat ganda di dunia dan akhirat:

وَلَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِّنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَدَشِيرِ
 الصَّابِرِينَ ﴿١٥٥﴾ الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمُ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ ﴿١٥٦﴾
 وَأُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ ﴿١٥٧﴾

Artinya : “Dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar. (Yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka mengucapkan: "Inna lillaahi wa innaa ilaihi raaji'uun. Mereka Itulah yang mendapat keberkatan yang sempurna dan rahmat dari Tuhan mereka dan mereka Itulah orang-orang yang mendapat petunjuk,” (QS.Al-Baqarah : 155-157).

Allah SWT memberitahukan bahwa Dia akan menguji hamba-hamba-Nya, sebagaimana yang difirmankan dalam surat lain yang artinya : “*Dan Sesungguhnya Kami benar-benar akan menguji kamu agar Kami mengetahui orang-orang yang berjihad dan bersabar di antara kamu, dan agar Kami menyatakan (baik buruknya) hal ihwalmu,*” (QS. Muhammad : 31). Dalam surat al-baqoroh ini, Allah SWT berfirman: “*Dengan sedikit ketakutan, kelaparan, dan kekurangan harta serta jiwa,*” misalnya meninggalnya para sahabat, kerabat dan orang-orang yang disayangi “*Dan buah-buahan,*” yaitu kebun dan sawah tidak dapat diolah sebagaimana mestinya, sebagaimana ulama salaf mengemukakan : “*diantara pohon kurma ada yang tidak berbuah kecuali hanya satu buah saja,*” Semua hal tersebut dan yang semisalnya adalah bagian dari ujian Allah SWT kepada hamba-hambaNya.

Barangsiapa bersabar, maka Dia akan memberikan pahala baginya dan barangsiapa berputus asa karenanya, maka Dia akan menimpakan siksaan terhadapnya. Oleh karena itu, disisi Allah SWT berfirman : *“Dan sampaikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar,”*

Setelah itu Allah SWT menjelaskan tentang orang-orang yang bersabar dipuji-Nya dengan firman-Nya : *”(Yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka mengucapkan: "Inna lillaahi wa innaa ilaihi raaji'uun. (Sesungguhnya kami adalah milik Allah dan hanya kepada-Nya kami kembali),”* artinya mereka menghibur diri dengan ucapan ini atas yang menimpa mereka dan mereka mengetahui bahwa diri mereka adalah milik Allah Ta’ala, Dia melakukannya hamba-Nya sesuai dengan kehendak-Nya. Selain itu, mereka juga mengetahui bahwa Dia tidak akan menyia-nyiakan amalan mereka meski hanya sebesar biji sawi pada hari kiamat kelak. Dan hal itu menjadikan mereka mengakui dirinya hanyalah seorang hamba dihadapan-Nya dan mereka akan kembali kepada-Nya kelak diakhirat. Oleh karena itu, Allah SWT memberitahukan mengenai apa yang diberikan kepada mereka itu, dimana Dia berfirman yang artinya : *”Mereka Itulah yang mendapat keberkatan yang sempurna dan rahmat dari Tuhan mereka,”* artinya pujian dari Allah Ta’ala atas mereka, dan menurut Sa’id bin Jubair : *”artinya, keselamatan dari azab”*. Firman-Nya : *”Dan mereka Itulah orang-orang yang mendapat petunjuk,”* amirul mukminin Umar bin Khatthab ra, mengatakan : *”Alangkah nikmatnya dua balasan itu, dan betapa menyenangkan (anugrah) tambahan itu,”* *”Mereka Itulah yang mendapat keberkatan yang sempurna dan rahmat dari Tuhan mereka,”* inilah dua balasan *”Dan*

mereka Itulah orang-orang yang mendapat petunjuk,” inilah tambahan. Mereka itulah orang-orang yang diberikan pahala-pahala dan diberikan pula tambahan. (Abdullah bin Muhammad : 306).

Ada beberapa pahala yang akan diperoleh bagi orang yang bersabar yaitu shalawat (keberkatan yang sempurna), rahmat, dan hidayat. Adapun didalam Hadist juga menerangkan tentang “Kesabaran”

حَدَّثَنَا الْأَنْصَارِيُّ، حَدَّثَنَا مَعْنُ، حَدَّثَنَا مَالِكُ بْنُ أَنَسٍ، عَنِ الزَّهْرِيِّ، عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَزِيدٍ، عَنْ أَبِي سَعِيدٍ: أَنَّ نَاسًا مِنَ الْأَنْصَارِ سَأَلُوا النَّبِيَّ، فَأَعْطَاهُمْ، ثُمَّ سَأَلُوهُ، فَأَعْطَاهُمْ، ثُمَّ قَالَ: مَا يَكُونُ عِنْدِي مِنْ خَيْرٍ، فَلَنْ أُدْخِرَهُ عَنْكُمْ، وَمَنْ يَسْتَعْنِ يَغْنِيهِ اللَّهُ وَمَنْ اسْتَعْفَفَ، يَعْفَهُ اللَّهُ، وَمَنْ يَتَصَبَّرْ يَصْبِرْهُ اللَّهُ، وَمَا أُعْطِيَ أَحَدٌ شَيْئًا هُوَ خَيْرٌ وَأَوْسَعُ مِنَ الصَّبْرِ.

Artinya: Al-Ansori menceritakan kepada kami, Ma`n menceritakan kepada kami, dari Zuhri, dari Atha`bi Yazid, dari Abu Sa`id, bahwa ada sekelompok orang ansor yang meminta(sesuatu) kepada nabi SAW, kemudian beliau memberikan(nya) kepada mereka. Mereka kemudian meminta (sesuatu) kepadanya, dan beliauupun memeberikan(nya) kepada mereka. Beliau kemudian bersabda, “Harta yang ada padaku, aku tidak akan menyimpannya (sembunyikan) dari kalian. Barang siapa yang meminta kecukupan, maka Allah akan mencukupinya. Barang siapa yang meminta di pelihara dirinya, maka Allah akan memeliharanya. Barang siapa yang meminta kesabaran, maka Allah akan memberinya kesabaran. Tidaklah seseorang di berikan sesuatu yang lebih baik dan lebih luas dari pada kesabaran,” Shahih :At-Tho`liq Ar-Roghib (2/11); Shohih Abu Daud (1451) Muttafaq alaih.

Dalam hadis juga diterangkan, bahwa orang yang di anggap kuat bukanlah orang yang gagah perkasa, berbadan kekar dan sebagainya. Orang yang kuat adalah orang yang mampu mengendalikan dirinya di saat marah. Hal ini sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Tirmidzi yaitu :

حَدَّثَنَا عَبَّاسُ بْنُ مُحَمَّدٍ الدُّورِيُّوَأَجِدُ قَالُوا حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ يُزَيْدٍ حَدَّثَنَا سَعِيدُ بْنُ أَبِي
 أَيُّوبَ حَدَّثَنِي أَبُو مَرْحُومٍ عَبْدُ الرَّحِيمِ بْنُ الْمُقَرَّبِ مَيْمُونٌ عَنْ سَهْلِ بْنِ مُعَاذِ بْنِ أَنَسِ
 الْجُهَنِيِّ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَظَمَ يَظًا وَهُوَ يَسْتَطِيعُ أَنْ
 يُنْفِذَهُ دَعَاهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ عَلَيْهِ عَلَى رُءُوسِ الْخَلَائِقِ حَتَّى يُخَيَّرَهُ فِي أَيِّ الْحُورِ شَاءَ
 قَالَ هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ غَرِيبٌ

Artinya; "Telah menceritakan Abbas bin Muhammad Ad Duri dan lebih dari satu orang perawi berkata, Telah menceritakan kepada kami Abdullah bin Yazid Al Muqri Telah menceritakan kepada kami Sa'id bin Abu Ayyub Telah menceritakan kepadaku Abu Marhum Abdurrahim bin Maimun dari Sahl bin Mu'adz bin Anas Al Juhani dari bapaknya dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Barangsiapa yang menahan amarahnya, sedangkan ia mampu untuk menumpahkannya, maka Allah akan memanggilnya kelak pada hari kiamat di atas kepada seluruh makhluk, sehingga Allah memberikannya pilihan yang ia inginkan." Ini adalah hadits hasan gharib."

Hadis lain juga menerangkan bahwa seorang muslim dikatakan tidak beriman selama napsu yang dimilikinya tidak sesuai atau sejalan dengan napsu yang dimiliki Rasulullah SAW.

عَنْ أَبِي مُحَمَّدٍ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو بْنِ الْعَاصِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يَكُونَ هَوَاهُ تَبَعًا لِمَا جِئْتُ بِهِ [حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ وَرَوَيْنَاهُ فِي كِتَابِ الْحُجَّةِ بِإِسْنَادٍ صَحِيحٍ]

Dari Abu Muhammad Abdillah bin Amr bin 'Ash radhiallahuanhuma dia berkata : Rasulullah Shallallahu 'alaihi wasallam bersabda : "Tidak beriman salah seorang di antara kalian hingga hawa nafsunya mengikuti apa yang aku bawa." Hadits hasan shahih dan kami riwayatkan dari kitab Al Hujjah dengan sanad yang shahih.

Sesungguhnya napsu harus dapat dikendalikan oleh hati, jika hati seseorang baik maka baik pula jasadnya dan apabila hati seseorang itu rusak maka rusak pula jasadnya. Adapun didalam Hadist telah menerangkan tentang "Hati" :

حدَّثنا أبو نعيم حدَّثنا زكرياء عن عامر قال سمعت النعمان بن بشير يقول سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول الحلال والحرام بين وبينهما مشبهات لا يعلمها كثير من الناس فمن اتقى المشبهات استبرأ لدينه وعرضه ومن وقع في الشبهات كراع يرعي حول الحمى يوشك أن يواقعها ألا وإن لكل مالك حمى ألا إن حمى الله في أرضه محارمه ألا وإن في الجسد مضغة إذا صلحت صلح الجسد كله وإذا فسدت فسد الجسد كله ألا وهي القلب

Artinya: “Diceritakan oleh abu nu'man dan zakariya bahwasannya nu'man berkata ; saya mendengar nu'man bin basyir berkata; saya mendengar Rosul SAW bersabda: halal dan haram itu adalah suatu hal yang jelas(hukumnya), dan keduanya merupakan hal yang serupa, akan tetapi banyak dari manusia yang tidak mengetahuinya. Barang siapa meninggalkan syubhat (keraguan antara halal dan kharam) maka dia terbebas untuk agamanya dan kehormatannya, dan barang siapa berada dalam syubhat maka ia laksana penggembala atas penjagaannya.maka ketahuilah bahwasannya segala kepemilikan adalah suatu penjagaan. Dan sesungguhnya penjagaan Allah terdapat pada bumi-Nya (penciptaan-Nya) adalah kek Haramannya dan sesungguhnya di dalam tubuh manusia itu terdapat sebuah gumpalan darah, jika ia (gumpalan) itu baik maka baik pula semua jasadnya (tubuhnya), dan jika ia rusak maka rusak pula semua jasadnya (tubuhnya). Dan gumpalan itu adalah hati.” (HR. Bukhari : 50)

Ketika seseorang itu mendapatkan pekerjaan yang banyak tetapi dengan emosi yang stabil dia bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, maka orang tersebut mempunyai kecerdasan emosional yang baik, karena apabila pekerjaannya itu disikapi dengan emosi yang buruk maka pekerjaannya tidak dapat terselesaikan dengan baik pula.

2.2.2. Teori Kinerja

Kerja menurut kamus bahasa Indonesia adalah melakukan sesuatu, sesuatu yang dilakukan. Sedangkan konsep kinerja merupakan singkatan dari *kinetika energi kerja* yang padanannya dalam bahasa inggris adalah *performance*. Istilah *performance* sering diindonesiakan sebagai *performa*. Kinerja adalah keluaran yang

dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009:5).

Menurut Sudarmanto (2009:8), dalam berbagai literatur, pengertian tentang kinerja sangat beragam. Akan tetapi, dari berbagai perbedaan pengertian, dapat dikategorikan dalam dua garis besar pengertian dibawah ini :

1. Kinerja merujuk pengertian sebagai hasil. Dalam konteks hasil, Bernardin (2001) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu-tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Dari definisi tersebut, Bernardin menekankan pengertian kinerja sebagai hasil, bukan karakter sifat (*trait*) dan perilaku. Pengertian kinerja sebagai hasil juga terkait dengan produktivitas dan efektivitas Ricard (2003).
2. Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku. Terkait dengan kinerja sebagai perilaku, Murphy (1990), menyatakan bahwa kinerja merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Pengertian kinerja sebagai perilaku juga dikemukakan oleh Mohrman (1989), Campbell (1993), Cardy dan Dobbins (1994), Waldman (1994). Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara aktual orang kerjakan dan dapat diobservasi. Dalam pengertian ini, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi.

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencari tujuannya (Rivai, 2006:309).

Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache (1995) mengemukakan ada 3 level kinerja (Sudarmanto, 2009:7), yaitu :

1. Kinerja organisasi : merupakan pencapaian hasil (outcome) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
2. Kinerja proses : merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/pekerjaan : merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

Dalam penelitian ini yang dikaji adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan adalah bagaimana seorang pegawai melaksanakan pekerjaannya atau untuk kerjanya. Kinerja karyawan yang meningkat akan turut mempengaruhi/meningkatkan prestasi organisasi tempat pegawai yang bersangkutan bekerja, sehingga tujuan organisasi yang telah ditentukan dapat dicapai (Sedarmayanti, 2009:53). Dengan begitu, manusia dituntut untuk bekerja dengan sungguh-sungguh. Dalam hadist riwayat Bukhori (Nurdiana, 2008:209) dikatakan bahwa :

عَنْ حَكِيمِ بْنِ حِزَامٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْيَدُ الْعُلْيَا خَيْرٌ مِّنَ الْيَدِ السُّفْلَىٰ وَأَبْدَأْ بِمَنْ تَعُولُ وَخَيْرُ الصَّدَقَةِ عَن ظَهْرِ غِنَىٰ وَمَنْ يَسْتَغْفِرْ يُعْفَهُ اللَّهُ وَمَنْ يَسْتَغْنِ يُغْنِهِ اللَّهُ وَعَنْ وَهَيْبٍ

Nabi SAW. bersabda : “Tangan diatas lebih baik dari tangan di bawah, mulailah orang yang wajib kamu nafkahi, sebaik-baik sedekah dari orang yang tidak mampu (di luar kecukupan), barang siapa yang memelihara diri (tidak meminta-minta) maka Allah akan memeliharanya, barang siapa yang mencari kecukupan maka akan dicukupi oleh Allah.”

Dalam hadist juga diungkapkan bahwa seorang pekerja wajib memperbagus karyanya dengan bekerja secara profesional (ihsan). Keprofesionalan dalam bekerja sangat diperlukan sehingga mencapai kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Barang siapa yang menyia-nyiakan *ihsan* didalam bekerja, maka sungguh ia telah menyia-nyiakan kewajiban agama, suatu kewajiban bagi hamba-Nya yang mu`min. Rasulullah saw bersabda:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

Artinya : “Sesungguhnya Allah mencintai jika seseorang melakukan suatu pekerjaan hendaknya dilakukannya secara itqan (profesional).” HR. Baihaqi

Rasullah juga bersabda :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ مِنَ الْعَامِلِ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ

Artinya : "Sesungguhnya Allah mencintai orang yang bekerja, apabila bekerja ia melakukannya secara ihsan." (HR. Baihaqi dari Kulaib).

Orang yang bekerja secara profesional, maka orang tersebut memberikan kontribusi sesuai dengan harapan perusahaan dan secara tidak langsung bisa memenuhi kebutuhan hidupnya, karena orang tersebut mendapatkan balasan yang sesuai dengan hasil kerjanya dari perusahaan. Hal ini sesuai dengan yang tertera dalam Al-Qur`an surat Al-Ankabut ayat 69, yang berbunyi :

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٦٩﴾

Artinya : "Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) kami, benar-benar akan kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik."

Setelah mengecam kaum muslimim dan menjanjikan siska neraka buat mereka, ayat diatas memuji kaum muslimin dan menjanjikan jalan kemudahan dan kebahagiaan buat mereka. Ayat tersebut bagaikan mengatakan : orang yang Kami uji, akan tetapi enggan berjihad dan bermujahadah, tetapi mengikuti hawa napsu mereka dan berfoya-foya dalam kelezatan dunia mereka itu mendapatkan nista dan siksa. "Dan orang-orang yang berjihad," mengarahkan kemampuan dan secara bersungguh-sungguh memikul kesulitan sehingga jihad mereka itu berada pada sisi Kami, karena mereka melakukandemi Allah maka "pasti Kami mereka tunjuki jalan-

jalan Kami,” yakni Kami mengantar mereka menuju aneka kedamaian dan kebahagiaan. *”Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta,”* yakni membantu, melimpahkan rahmat dan kasih sayang buat *”al-muhsinin”* yakni orang-orang yang selalu berbuat kebaikan. (Quraish Shihab : 545).

2.2.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Wirawan (2009:6-8), kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor internal karyawan, faktor lingkungan organisasi, dan faktor lingkungan eksternal.

1. Faktor internal karyawan, yaitu faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya, pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja. Setelah dipengaruhi oleh lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal, faktor internal karyawan ini menentukan kinerja karyawan. Jadi dapat diasumsikan bahwa makin tinggi faktor-faktor internal tersebut, makin tinggi pula kinerja karyawan, dan sebaliknya.
2. Faktor lingkungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan.

3. Faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah budaya masyarakat.

Faktor-faktor internal karyawan bersinergi dengan faktor-faktor lingkungan internal organisasi dan faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi. Sinergi ini memengaruhi perilaku kerja karyawan yang kemudian memengaruhi kinerja karyawan. Dari ketiga jenis faktor tersebut, faktor yang dapat dikontrol dan dikondisikan oleh para manajer adalah faktor lingkungan internal karyawan dan faktor internal organisasi. Sementara itu, faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi di luar kontrol manajer.

2.2.2.2. Hubungan Kecerdasan Emosi (EQ) Dengan Kinerja

Hubungan kecerdasan emosi (EQ) terhadap kinerja karyawan, menurut Goleman (2005:455-457) mengungkapkan bahwa, perusahaan yang cerdas secara emosi perusahaan mampu menjelaskan tentang nilai-nilai, semangat, dan misi perusahaan memungkinkan dimiliki rasa percaya diri dalam pengambilan keputusan. Perancangan misi perusahaan mempunyai fungsi emosi: penjabaran tentang hal-hal baik yang sama-sama diharapkan memungkinkan kita untuk merasa bahwa yang kita lakukan bersama adalah sesuatu yang berharga. Bekerja demi perusahaan yang mengukur keberhasilan dengan cara-cara yang paling bermakna tidak hanya berdasarkan angka-angka dalam laporan laba-rugi perusahaan tapi sebagai pembangkit moral dan energi.

- Kesadaran emosi diri : mampu membaca suasana emosi dan dampaknya pada kinerja
- Semangat meraih prestasi : mencari prestasi lingkungan yang menyediakan data penting dan peluang untuk perusahaan
- Adaptabilitas : keluwesan dalam menghadapi tantangan dan rintangan
- Pengendalian diri : bekerja tetap efektif kendati dibawah tekanan ketimbang mudah panik, marah, atau terkejut
- Integritas : sikap dapat diandalkan yang melahirkan kepercayaan
- Optimisme : ketangguhan dalam menghadapi kemunduran
- Empati : memahami perasaan perspektif orang lain, entah klien, pelanggan, atau sesama anggota perusahaan
- Memanfaatkan keragaman : memanfaatkan perbedaan sebagai peluang
- Kesadaran politik : memahami kecenderungan ekonomi, politik, dan sosial yang tengah berlangsung
- Pengaruh kepiawaian dalam menggunakan strategi-strategi persuasif
- Membina ikatan : kekuatan hubungan pribadi antara orang-orang saling berjauhan dan antara bagian-bagian dalam perusahaan untuk menyatukan tujuan

Pentingnya hal-hal tersebut diatas dapat dijadikan ukuran-ukuran kinerja perusahaan agar bisa mendapatkan kinerja yang efektif berdasarkan kecerdasan emosi.

Menurut Ari Ginanjar (2005:41-42) mengungkapkan bahwa banyak contoh disekitar kita membuktikan bahwa orang yang memiliki kecerdasan otak saja, memiliki gelar tinggi, belum tentu sukses berkiprah didunia pekerjaan. Seringkali justru berpendidikan formal lebih rendah, banyak yang ternyata mampu lebih berhasil. Kebanyakan program pendidikan hanya berpusat pada kecerdasan (IQ), padahal diperlukan pula bagaimana mengembangkan kecerdasan emosi seperti : ketangguhan, inisiatif, optimisme, kemampuan beradaptasi. Saat ini begitu banyak orang berpendidikan yang tampak begitu menjanjikan, mengalami kemandekan dalam karirnya. Lebih buruk lagi, mereka tersingkir akibat rendahnya kecerdasan emosi. Hal yang terjadi di Amerika Serikat tentang kecerdasan emosi, menurut survei nasional dinegara itu, apa yang diinginkan oleh pemberi kerja adalah : keterampilan teknik yang (menurut mereka lagi) sebagai hal yang tidak seberapa penting bila dibandingkan kemampuan beradaptasi (belajar) dalam pekerjaan yang bersangkutan , diantaranya : kemampuan mendengar, berkomunikasi secara lisan, adaptasi kreatifitas, ketahanan mental terhadap kegagalan, kepercayaan diri, motivasi, kerjasama tim serta keinginan memberi kontribusi terhadap perusahaan. Linds Keegan, salah seorang Vice President untuk pengembangan eksekutif Citibank disalah satu negara eropa, mengatakan bahwa kecerdasan emosi (EQ) harus menjadi dasar dalam pelatihan manajemen.

Kemampuan akademik, nilai rapor, indeks prestasi (IP), predikat pendidikan tinggi tidak bisa menjadi tolok ukur seberapa baik kinerja seorang dalam pekerjaannya atau seberapa tinggi kesuksesan yang mampu dicapai. Menurut

makalah McClelland (1973) berjudul "*Testing for Competence Rather than Intelligence*" dijelaskan tentang : seperangkat kecakapan khusus seperti empati, disiplin diri dan inisiatif akan membedakan antara mereka yang sukses sebagai bintang kinerja dengan yang hanya sebatas bertahan dilapangan. Saat ini perusahaan-perusahaan raksasa didunia telah banyak menyadari hal ini, mereka menyimpulkan bahwa inti kemampuan pribadi dan sosial yang merupakan kunci utama keberhasilan seseorang sesungguhnya adalah kecerdasan emosi.

2.2.2.3. Pengukuran Kinerja

Dalam Sudarmanto (2009:11), dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Ukuran-ukuran dijadikan tolak ukur dalam menilai kinerja. Dimensi ataupun ukuran kinerja sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. John Miner (1998), mengemukakan 4 dimensi yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu :

1. Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif/jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Menurut Dharma (2001:154) cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran "tingkat kepuasan", yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Menurut Wirawan (2009:69), dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria atau ukuran. Kriteria tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitatif (seberapa banyak), yaitu hanya dengan menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu.
- b. Kualitatif (seberapa baik). Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan akurasi, presisi, penampilan (kecantikan dan ketampanan), kemanfaatan atau efektivitas. Standar kualitas dapat diekspresikan sebagai tingkat kesalahan seperti jumlah atau presentase kesalahan yang diperbolehkan per unit kerja.
- c. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk. Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu.

- d. Efektivitas penggunaan sumber organisasi. Efektivitas penggunaan sumber dijadikan indikator jika untuk mengerjakan suatu pekerjaan disyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu.
- e. Cara melakukan pekerjaan, digunakan standar kinerja jika kontak personal, sikap personal, atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.
- f. Efek atas suatu upaya. Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang diharapkan akan diperoleh dengan bekerja.
- g. Metode melaksanakan tugas. Standar yang digunakan jika ada undang-undang, kebijakan, prosedur standar, metode, dan peraturan untuk menyelesaikan tugas atau jika cara pengecualian ditentukan tidak dapat diterima.
- h. Standar sejarah. Standar yang menyatakan hubungan antara standar masa lalu dengan standar sekarang. Dinyatakan lebih rendah atau lebih tinggi dalam pengertian kualitas dan kuantitas.
- i. Standar nol atau absolut. Standar yang menyatakan tidak akan terjadi sesuatu.

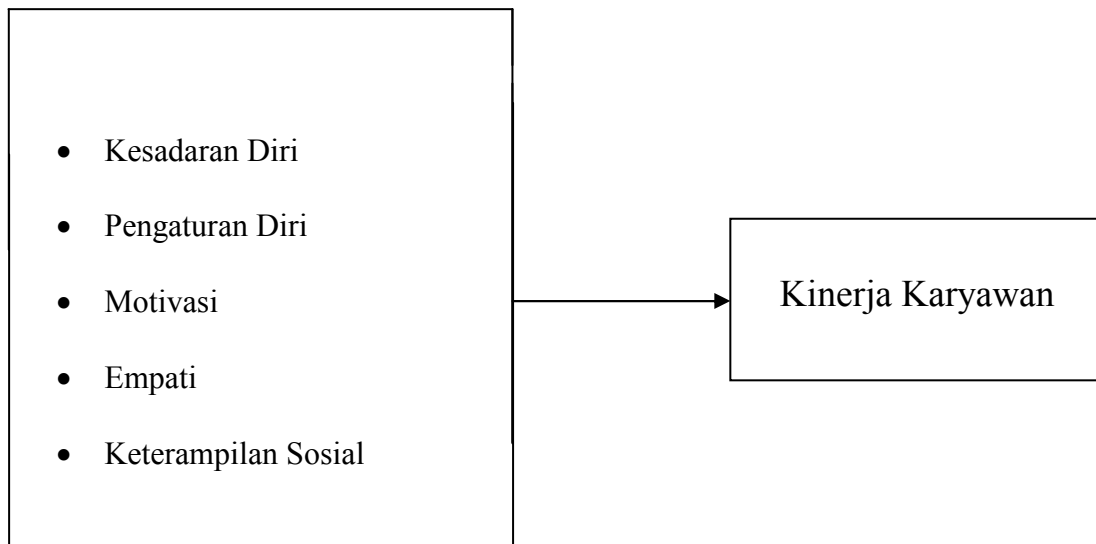
Evaluasi kinerja diperlukan untuk mengetahui bagaimana kerja yang dihasilkan oleh karyawan selama ini. Dengan mengetahui kinerja karyawan, meningkat ataukah menurun, manajer bisa melakukan tindakan lebih lanjut.

Secara umum, dimensi kinerja dapat disimpulkan menjadi tiga jenis, yaitu antara lain :

- a. Hasil kerja, adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Misalnya, hasil kerja seorang *teller* bank (perusahaan jasa) adalah berapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu, kualitasnya adalah seberapa tepat *teller* tersebut memenuhi standar layanan nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayaninya.
- b. Perilaku kerja. Ketika berada di tempatnya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya, cara berjalan, cara berbicara, dan cara makan siang. Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan.
- c. Sifat pribadi yang ada hubungannya dengan pekerjaan adalah sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai manusia, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Untuk melaksanakan suatu pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu. Suatu pekerjaan hanya dapat dikerjakan oleh seorang karyawan jika mempunyai sifat pribadi tertentu. Misal, seorang pramusaji restoran disyaratkan mempunyai sifat bersih, tidak kotor, dan wajahnya selalu ceria ketika melayani para pelanggan.

Dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan adalah yang dikemukakan oleh Dharma yaitu meliputi kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu, karena tolak ukur yang dikemukakan oleh Dharma tersebut secara garis besar menggambarkan ukuran kinerja di kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang.

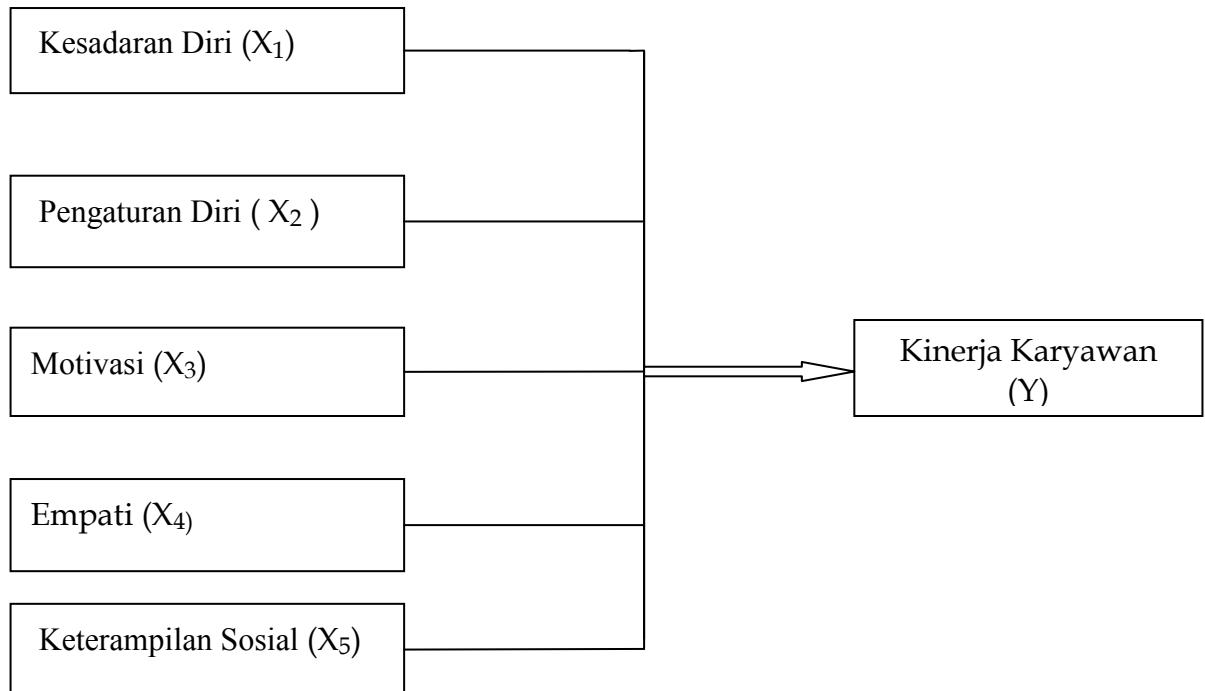
2.3. Kerangka Berfikir



2.4. Model Konsep



2.5. Model Hipotesis



Keterangan :

————— : Parsial

⇒ : Simultan

Hipotesis Penelitian

1. Diduga variabel Kesadaran Diri (X₁), Pengaturan Diri (X₂), Motivasi (X₃), Empati (X₄), Keterampilan Sosial (X₅) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

2. Diduga variabel Kesadaran Diri (X1), Pengaturan Diri (X2), Motivasi (X3), Empati (X4), Keterampilan Sosial (X5) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan di kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.
3. Diduga variabel Motivasi (X3), merupakan variabel yang dominan yang mempengaruhi Kinerja Karyawan di kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang Jl. Bingkil No.1 Malang.

3.2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanasi. Menurut Yuwono, (2005:48), eksplanasi merupakan model penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (penelitian korelasional). Dalam jenis penelitian ini hasil hipotesis yang ada akan diuji kevalidannya sehingga diketahui hubungan antara kedua variabel yaitu variabel kecerdasan emosional (EQ) dan kinerja karyawan.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut pendapat Sugiyono (2008:80), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Penelitian ini yang menjadi obyek adalah karyawan di kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang di empat bidang yaitu bidang pelayanan kebersihan, bidang

pengelola kebersihan, bidang pertamanan dan bidang pemakaman yang berjumlah 60 orang.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:81), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi". Dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi karena memiliki ciri atau karakteristik yang sama. Dalam penelitian ini terdapat 60 (enam puluh) populasi, sedangkan sampel yang diambil adalah 60 (enam puluh) orang karyawan di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

Tabel 3.1
Pengambilan Sampel

Bagian	Jumlah	Persentase
Bidang Pengelolaan Kebersihan	30	50%
Bidang Pelayanan Kebersihan	6	10%
Bidang Pertamanan	16	26,7%
Bidang Pemakaman	8	23,3%
	60	100%

Arikunto (2006:112), apabila sampelnya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah sampelnya besar dapat diambil antara 10-15% dan 20-25% atau lebih.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yang ditetapkan secara *sampling jenuh* artinya penarikan sampel bila semua anggota

populasi dijadikan sebagai sampel (Supriyanto, 2010:188). Jadi, setiap karyawan didinas kebersihan dan pertamanan kota malang mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel.

3.5. Data dan Jenis Data

Data merupakan sesuatu yang harus dikumpulkan terlebih dulu oleh periset sebelum diolah menjadi informasi (Istijanto, 2008:26). Dalam penelitian ini menggunakan data yang berdasarkan asal atau sumbernya yaitu ada dua.

3.5.1 Data Primer

Menurut Umar (2003:84), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangan. Data ini bisa berwujud hasil wawancara, pengisian kuesioner, atau bukti transaksi seperti tanda bukti pembelian barang dan karcis parkir. Menurut Istijanto (2008:32), definisi data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut Istijanto (2008:27-28), data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain. Artinya, periset adalah “tangan kedua” yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data internal. Data ini bersifat intern atau dari dalam perusahaan yang bersangkutan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode-metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara diterapkan dengan cara bertanya kepada karyawan secara pribadi. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara yang tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2008:140), wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Sehingga dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara yang tidak terstruktur dengan seluruh karyawan kantor yang ada di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

2. Kuesioner (angket)

Menurut Sugiyono (2008:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Menurut Umar (2003:92), angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut. Tiap pertanyaan atau pernyataan harus merupakan bagian dari hipotesis yang ingin diuji. Kuesioner akan diserahkan kepada karyawan kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

3. Observasi

Sugiyono (2008:145), Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Peneliti menggunakan metode observasi berperan serta (*participant observation*) yang dalam hal ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian dalam perusahaan. Dengan metode observasi, peneliti mengamati perilaku karyawan dan cara kerja karyawan kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

4. Dokumentasi

Menurut Hasan (2002:87), studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Dokumen yang digunakan dapat berupa buku harian, surat pribadi, laporan, notulen rapat, catatan kasus dalam pekerjaan sosial dan dokumen lainnya. Dalam penelitian ini dokumentasi yang diambil adalah struktur organisasi.

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kualitas instrumen akan menentukan kualitas data yang terkumpul. (Arikunto, 2005:134). Setiap instrumen mempunyai skala. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur. Macam-macam skala pengukuran dapat berupa :

skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio. (Sugiyono, 2005:86).

Skala yang digunakan untuk penelitian ini adalah menggunakan skala Likert.

Tabel 3.2

Variabel dan jenis skala yang digunakan

Variabel	Skala
Kecerdasan emosi (kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial)	Likert (“sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”)
Kinerja karyawan (kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu)	Likert (“sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”)

3.8. Definisi Operasional Dan Variabel

Menurut Sugiyono (2008:38), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (X), Casmini (2007 : 22), Goleman menyebutkan lima unsur kecerdasan emosional yaitu : kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial, sedangkan variabel dependen (Y), Dharma (2001 : 154), pengukuran kinerja ada tiga hal yaitu : kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu. Dimana variabel-variabel tersebut meliputi :

Tabel 3.3

Konsep, Variabel, Indikator, Dan Item

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kecerdasan Emosional (EQ)	Kesadaran diri (X1)	Kemampuan untuk mengenali diri sendiri	1. Kesadaran terhadap emosi diri 2. Kemampuan Diri 3. Percaya diri
	Pengaturan diri (X2)	Kemampuan untuk mengendalikan emosi dalam diri.	1. Kendali diri 2. Peka terhadap mata hati 3. Kewaspadaan
	Motivasi (X3)	Dorongan yang tumbuh dalam diri untuk mencapai tujuan	1. Dorongan prestasi 2. Kemampuan berinisiatif 3. Optimisme
	Empati (X4)	Kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain	1. Memahami kepentingan orang lain 2. Saling percaya 3. Fleksibel keragaman
	Ketrampilan sosial (X5)	Kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain.	1. Kemampuan membaca situasi 2. Kemampuan berinteraksi 3. Kemampuan mempengaruhi dan memimpin 4. Manajemen

			konflik 5. Kemampuan bekerja dalam tim
Kinerja Karyawan	Kinerja Karyawan (Y)	Kuantitas Kerja	1. Penetapan target 2. Berusaha memenuhi target
		Kualitas Kerja	1. Mengerjakan tugas dengan teliti 2. Memperhatikan mutu pekerjaan sesuai petunjuk pimpinan
		Ketepatan Waktu	1. Disiplin dalam bekerja. 2. Tidak menunda pekerjaan. 3. Kesesuaian dengan dengan waktu yang telah ditetapkan.

sumber: Data Diolah

3.9. Uji Instrumen Penelitian

3.9.1. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2008:121). Langkah-langkah mengukur validitas (Umar, 2003:110) adalah sebagai berikut :

- i. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur. Konsep yang akan diukur hendaknya dijabarkan terlebih dahulu sehingga operasionalnya dapat dilakukan.
- ii. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.
- iii. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
- iv. Menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*, yaitu :

$$\text{Rumus : } r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2][n \sum Y^2 - (\sum Y^2)]}}$$

Dimana :

r = korelasi product moment

n = jumlah responden atau sampel

X = jumlah jawaban variabel X (kecerdasan emosi)

Y = jumlah jawaban variabel Y (efektivitas kinerja)

Koefisien korelasi akan dibandingkan dengan jarak signifikansi 95% atau 5% = 0,05. Nilai r yang diperoleh dikaitkan dengan tabel r, bila nilai r < nilai r tabel, maka butir kuesioner dinyatakan gugur bila r > r tabel, maka butir kuesioner dinyatakan valid.

3.9.2. Uji Reliabilitas

Menurut Umar (2003:113), jika alat ukur telah dinyatakan valid, selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Dalam pengujian reliabilitas pada instrumen menggunakan pengujian secara eksternal yaitu dengan menggunakan teknik tertentu. Teknik tersebut adalah rumus *Cronbach alpha*. Menurut Nunanny (1960) dalam Ghozali (2006:48), jika nilai $\alpha < 60\%$ hal ini mengindikasikan ada beberapa responden yang menjawab tidak konsisten dan harus kita lihat satu per satu jawaban responden yang tidak konsisten harus dibuang dari analisis dan α akan meningkat. Dengan menggunakan program *SPSS for windows versi 11.5* dapat melihat nilai *Cronbach alpha* untuk validitas pada *Standardized item alpha*.

3.10. Metode Analisis Data

3.10.1. Statitik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi. (Suharyadi, 2007:10).

Keuntungan yang bisa diperoleh adalah :

1. Data yang dikelompokkan berdasarkan karakteristik tertentu akan mudah diperbandingkan dengan yang lainnya.
2. Analisis dan perlakuan melalui statistika menjadi lebih mudah dilakukan jika data tersebut telah diklasifikasikan.

3. Bila karakteristik data yang ditampilkan cukup menonjol, data itu akan menjadi lebih mudah dipahami secara tepat. (Santosa, 2007:27)

Karakteristik yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan. Kemudian karakteristik tersebut akan di tabulasi silang agar hasil yang didapatkan mampu digambarkan menjadi lebih baik. Crosstabulation atau uji tabulasi silang adalah kombinasi dari dua (atau lebih) frekuensi tabel variabel yang berbeda dan memungkinkan untuk memeriksa frekuensi pengamatan kategori tertentu, diatur sedemikian rupa sehingga setiap sel dalam tabel hasil menunjukkan kombinasi unik dari nilai-nilai khusus variabel crosstabulated tersebut.

3.10.2. Pengujian Statistik

Model analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan regresi linear berganda. Regresi linear berganda adalah regresi linear yang memiliki lebih dari satu variable independent (bebas). (Suharyadi, 2004:507). Lambang atau rumus umum persamaan regresi berganda adalah : (Santosa, 2007:282)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n + e$$

Jadi persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Dimana :

$$Y = \text{Kinerja Karyawan}$$

$$a = \text{Konstanta Regresi}$$

$b = \text{Derajat Kemiringan}$

$X1 = \text{Kesadaran Diri}$

$X2 = \text{Pengaturan Diri}$

$X3 = \text{Motivasi}$

$X4 = \text{Empati}$

$X5 = \text{Keterampilan Sosial}$

$e = \text{error}$

3.10.3. Uji F

1. Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat F digunakan rumus Sugiyono (2005:190) menyebutkan rumus uji F sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2 ./ k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = rasio

k = jumlah variabel

R = koefesien korelasi ganda

n = jumlah sampel

1. Dengan hipotesis

$F_h > F_t$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

$F_h < F_t$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3. Nilai kritis yaitu nilai yang didapat dari tabel distribusi F dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% dimana $F_{tab} = F(\alpha : K-1, K(n-1))$.

3.10.4. Uji Signifikan Parsial Atau Individual

Uji signifikansi parsial atau individual adalah untuk menguji apakah suatu variable bebas berpengaruh atau tidak terhadap variable tidak bebas. Untuk mengetahui apakah suatu variable secara parsial berpengaruh nyata atau tidak digunakan uji t atau t – student. Untuk melakukan uji – t ada beberapa langkah yang diperlukan, yaitu:

1) Menyusun hipotesa

Variable bebas berpengaruh tidak nyata apabila nilai koefisiennya sama dengan nol. Sedangkan variable bebas akan berpengaruh nyata apabila nilai koefisien tidak sama dengan nol. Hipotesa selengkapnya adalah sebagai berikut:

$$H_0 : B_1 = 0 \qquad H_1 : B_1 \neq 0$$

$$H_0 : B_2 = 0 \qquad H_1 : B_2 \neq 0$$

2) Menentukan daerah kritis

Daerah kritis ditentukan oleh nilai t – table dengan derajat bebas yaitu $n - k$ dan taraf nyata α (1%, 5%, atau lainnya)

3) Menentukan nilai t – hitung dengan rumus:

$$t - \text{hitung} = \frac{b - B}{Sb}$$

4) Menentukan daerah keputusan

5) Menentukan keputusan

Jika koefisien regresi b berada di daerah terima H_0 . Ini menunjukkan bahwa koefisien regresi tidak berbeda dengan nol, atau variable X_1 tidak berpengaruh nyata terhadap Y . dan sebaliknya. Untuk mengetahui variable bebas yang dominan yang mempengaruhi variable tidak bebas, maka dicari secara parsial hasil tertinggi dari variabel-variabel bebas tersebut (Suharyadi: 2004: 523-527).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kantor Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan legitimate, sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang sebagai salah satu SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) dilingkungan Pemerintah Kota Malang mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan, senantiasa berupaya dalam menjalankan tupoksinya mencerminkan ciri-ciri *good ernance*. Dalam Pelaksanaan kinerjanya, DKP Kota Malang senantiasa berlandasan pada visi Pemerintahan Kota Malang, Yaitu **”Terwujudnya Kota Malang sebagai kota pendidikan yang berkualitas, kota**

sehat dan ramah lingkungan, kota pariwisata yang berbudaya, menuju masyarakat yang maju dan mandiri”.

Sedangkan untuk memberi arahan yang lebih teknis dari visi tersebut, Dinas Kebersihan dan Pertamanan telah menetapkan visi yaitu “Terwujudnya peningkatan kualitas lingkungan menuju Kota Malang yang bersih, asri dan indah”.

Adapun pelaksanaan dari visi DKP tersebut telah dirumuskan kedalam misi yaitu :

1. Peningkatan pengelolaan persampahan dari hulu hingga hilir.
2. Peningkatan peran serta masyarakat dalam pengelolaan persampahan.
3. Peningkatan peran organisasi sosial kemasyarakatan dan organisasi-organisasi yang sejenis sebagai pelayan.
4. Peningkatan peran serta sektor swasta, BUMN, BUMD dan instansi pemerintah dalam pengelolaan persampahan dan pengelolaan lingkungan.
5. Peningkatan kualitas pengelolaan Ruang Terbuka Hijau (RTH).
6. Peningkatan peran serta masyarakat, swasta dan pemerintah dalam kegiatan penghijauan dalam pemeliharaan RTH.
7. Peningkatan kualitas SDM Aparatur melalui peningkatan kinerja.
8. Peningkatan pengelolaan Pemakaman.
9. Peningkatan pengelolaan sarana dan prasarana penerangan jalan dan dekorasi kota.

4.1.2. Maksud dan Tujuan

Pembuatan Profil Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang ini dimaksudkan sebagai wujud tersedianya informasi pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang Tahun Anggaran 2011, sekaligus sebagai bahan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi terhadap pelaksanaan tugas. Karena itu dalam laporan ini disajikan pula hasil pencapaian pelaksanaan program dan kegiatan yang menghasilkan indikator yang telah ditetapkan sebagai parameter pengukuran kinerja.

Adapun tujuan pembuatan profil ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kejelasan pelaksanaan tugas sesuai tugas, pokok dan fungsi.
2. Sebagai bahan data dan bahan pengambilan keputusan dalam pelaksanaan kinerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Tahun 2011.

4.1.3. Kelembagaan

4.1.3.1. Organisasi

Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah, dan Keputusan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang.

Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, tugas pokok Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang adalah melaksanakan sebagai urusan rumah tangga

daerah dibidang kebersihan dan keindahan Kota yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian kebersihan dan Keindahan sesuai dengan fungsi :

- a. Pelaksanaan kebijakan teknis pembangunan dan pengelolaan sampah, pemanfaatan sampah, penyuluhan, dan pemberian bimbingan sesuai kebijakan yang ditetapkan Kepala Daerah.
- b. Pengendalian dan pengawasan teknis di bidang kebersihan lingkungan.
- c. Pengawasan dan pengendalian adalah segala usahadan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan atas pelaksanaan tugas pokok sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Pengelolaan dan pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).
- e. Pelaksanaan koordinasi Instansi/Unit Kerja terkait.
- f. Pengelolaan adminstrasi umum meliputi penyusunan program ketatausahaan, kepegawaian, perlengkapan/ peralatan, anggaran/keuangan, ketatalaksanaan dan pembinaan organisasi Dinas.

Untuk mewadahi pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, disusun Struktur Organisasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang yang terdiri dari :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretariat, terdiri dari :
 - 1) Sub Bagian Penyusun Program ;
 - 2) Sub Bagian Keuangan ;
 - 3) Sub Bagian Umum.

- c. Bidang Pelayanan Kebersihan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Sarana, Prasarana dan Pemeliharaan;
 - 2) Seksi Pemungutan Retribusi;
 - 3) Seksi Penyuluhan dan Pengaduan.
 - d. Bidang Pengelolaan Kebersihan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Kebersihan Jalan, Taman dan Makam
 - 2) Seksi Pengangkutan
 - 3) Seksi Pengelolaan TPS dan TPA
 - e. Bidang Pertamanan, terdiri dari :
 - 1) Seksi Taman
 - 2) Seksi Penghijauan Kota
 - 3) Seksi Penerangan Jalan dan Dekorasi Kota
 - f. Bidang Pemakaman, terdiri dari :
 - 1) Seksi Registrasi ;
 - 2) Seksi Penataan dan Perawatan ;
 - 3) Seksi Fasilitasi dan Peran Serta Masyarakat.
 - g. UPT, Terdiri dari :
 - 1) UPT Kebun Bibit Taman;
 - 2) UPT Pengelolaan Sampah dan Air Limbah.
 - h. Kelompok Jabatan Fungsional
- 4.1.3.2. Tugas Pokok Dan Fungsi
- a. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 6 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2008 tanggal 28 Nopember 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan mempunyai tugas Pokok untuk melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kebersihan dan pertamanan, Peraturan Walikota Malang Nomor 74 Tahun 2008 tanggal 28 Nopember 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengolahan Sampah dan Air Limbah pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan, dan Peraturan Walikota Malang Nomor 75 Tahun 2008 tanggal 28 Nopember 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kebun Pembibitan Tanaman pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan.

b. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas kebersihan dan Pertamanan mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kebersihan dan pertamanan;
- 2) Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Tahunan di bidang kebersihan dan pertamanan;
- 3) Pelaksanaan pendataan dan pemungutan retribusi daerah di bidang kebersihan, dan pemakaman;

- 4) Pelaksanaan di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 5) Pengelolaan di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 6) Pengawasan di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 7) Penyuluhan di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 8) Pengelolaan air limbah dan lumpur tinja;
- 9) Pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana;
- 10) Pelaksanaan fasilitasi dan peningkatan peranserta masyarakat dalam penyediaan lahan kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 11) Pelaksanaan kegiatan bidang pemungutan retribusi;
- 12) Pemberian pertimbangan teknis kerjasama di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 13) Pemberian dan pencabutan perijinan di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman yang menjadi kewenangannya;
- 14) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;

- 15) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- 16) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- 17) Pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- 18) Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kebersihan, pertamanan, penerangan jalan dan dekorasi kota, dan pemakaman;
- 19) Penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- 20) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi;
- 21) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan dibantu oleh :

1. Sekretariat

Sekretariat melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sekretariat mempunyai fungsi :

- 1) Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja).
- 2) Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA).
- 3) Penyusunan dan pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).
- 4) Penyusunan Penetapan Kinerja (PK).

- 5) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan ketatalaksanaan dan kearsipan.
- 6) Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan dan keputakaan.
- 7) Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian.
- 8) Pengelolaan anggaran, barang dan retribusi.
- 9) Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai.
- 10) Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) Keuangan.
- 11) Pengelolaan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
- 12) Pengkoordinasian pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- 13) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP).
- 14) Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan.
- 15) Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).
- 16) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui web site Pemerintah Daerah.
- 17) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- 18) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

2. Bidang Pelayanan Kebersihan

Bidang Pelayanan Kebersihan melaksanakan tugas pokok di bidang penyelenggaraan pelayanan kebersihan daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pelayanan Kebersihan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja di bidang pelayanan kebersihan;
- b. Pelaksanaan pengadaan dan pemeliharaan sarana pelayanan kebersihan;
- c. Pelaksanaan dan pengawasan pendataan dan penagihan retribusi daerah di bidang kebersihan;
- d. Pelaksanaan pendataan dan penagihan retribusi kebersihan;
- e. Pelaksanaan pendataan dan penyajian data yang berkaitan dengan potensi, peluang dan hambatan dalam pelayanan kebersihan;
- f. Pelaksanaan fasilitasi dan peningkatan peran serta masyarakat dalam penyediaan lahan sampah;
- g. Pelaksanaan penyuluhan, pembinaan dan pengembangan pelayanan kebersihan;
- h. Pemberian pertimbangan teknis perijinan di bidang kebersihan;
- i. Pemberian pertimbangan teknis dalam pencabutan perijinan di bidang kebersihan yang menjadi kewenangannya;
- j. Pelaksanaan penyuluhan dan pengelolaan pengaduan di bidang pelayanan kebersihan;
- k. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pelayanan kebersihan;
- l. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

3. Bidang Pengelolaan Kebersihan

Bidang Pengelolaan Kebersihan melaksanakan tugas pokok kebersihan jalan, taman, makam, pengangkutan sampah, pengelolaan TPS (Tempat Pembuangan Sementara) dan TPA (Tempat Pembuangan Akhir). Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pengelolaan Kebersihan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja di bidang pengelolaan kebersihan.
- b. Pelaksanaan kebersihan jalan-jalan umum, tempat-tempat umum, jalan lingkungan permukiman, taman kota dan makam.
- c. Pelaksanaan pembersihan sampah pada saluran pematusan.
- d. Pelaksanaan pemantauan dan pengawasan penyelenggaraan kebersihan.
- e. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang Pengelolaan Kebersihan
- f. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

4. Bidang Pertamanan

Bidang Pertamanan melaksanakan tugas pokok perencanaan, pembangunan, pengembangan, penataan, pemeliharaan, pengendalian, pengawasan dan pembinaan taman, penghijauan kota, penerangan jalan dan dekorasi kota. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pertamanan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja pembangunan, pengembangan, penataan, pemeliharaan, pengendalian, pengawasan dan pembinaan taman kota/lingkungan, penghijauan

RTHKP (Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan) serta penerangan jalan dan dekorasi Kota.

- b. Pelaksanaan pembangunan, pengembangan, penataan, pemeliharaan, pengendalian, pengawasan dan pembinaan taman kota/lingkungan, penghijauan RTHKP (Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan) serta penerangan jalan dan dekorasi Kota.
- c. Pelaksanaan pendataan/inventarisasi dan pengawasan/monitoring taman kota/lingkungan, penghijauan RTHKP (Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perkotaan) serta penerangan jalan dan dekorasi Kota.
- d. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang taman kota, penghijauan serta penerangan jalan dan dekorasi Kota.
- e. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pemakaman

Bidang Pemakaman melaksanakan tugas pokok perencanaan, pembangunan, pengembangan, pemantauan, penataan, pemeliharaan, pengendalian, pembinaan dan pengawasan di bidang Taman Pemakaman Umum. Untuk melaksanakan tugas pokok Bidang Pemakaman mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja di bidang taman pemakaman umum.
- b. Pelaksanaan penyiapan lahan pemakaman.
- c. Pelaksanaan pengaturan, pemanfaatan penggunaan, perawatan dan penertiban lahan pemakaman.

- d. Pelaksanaan inventarisasi taman pemakaman umum.
- e. Pengaturan pembuatan tanda peringatan atau peruntukan makam.
- f. Pelaksanaan fasilitasi, petunjuk dan pengarahan kepada masyarakat dan/atau ahli waris dalam pemeliharaan dan perawatan makam keluarga.
- g. Pemberian pertimbangan teknis perijinan penggunaan tanah makam.
- h. Pemberian rekomendasi penyediaan lahan makam bagi pengembang.
- i. Pelaksanaan jasa angkutan jenazah orang terlantar/tidak dikenal yang berasal dari Rumah Sakit Umum Daerah.
- j. Pelaksanaan rehabilitasi, penataan dan pemeliharaan Taman Makam Pahlawan (TMP).
- k. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pemakaman.
- l. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya

6. UPT Kebun Pembibitan Tanaman

UPT Kebun Pembibitan Tanaman berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 75 Tahun 2008 tanggal 28 Nopember 2008 mempunyai tugas pokok pengelolaan Kebun Pembibitan Tanaman, untuk melaksanakan tugas pokok tersebut UPT Kebun Pembibitan Tanaman mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan program kerja UPT Kebun Pembibitan Tanaman;
- b. Pelaksanaan kegiatan pengelolaan Kebun Pembibitan Tanaman;
- c. Pelaksanaan kegiatan daur ulang sampah menjadi kompos;

- d. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan pengelolaan pembibitan tanaman;
- e. Pelaksanaan pemasaran bibit tanaman dan kompos;
- f. Pelaksanaan administrasi umum meliputi penyusunan program, tata usa, keuangan, kepegawaian, kehumasan, dan rumah tangga UPT Kebun Pembibitan Tanaman;
- g. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Pelayanan Publio (SPP);
- h. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- i. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya;
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

7. UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah

UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah berdasarkan Peraturan Walikota Malang Nomor 74 Tahun 2008 tanggal 28 Nopember 2008 mempunyai tugas pokok pengolahan sampah dan air limbah, untuk melaksanakan tugas pokok tersebut UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan program kerja UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah.
- b. Pelaksanaan kegiatan daur ulang sampah menjadi kompos.
- c. Pelaksanaan pembudidayaan, pengelolaan dan pemanfaatan air limbah rumah tangga maupun limbah industri.

- d. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan pengolahan sampah dan air limbah.
- e. Pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat dan pengusaha dalam hal pembuangan dan pemanfaatan air limbah.
- f. Pelaksanaan pemasaran hasil daur ulang sampah dan air limbah.
- g. Pelaksanaan administrasi umum meliputi penyusunan program, tata usaha, keuangan, kepegawaian, kehumasan, dan rumah tangga UPT Pengolahan Sampah dan Air Limbah.
- h. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan Standar Pelayanan Publik (SPP).
- i. Pengelolaan pengaduan masyarakat.
- j. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai tugas dan fungsinya.

4.2. Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1. Deskripsi Responden

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Untuk keperluan tersebut telah disebar 60 kuisioner kemudian data dianalisis. Hasil dari kuisioner tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	42	70.0
Wanita	18	30.0
	60	100

Sumber : Data diolah, 2011

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden terbanyak laki-laki yaitu 42 responden (70,0%) sedangkan 18 responden (30,0%) berjenis kelamin perempuan. Yang mendominasi adalah responden pria, dimana pegawai di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang mayoritas laki-laki.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Persentase
23- 30 tahun	36	60.0
> 30 tahun	24	40.0
	60	100

Sumber : Data diolah, 2011

Pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia responden, usia 23-30 tahun sebanyak 36 responden (60%), usia > 30 tahun sebanyak 24 responden (40%). Yang mendominasi adalah responden yang berusia 23-30 tahun, di usia tersebut para responden atau pegawai dalam masa usia produktif dan mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Menurut Status

Status	Jumlah	Persentase
Kawin	32	53.3
Belum kawin	28	46.7
	60	100

Sumber : Data diolah, 2011

Pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa status responden, kawin sebanyak 32 responden (53,3%), belum kawin sebanyak 28 responden (46,7%). Responden dengan status kawin yang mendominasi yang menjawab kusioner yang diberikan.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
S1	44	73.3
SLTA/SMK/ STM	16	26.7
	60	100

Sumber : Data diolah, 2011

Pada tabel 4.4 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden S-1 sebanyak 44 responden (73,3%), SLTA/ SMK/ STM sebanyak 16 responden (26,7%). Responden dengan tingkat pendidikan S1, di tingkat pendidikan tersebut karyawan mampu mengelola kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase
1 - 5 tahun	38	63.3
> 6 tahun	22	36.7
	60	100

Sumber : Data diolah, 2011

Pada tabel 4.5 dapat dilihat bahwa masa kerja responden, 1 – 5 tahun sebanyak 38 responden (63,3%), > 6 tahun sebanyak 22 responden (36,7%). Responden terbanyak mempunyai masa kerja 1-5 tahun, yang menunjukkan bahwa karyawan bisa menilai kinerja.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Menurut Bidang Perkantoran

Bagian	Jumlah	Persentase
Bidang Pengelolaan Kebersihan	30	50%
Bidang Pelayanan Kebersihan	6	10%
Bidang Pertamanan	16	26,7%
Bidang Pemakaman	8	23,3%
	60	100%

Sumber : Data diolah, 2011

Pada tabel 4.6 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan bagian, kesemuanya bagian yaitu bidang Pengelolaan Kebersihan, Bidang Pelayanan Kebersihan, Bidang Pertamanan dan Bidang Pemakaman. Pada tabel 4.6 dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan bagian, kesemuanya bagian yaitu bidang Pengelolaan Kebersihan sebanyak 30 responden (50%), Bidang Pelayanan Kebersihan sebanyak 6 responden (10%), Bidang Pertamanan sebanyak 16 responden

(26,7%) dan Bidang Pemakaman sebanyak 8 responden (23,3%). Responden yang mendominasi berasal dari bagian pengelolaan kebersihan sebanyak 30 responden (50%), dikarenakan di saat pengisian kusioner karyawan yang sedang istirahat dan mau mengisi kusioner dari bagian pengelolaan kebersihan.

4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Kesadaran diri (X_1)

Item-item yang digunakan dalam variabel kesadaran diri mengenai emosi diri, keyakinan, tampil beda, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel Kesadaran Diri (X_1)

Pernyataan	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	14	23,3	32	53,3	14	23,3	0	0
2	12	20,0	30	50,0	18	30,0	0	0
3	11	18,3	25	41,7	19	31,7	5	8,3

Sumber : Data diolah (Lampiran 3), 2011

Dari tabel 4.7 diketahui tanggapan responden tentang emosi diri, 14 (23,3%) responden menjawab sangat setuju, 32 (53,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan bisa menyadari emosi diri sendiri hal ini berpengaruh positif untuk meningkatkan kinerja karyawan, 14 (23,3%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan dimana karyawan tidak bisa menyadari emosi diri sendiri hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan tidak ada yang menjawab sangat

tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden bisa menyadari emosi diri, untuk karyawan yang menjawab tidak setuju menunjukkan dimana karyawan tidak bisa menyadari emosi diri sendiri ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang menyadari emosi diri agar kedepannya semua karyawan bisa menyadari emosi dalam dirinya sendiri.

Tanggapan responden tentang keyakinan diri, 12 (20,0%) responden menjawab sangat setuju, 30 (50,0%) responden menjawab setuju, hal ini menandakan bahwa karyawan yakin terhadap diri dan kemampuannya, hal ini berpengaruh positif untuk meningkatkan kinerja karyawan, 18 (30,0%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan bahwa karyawan tidak yakin terhadap diri dan kemampuannya hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden yakin terhadap diri dan kemampuannya, untuk karyawan yang tidak bisa percaya terhadap diri sendiri menjadi tugas pimpinan memberikan *training*/pelatihan tentang kepercayaan diri agar kedepannya semua karyawan bisa yakin terhadap kemampuan dirinya sendiri.

Tanggapan responden tentang tampil beda, 11 (18,3%) responden menjawab sangat setuju, 25 (41,7%) responden menjawab setuju yang menandakan bahwa karyawan berani tampil beda diantara teman-teman dalam satu kantor, 19 (31,7%) responden menjawab tidak setuju, dan 5 (8,3%) responden menjawab sangat tidak setuju, yang berarti karyawan tidak berani tampil beda diantara teman-teman dalam

satu kantor. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden berani tampil beda diantara teman-teman dalam satu kantor.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, jika dikaitkan dengan karakteristik responden yang mayoritas S1 maka dapat dipahami bahwa karyawan yang mempunyai jenjang pendidikan S1 lebih bisa mengetahui *kemampuan mengenali dirinya sendiri* dari pada karyawan yang jenjang pendidikannya SLTA/SMK.

b. Pengaturan diri (X_2)

Item-item yang digunakan dalam variabel pengaturan diri mengenai mengendalikan emosi diri, berpikir sebelum bertindak, waspada, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel Pengaturan Diri (X_2)

Pernyataan	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	14	23,3	33	55,0	12	20,0	1	1,7
2	12	20,0	36	60,0	12	20,0	0	0
3	11	18,3	35	58,3	12	20,0	2	3,3

Sumber : Data diolah (Lampiran 3), 2011

Dari tabel 4.8 diketahui tanggapan responden tentang mengendalikan emosi diri, 14 (23,3%) responden menjawab sangat setuju, 33 (55,0%) responden menjawab setuju yang menandakan bahwa karyawan dapat mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 12 (20,0%)

responden menjawab tidak setuju, 1 (1,7%) responden menjawab sangat tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak dapat mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden dapat mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun untuk karyawan, untuk karyawan yang tidak bisa mengendalikan emosi dirinya ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang mengendalikan emosi diri agar kedepannya semua karyawan bisa mengendalikan emosi dirinya sendiri.

Tanggapan responden tentang berpikir sebelum bertindak, 12 (20,0%) responden menjawab sangat setuju, 36 (60,0%) responden menjawab setuju, yang menunjukkan bahwa karyawan dapat memikirkan apa yang diinginkan sebelum bertindak, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 12 (20,0%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan bahwa karyawan tidak dapat memikirkan apa yang diinginkan sebelum bertindak, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden memikirkan apa yang diinginkan sebelum bertindak, untuk karyawan yang tidak bisa memikirkan sebelum bertindak ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang memikirkan sebelum bertindak agar kedepan semua karyawan bisa memikirkan dari akibat sebelum bertindak.

Tanggapan responden tentang waspada, 11 (18,3%) responden menjawab sangat setuju, 35 (58,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan

senantiasa waspada dalam mengambil sikap, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 12 (20,0%) responden menjawab tidak setuju, 2 (3,3%) responden menjawab sangat tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak senantiasa waspada dalam mengambil sikap, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden senantiasa waspada dalam mengambil sikap, untuk karyawan yang tidak bisa waspada dalam mengambil sikap ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang waspada dalam mengambil sikap agar kedepan semua karyawan bisa mengambil sikap sebelum bertindak.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, jika dikaitkan dengan karakteristik responden yang mayoritas S1 maka dapat dipahami bahwa karyawan yang mempunyai jenjang pendidikan S1 lebih bisa mengetahui *kemampuan untuk mengendalikan emosi dalam dirinya* dari pada karyawan yang jenjang pendidikannya SLTA/SMK.

c. Motivasi (X_3)

Item-item yang digunakan dalam variabel motivasi mengenai meningkatkan prestasi, memiliki inisiatif, bersikap optimis, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi (X_3)

Pernyataan	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	28	46,7	26	43,3	6	10,0	0	0
2	21	35,0	27	45,0	12	20,0	0	0
3	21	35,0	32	53,3	7	11,7	0	0

Sumber : Data diolah (Lampiran 3), 2011

Dari tabel 4.9 diketahui tanggapan responden tentang meningkatkan prestasi, 28 (46,7%) responden menjawab sangat setuju dan 26 (43,3%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan selalu bersemangat untuk meningkatkan prestasi, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 6 (10,0%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan bahwa karyawan tidak selalu bersemangat untuk meningkatkan prestasi, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden selalu bersemangat untuk meningkatkan prestasi, untuk karyawan yang tidak bisa selalu bersemangat untuk meningkatkan prestasi ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana cara meningkatkan prestasi agar kedepan semua karyawan bisa meningkatkan prestasi kerja.

Tanggapan responden tentang memiliki inisiatif, 21 (35,0%) responden menjawab sangat setuju, 27 (45,0%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan selalu memiliki inisiatif untuk menciptakan hal-hal yang baru, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 12 (20,0%) responden menjawab

tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak selalu memiliki inisiatif untuk menciptakan hal-hal yang baru, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden selalu memiliki inisiatif untuk menciptakan hal-hal yang baru, untuk karyawan yang tidak memiliki inisiatif untuk menciptakan hal-hal yang baru ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana untuk bisa menciptakan hal-hal yang baru agar kedepan semua karyawan bisa menciptakan hal-hal yang baru.

Tanggapan responden tentang bersikap optimis, 21 (35,0%) responden menjawab sangat setuju, 32 (53,3%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan bersikap optimis untuk meraih tujuan yang diinginkan, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 7 (11,7%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak bersikap optimis untuk meraih tujuan yang diinginkan, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden harus bersikap optimis (tak pernah menyerah) untuk meraih tujuan yang diinginkan, untuk karyawan yang tidak bisa bersikap optimis ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana bersikap optimis agar kedepan semua karyawan bisa bersikap optimis.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, jika dikaitkan dengan karakteristik responden yang mayoritas S1 maka dapat dipahami bahwa karyawan yang mempunyai jenjang pendidikan S1 lebih bisa *memberikan dorongan yang*

tumbuh dalam diri untuk mencapai tujuan dari pada karyawan yang jenjang pendidikannya SLTA/SMK.

d. Empati (X_4)

Item-item yang digunakan dalam variabel empati mengenai memahami orang lain, menumbuhkan sikap saling percaya, bisa menyeleraskan diri, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Variabel Empati (X_4)

Pernyataan	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	18	30,0	26	43,3	16	26,7	0	0
2	23	38,3	26	43,3	10	16,7	1	1,7
3	21	35,0	30	50,0	8	13,3	1	1,7

Sumber : Data diolah (Lampiran 3), 2011

Dari tabel 4.10 diketahui tanggapan responden tentang memahami orang lain, 18 (30,0%) responden menjawab sangat setuju, 26 (43,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan bisa memahami kepentingan orang lain, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 16 (26,7%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan tidak bisa memahami kepentingan orang lain, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden bisa memahami kepentingan orang lain, untuk karyawan yang tidak bisa memahami kepentingan orang lain ini menjadi tugas pimpinan supaya memberikan supaya memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana cara

memahami kepentingan orang lain agar kedepannya semua karyawan bisa memahami kepentingan orang lain.

Tanggapan responden tentang menumbuhkan sikap saling percaya, 23 (38,3%) responden menjawab sangat setuju, 26 (43,3%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan bisa menumbuhkan sikap saling percaya dalam membina hubungan, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 10 (16,7%) responden menjawab tidak setuju, 1 (1,75) responden menjawab sangat tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak bisa menumbuhkan sikap saling percaya dalam membina hubungan, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden bisa menumbuhkan sikap saling percaya dalam membina hubungan untuk karyawan yang tidak bisa menumbuhkan sikap saling percaya diri dalam membina hubungan dengan orang lain ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana caranya agar bisa menumbuhkan sikap saling percaya diri agar kedepannya semua karyawan bisa saling menumbuhkan sikap saling percaya diri.

Tanggapan responden tentang menumbuhkan bisa menyeleraskan diri, 21 (35,0%) responden menjawab sangat setuju, 30 (50,0%) responden menjawab setuju yang menunjukkan bahwa karyawan bisa menyeleraskan diri dengan bermacam-macam orang, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 8 (13,3%) responden menjawab tidak setuju, 1 (1,75) responden menjawab sangat tidak setuju yang menandakan karyawan tidak bisa menyeleraskan diri dengan bermacam-macam orang, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar karyawan atau responden bisa menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang, untuk karyawan yang tidak bisa menyelaraskan diri dengan orang bermacam-macam orang ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaiman cara menyelaraskan dengan bermacam-macam orang agar kedepannya semua karyawan bisa menyelaraskan dengan bermacam-macam orang.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, jika dikaitkan dengan karakteristik responden yang mayoritas S1 maka dapat dipahami bahwa karyawan yang mempunyai jenjang pendidikan S1 lebih bisa *mengetahui kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain* dari pada karyawan yang jenjang pendidikanya SLTA/SMK.

e. Ketrampilan Sosial (X_5)

Item-item yang digunakan dalam variabel ketrampilan sosial mengenai mengetahui kondisi-kondisi, mudah bergaul, mempunyai kemampuan, dapat memanaj (mengatur), mempunyai kemampuan bekerja dalam tim, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.11

Distribusi Frekuensi Variabel Ketrampilan Sosial (X_5)

Pernyataan	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	25	41,7	29	48,3	6	10,0	0	0
2	21	35,0	27	45,0	12	20,0	0	0
3	14	23,3	35	58,3	11	18,3	0	0
4	18	30,0	31	51,7	10	16,7	1	1,7
5	27	45,0	24	40,0	9	15,0	0	0

Sumber : Data diolah (Lampiran 3), 2011

Dari tabel 4.11 diketahui tanggapan responden tentang mengenai mengetahui kondisi-kondisi, 25 (41,7%) responden menjawab sangat setuju, 29 (48,3%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan dapat mengetahui kondisi-kondisi yang terjadi dilingkungan tempatnya bekerja, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 6 (10,0%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan karyawan atau responden dapat mengetahui kondisi-kondisi yang terjadi dilingkungan tempatnya bekerja, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden dapat mengetahui kondisi-kondisi yang terjadi dilingkungan tempatnya bekerja, untuk karyawan yang tidak bisa mengetahui kondisi-kondisi yang terjadi dilingkungan tempatnya bekerja ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana cara mengetahui kondisi-kondisi yang terjadi ditempatnya bekerja agar kedepannya semua karyawan bisa mengetahui kondisi-kondisi dilingkungan tempatnya bekerja.

Tanggapan responden tentang mengenai mudah bergaul, 21 (35,0%) responden menjawab sangat setuju, 27 (45,0%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan dapat mudah bergaul dengan rekan kerja dengan baik, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 12 (20,0%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan tidak dapat mudah bergaul dengan rekan kerja dengan baik, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden dapat mudah bergaul dengan rekan kerja

dengan baik, untuk karyawan yang tidak dapat mudah bergaul dengan rekan kerja dengan baik ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana bisa dengan mudah bergaul dengan rekan kerja dengan baik agar kedepannya semua karyawan bisa dengan mudah bergaul dengan rekan kerja.

Tanggapan responden tentang mengenai mempunyai kemampuan, 14 (23,3%) responden menjawab sangat setuju, 35 (58,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi dan memimpin suatu kelompok, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 11 (18,3%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi, dan memimpin suatu kelompok, hal ini berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi dan memimpin suatu kelompok, untuk karyawan yang tidak mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi dan memimpin suatu kelompok ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana mempengaruhi dan memimpin suatu kelompok agar kedepannya semua karyawan bisa mempengaruhi dan memimpin suatu kelompok.

Tanggapan responden tentang mengenai dapat memanaj (mengatur), 18 (30,0%) responden menjawab sangat setuju, 31 (51,7%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan dapat memanaj konflik yang selalu terjadi disekitar lingkungan kerja, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 10 (16,7%)

responden menjawab tidak setuju, 1 (1,7%) responden yang menjawab sangat tidak setuju yang menandakan karyawan dapat memanaj konflik yang selalu terjadi disekitar lingkungan kerja, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan atau responden dapat memanaj (mengatur) konflik yang selalu terjadi disekitar lingkungan kerja, untuk karyawan yang tidak dapat memanaj konflik yang terjadi disekitar lingkungan kerja ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana cara memanaj konflik yang terjadi disekitar lingkungan kerja agar kedepannya semua karyawan bisa memanaj konflik yang terjadi disekitar lingkungan kerja .

Tanggapan responden tentang mengenai mempunyai kemampuan bekerja dalam tim, 27 (45,0%) responden menjawab sangat setuju, 24 (40,0%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan mempunyai kemampuan bekerja dalam tim dengan baik, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, 9 (15,0%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak mempunyai kemampuan bekerja dalam tim dengan baik, hal ini berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden mempunyai kemampuan bekerja dalam tim dengan baik, untuk karyawan yang tidak mempunyai kemampuan bekerja dalam tim ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana bekerja dalam tim dengan baik agar kedepannya semua karyawan bisa bekerja dalam tim dengan baik.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa, jika dikaitkan dengan karakteristik responden yang mayoritas memiliki masa kerja lebih dari 6 tahun maka dapat dipahami bahwa karyawan yang mempunyai masa kerja lebih dari 6 tahun lebih mempunyai kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain dari pada karyawan mempunyai masa kerja 1-5 tahun.

f. Kinerja (Y)

Item-item yang digunakan dalam variabel kinerja mengenai memenuhi standar minimum pekerjaan, mampu bekerja untuk mencapai target, teliti dalam bekerja, memperhatikan mutu pekerjaan, tidak telat saat masuk kerja, tidak menunda-nunda pekerjaan, mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (Y)

Pernyataan	Sangat setuju		Setuju		Tidak setuju		Sangat tidak setuju	
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%
1	19	31,7	33	55,0	8	13,3	0	0
2	17	28,3	30	50,0	13	21,7	0	0
3	28	46,7	26	43,3	6	10,0	0	0
4	21	35,0	27	45,0	12	20,0	0	0
5	21	35,0	32	53,3	7	11,7	0	0
6	23	38,3	32	53,3	5	8,3	0	0
7	25	41,7	29	48,3	6	10,0	0	0

Sumber : Data diolah (Lampiran 3), 2011

Dari tabel 4.12 diketahui tanggapan responden tentang mengenai memenuhi standar minimum pekerjaan, 19 (31,7%) responden menjawab sangat setuju, 33 (55,0%) responden menjawab setuju yang menunjukkan bahwa karyawan dapat

memenuhi standar minimum pekerjaan yang ditugaskan, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 8 (13,0%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan tidak dapat memenuhi standar minimum pekerjaan yang ditugaskan, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden dapat memenuhi standar minimum pekerjaan yang ditugaskan, untuk karyawan yang tidak dapat memenuhi standar minimum pekerjaan ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana memenuhi standar pekerjaan agar kedepannya semua karyawan dapat memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan.

Tanggapan responden tentang mengenai mampu bekerja untuk mencapai target, 17 (28,3%) responden menjawab sangat setuju, 30 (50,0%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan mampu bekerja untuk mencapai target yang sudah ditentukan, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 13 (21,7%) responden menjawab tidak setuju yang menunjukkan karyawan tidak mampu bekerja untuk mencapai target yang sudah ditentukan, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden mampu bekerja untuk mencapai target yang sudah ditentukan perusahaan, untuk karyawan yang tidak mampu bekerja mencapai target ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana bekerja mencapai target agar kedepannya semua karyawan dapat bekerja mencapai target yang ditetapkan.

Tanggapan responden tentang mengenai teliti dalam bekerja, 28 (46,7%) responden menjawab sangat setuju, 26 (43,3%) responden menjawab setuju yang menandakan karyawan selalu teliti dalam bekerja, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 6 (10,0%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan tidak selalu teliti dalam bekerja, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden selalu teliti dalam bekerja, untuk karyawan yang tidak teliti dalam bekerja ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana bekerja dengan teliti agar kedepannya semua karyawan dapat selalu bekerja dengan teliti.

Tanggapan responden tentang mengenai memperhatikan mutu pekerjaan, 21 (35,0%) responden menjawab sangat setuju, 27 (45,0%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan selalu memperhatikan mutu pekerjaan sesuai petunjuk pimpinan, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 12 (20,0%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan tidak selalu memperhatikan mutu pekerjaan sesuai petunjuk pimpinan, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden selalu memperhatikan mutu pekerjaan sesuai petunjuk pimpinan, untuk karyawan yang tidak selalu memperhatikan mutu pekerjaan ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana selalu memperhatikan mutu

pekerjaan agar kedepannya semua karyawan dapat selalu memperhatikan mutu pekerjaan.

Tanggapan responden tentang mengenai tidak telat saat masuk kerja, 21 (35,0%) responden menjawab sangat setuju, 32 (53,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan tidak pernah telat saat masuk kerja, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 7 (11,7%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan pernah telat saat masuk kerja, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden tidak pernah telat saat masuk kerja, untuk karyawan yang pernah telat saat masuk kerja ini menjadi tugas pimpinan memberikan teguran atau peringatan agar tidak telat saat masuk kerja lagi.

Tanggapan responden tentang mengenai tidak menunda-nunda pekerjaan, 23 (38,37%) responden menjawab sangat setuju, 32 (53,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan bahwa karyawan atau responden tidak suka menunda-nunda pekerjaan, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 5 (8,3%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan bahwa karyawan atau responden suka menunda-nunda pekerjaan, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden tidak suka menunda-nunda pekerjaan, untuk karyawan yang suka menunda-nunda pekerjaan ini menjadi

tugas pimpinan untuk memberikan teguran atau peringatan agar karyawan yang suka menunda-nunda pekerjaan tidak lagi menunda pekerjaannya.

Tanggapan responden tentang mengenai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, 25 (41,7%) responden menjawab sangat setuju, 29 (48,3%) responden menjawab setuju yang menunjukkan karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, hal ini berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja, 6 (10,0%) responden menjawab tidak setuju yang menandakan karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, hal ini berpengaruh negatif terhadap pencapaian kinerja dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau responden mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, untuk karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan *training*/pelatihan tentang bagaimana menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan agar kedepannya semua karyawan dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan tugasnya sebagai alat ukur. Suatu instrumen pengukur dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut dapat memberikan hasil

ukur yang sesuai dengan tujuan dilakukannya pengukuran tersebut. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengikuti kaidah *product moment* (r) yaitu : uji validitas dengan metode ini merupakan uji validitas item, dasar kerjanya dengan komputisasi korelasi antar setiap item dengan skor total test sebagai kriteria validasinya. Kriteria pengujian yang digunakan adalah membandingkan angka hasil pengujian dengan angka tabel dengan dasar pengambilan keputusan. Adapun hasil yang diperoleh dari uji validitas kuisisioner yang dilakukan terhadap 60 responden seperti pada tabel 4.13.

Tabel 4.13
Ringkasan Hasil Test Validitas Kuisisioner

Variabel	Item	Koefisien korelasi	r tabel	Prob	Keterangan
Kesadaran diri (X1)	X1.1	0,716	0,266	0,000	Valid
	X1.2	0,766	0,266	0,000	Valid
	X1.3	0,707	0,266	0,000	Valid
Pengaturan diri (X2)	X2.1	0,687	0,266	0,000	Valid
	X2.2	0,695	0,266	0,000	Valid
	X2.3	0,722	0,266	0,000	Valid
Motivasi	X3.1	0,724	0,266	0,000	Valid

	X3.2	0,757	0,266	0,000	Valid
	X3.3	0,775	0,266	0,000	Valid
Empati (X4)	X4.1	0,783	0,266	0,000	Valid
	X4.2	0,835	0,266	0,000	Valid
	X4.3	0,899	0,266	0,000	Valid
Ketrampilan sosial (X5)	X5.1	0,684	0,266	0,000	Valid
	X5.2	0,832	0,266	0,000	Valid
	X5.3	0,791	0,266	0,000	Valid
	X5.4	0,621	0,266	0,000	Valid
	X5.5	0,436	0,266	0,000	Valid
Kinerja karyawan (Y)	Y1	0,566	0,266	0,000	Valid
	Y2	0,671	0,266	0,000	Valid
	Y3	0,548	0,266	0,000	Valid
	Y4	0,539	0,266	0,000	Valid
	Y5	0,570	0,266	0,000	Valid
	Y6	0,592	0,266	0,000	Valid
	Y7	0,595	0,266	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah (lampiran 4),2011

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa 22 item yang diuji memiliki nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari r tabel (0,266), r tabel digunakan untuk membandingkan nilai r hitung yang diperoleh dari hasil pengujian korelasi atau hasil dari nilai kuisioner yang diisi oleh responden, serta probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 5\%$ ($0,000 < 0,005$), 0,005 yang menunjukkan nilai batas dari pengaruh korelasi yang diperoleh dari jawaban kuisioner responden, apabila pengaruh di bawah 0,005 menunjukkan ada pengaruh, jika nilai pengaruh di atas 0,005 menunjukkan tidak ada pengaruhnya atau tidak valid (tidak ada respon). Hal ini menunjukkan bahwa semua item adalah valid dengan demikian dapat dipakai dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya (*reliabel*). Suatu pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, maksudnya ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil di antara hasil beberapa kali pengukuran (Nurgiyantoro, 2000:297)

Berdasarkan data rekapitulasi skor jawaban responden, selanjutnya dianalisis dengan pendekatan *alpha cronbach* yang dihitung dengan program SPSS versi 11 *for windows*, dengan hasil yang diperoleh lebih besar dari r tabel (Nurgiyantoro, 2000:312). Hal itu berarti kuisioner yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dapat dipercaya, sehingga kuisioner tersebut dapat menghasilkan data yang sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Selanjutnya data yang dikumpulkan melalui kuisioner tersebut layak untuk dianalisis, karena data tersebut reliabel. Secara keseluruhan hasil pengujian reliabilitas masing-masing tampak seperti tabel berikut ini.

Tabel 4.14
 Nilai Koefisien Reliabilitas Variabel

Variabel	Koefisien Reliabilitas	<i>Keterangan</i>
X ₁	0,613	Reliabel
X ₂	0,605	Reliabel
X ₃	0,613	Reliabel
X ₄	0,788	Reliabel
X ₅	0,701	Reliabel
Y	0,675	Reliabel

Sumber : Data primer diolah (lampiran 5), 2011

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai koefisien reliabilitas lebih besar dari r tabel, jadi berdasarkan uji reliabilitas, instrumen yang ada layak untuk dipergunakan.

4.2.4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel Kesadaran diri (X₁), Pengaturan diri (X₂), Motivasi (X₃), Empati (X₄) Ketrampilan sosial (X₅) terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil perhitungan tersebut dapat diketahui pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.15
Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Keterangan	Koefisien Regresi	t _{hitung}	Sig.
X ₁	Kesadaran diri	0,117	2,686	0,010
X ₂	Pengaturan diri	0,109	2,070	0,043
X ₃	Motivasi	0,384	8,568	0,000
X ₄	Empati	0,124	3,052	0,004
X ₅	Ketrampilan sosial	0,232	3,878	0,000
Konstanta		0,205		
R		0,930		
R square		0,865		
F _{hitung}		69,091		
Sig. F		0,000		
n		60		
Variabel terikat = Kinerja karyawan (Y)				
t _{tabel} = 2,000				
F _{tabel} = 2,38				

Sumber : Data diolah.

Hasil perhitungan regresi berganda tersebut dapat diketahui formulasinya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 0,205 + 0,117X_1 + 0,109X_2 + 0,384X_3 + 0,124X_4 + 0,232X_5 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Konstanta (a) = 0,205 menunjukkan besarnya kinerja karyawan, jika Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5) adalah tetap, maka besarnya kinerja karyawan adalah 0,205. Kinerja mempunyai pengaruh sebesar 0,205. Konstanta merupakan nilai dari variabel kinerja, yang menunjukkan pengaruh variabel kinerja kepada variabel kecerdasan emosional.
- b. Koefisien regresi X_1 (Kesadaran diri) sebesar 0,117 (b_1), menunjukkan besarnya pengaruh X_1 (Kesadaran diri) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan (X_1) berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,117. Pengaruh dari variabel Kesadaran diri terhadap kinerja karyawan sebesar 0,117.
- c. Koefisien regresi X_2 (Pengaturan diri) sebesar 0,109 (b_2), menunjukkan besarnya pengaruh X_2 (Pengaturan diri) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_2 (Pengaturan diri) berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,109. Pengaruh Kesadaran diri terhadap kinerja karyawan sebesar 0,109.
- d. Koefisien regresi X_3 (Motivasi) sebesar 0,384 (b_3), menunjukkan besarnya pengaruh X_3 (Motivasi) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_3 (Motivasi) berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,384. Pengaruh dari variabel Motivasi terhadap kinerja sebesar 0,284.

- e. Koefisien regresi X_4 (Empati) sebesar 0,124 (b_4), menunjukkan besarnya pengaruh X_4 (Empati) terhadap kinerja karyawan (Y), koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_4 (Empati) berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,124. Pengaruh variabel empati terhadap kinerja sebesar 0,124.
- f. Koefisien regresi X_5 (Ketrampilan sosial) sebesar 0,232 (b_5), menunjukkan besarnya pengaruh X_5 (Kebutuhan Aktualisasi Diri dan penerimaan diri) terhadap kinerja karyawan, koefisien regresi bertanda positif menunjukkan X_5 (Ketrampilan sosial) berpengaruh searah terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,232. Pengaruh variabel keterampilan sosial terhadap kinerja sebesar 0,232.

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,930 yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kesadaran diri (X_1), Kebutuhan keamanan dan rasa aman (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Kebutuhan aktualisasi diri dan pemenuhan diri (X_5) kepada dengan kinerja karyawan (Y) sebesar 93,0%. Hubungan ini dapat dikategorikan sangat kuat, sebagaimana diketahui bahwa suatu hubungan dikatakan sempurna jika koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau 1 (baik dengan angka positif atau negatif). Dalam penelitian ini hubungan variabel kecerdasan emosional ke kinerja dikatakan kuat karena mempunyai nilai 93,0% atau mendekati 1.

Dari hasil analisis regresi linier berganda di atas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,865. Angka ini menunjukkan bahwa variabel Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4)

Ketrampilan sosial (X_5), mampu memberikan kontribusi terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) sebesar 86,5%, sedangkan sisanya sebesar 13,5% disebabkan oleh variabel lain di luar variabel penelitian. Pengaruh dari variabel kecerdasan emosional terhadap variabel kinerja sebesar 86,5%, sisanya dipengaruhi variabel lain misalnya semangat kerja.

4.2.5. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah seluruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama atau simultan, yaitu Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), dengan cara membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 69,091, sedangkan F_{tabel} pada $\alpha = 5\%$, $df_1 = 5$, dan $df_2 = 54$ sebesar 2,38; hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($69,091 > 2,38$) sedangkan nilai probabilitasnya lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti pula bahwa variabel bebas : Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5), secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Y (kinerja karyawan), Dengan demikian hipotesis pertama teruji secara statistik.

4.2.6. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan

sosial (X_5), secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), dengan cara membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Rumusan hipotesis :

$H_0 : b_i = 0$ Variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

$H_a : b_i \neq 0$ Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kriteria pengujian :

$\alpha = 0,05$ (5%), Uji 2 pihak ($\alpha/2 = 0,025$)

Derajat kebebasan (dk) = $n - k - 1 = 60 - 5 - 1 = 54$

Diperoleh nilai $t_{tabel} = 2,000$

H_0 diterima jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$.

Hasil perhitungan t_{hitung} dan t_{tabel} masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.16
Perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} $\alpha = 5\%$

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	<i>Sig.</i>	Keterangan
Kesadaran diri	2,686	2,000	0,010	Signifikan
Pengaturan diri	2,070	2,000	0,043	Signifikan
Motivasi	8,568	2,000	0,000	Signifikan
Empati	3,052	2,000	0,004	Signifikan
Ketrampilan sosial	3,878	2,000	0,000	Signifikan

Sumber : Data primer diolah.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda tersebut di atas, maka dapat dibuktikan bahwa Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) dengan koefisien regresi arah positif, yang berarti bahwa kenaikan variable Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5), akan menyebabkan kenaikan kinerja karyawan (Y) dan sebaliknya. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5), berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang secara statistik dapat diterima atau teruji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5), terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan variabel Motivasi (X_3) mempunyai koefisien regresi terbesar sehingga merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian hipotesis kedua teruji secara statistik.

4.2.7. Implikasi / Implementasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dengan demikian diharapkan pihak perusahaan mempertahankan kinerja karyawan yang telah dilakukan selama ini, kalau perlu lebih ditingkatkan lagi, demikian pula dengan hasil kerja karyawan.

1. Kesadaran diri (X_1)

Munculnya variabel kesadaran diri sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hal ini menunjukkan bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap

kinerja karyawan. Salah satu item *kesadaran diri* adalah mengetahui kemampuan diri sendiri. Hal ini cukup membuktikan bahwa menyadari kemampuan yang terdapat pada diri sendiri dapat menumbuhkan perasaan yang kuat untuk menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Goleman *kesadaran diri* yaitu mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat (2005:513).

Sebagai salah satu variabel dalam kecerdasan emosional, kesadaran diri tentu tidak hanya menggunakan perasaan diri sendiri sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kinerja karyawan tetapi kesadaran diri juga menuntut seseorang untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan orang lain. Hal ini sesuai dengan pendapat Salovey dan Mayer dalam Goleman (2005; 513) yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

Salah satu indikator kinerja karyawan adalah kuantitas kerja, dikatakan mempunyai kuantitas kerja yang baik jika karyawan dapat memenuhi target yang telah ditetapkan, kualitas kerja, dikatakan karyawan dapat mengerjakan tugas dengan teliti dan memperhatikan mutu pekerjaannya, sedangkan ketepatan waktu yang telah ditentukan, seseorang dikatakan mempunyai produktivitas dalam bekerja ketika mampu menyelesaikan seluruh pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Setiap individu sangat dimungkinkan mudah terpengaruh dengan, dikatakan memiliki ketepatan waktu jika karyawan dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, jika karyawan tidak memiliki kesadaran diri yang kuat dan dikendalikan oleh perasaan-perasaan yang tidak realistis. Hal ini menjadikan karyawan akan mengalami kebingungan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pengambilan keputusan yang lama dalam mengambil tindakan bisa berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Munculnya variabel pengaturan diri sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja menunjukkan bahwa seorang karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. (Casmimi 2007:22), menurut Goleman pengaturan diri yaitu menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran : mampu segera pulih kembali dari tekanan emosi. Pengaturan berarti mengelola, mengelola emosi kita berarti memahami kondisi emosi dan kita harus mengkaitkannya dengan situasi yang sedang dihadapi agar memberikan dampak positif. Kita perlu menyadari bahwa emosi merupakan hasil dari interaksi antara pikiran, perubahan fisiologis dan perilaku. Dengan demikian mengelola emosi dapat dilakukan dengan mengelola faktor-faktor yang terkait dalam interaksi yang menyebabkan timbulnya emosi.

Menurut Goleman pengaturan diri *yaitu* menangani emosi kita sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas; peka terhadap kata hati

dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran ; mampu segera pulih kembali dari tekanan emosi.

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. (Mangkunegara, 2008;172)

2. Motivasi (X_3)

Adanya pengaruh motivasi sangat mempengaruhi terhadap kinerja karyawan. Motivasi dalam bekerja akan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Casmini (2007:22), menurut Goleman motivasi yaitu menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

Motivasi adalah kondisi yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi muncul dari dua dorongan, yaitu dorongan dari dalam diri sendiri dan dorongan dari luar diri/pihak lain. Tingkatan motivasi tersebut rendah, sedang, dan tinggi. Perbedaan tingkatan motivasi individu dalam organisasi sangat mempengaruhi hasil kerja dan bahkan kinerjanya di dalam organisasi. (Mangkunegara:2008;164)

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang signifikan karena individu yang memiliki motivasi tinggi akan menggerakkan dan menuntun seseorang menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi. Sehingga dorongan yang tumbuh dalam diri untuk mencapai tujuan yang terdapat dalam motivasi akan meningkatkan kinerja karyawan.

4. Empati (X_4)

Munculnya variabel empati sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa seorang karyawan merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaannya. Casmini (2007:22), menurut Goleman Empati yaitu merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Penelitian ini menunjukkan hasil yang tidak signifikan dimungkinkan karena beberapa faktor, salah satunya adalah faktor karakteristik individu. Salah satu item *empati* adalah mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Kemampuan setiap individu dalam mengenali perasaan orang lain berbeda-beda. Ada individu yang peka dan ada individu yang lemah terhadap perasaan orang lain.

Hubungan relasi di tempat kerja perlu diciptakan agar iklim kerja dalam organisasi menjadi kondusif. Pimpinan, manajer, dan karyawan perlu memahami bahwa mereka memiliki peran dalam menciptakan situasi yang penuh dengan pengelolaan emosi secara efektif. Pimpinan dan manajer yang brilian jika tidak memiliki kecermatan cara berkomunikasi efektif dan produktif dalam membangun

hubungan kerja, maka mereka akan sulit mencapai tujuan organisasi. Perlu disadari bahwa berhubungan dengan orang lain adalah kebutuhan. Demikian pula adanya hubungan kerja dengan rekan kerja, bawahan maupun atasan karena adanya rasa saling membutuhkan. Kunci utama dari keberhasilan suatu hubungan yang produktif adalah adanya unsur timbal balik. Artinya masing-masing pihak harus merasakan manfaatnya atau terpenuhinya kebutuhan dari kedua belah pihak. (Mangkunegara:2008:165-167)

Hal ini tidak bisa membuktikan hipotesis yang diajukan bahwa ada pengaruh *empati* terhadap *kinerja karyawan* di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang. Dan hal ini tidak sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahnad Alwani (2007) tentang Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik dikota semarang yang kesemua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor.

5. Keterampilan sosial (X_5)

Menurut Goleman (2005:514) keterampilan sosial berarti menangani emosi 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 dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim. Keterampilan sosial merupakan aspek yang paling penting dalam *Emotional Intelligence*.

Orang yang cerdas secara sosial seolah-olah mampu membaca orang dengan akurat. Dan bisa mengetahui persis apa isi hati, suasana hati dan keinginan orang lain. Karena itu ia dengan mudah menyesuaikan diri, mengambil hati, mempengaruhi, dan termasuk memimpin orang lain. Konflik antar pribadi, pertengkaran, ketidakharmonisan hubungan, dan sebagainya, banyak berpangkal pada kecerdasan sosial yang bersangkutan, Sinamo, dalam Alwani (2007).

Penelitian ini menunjukkan hasil yang tidak signifikan dimungkinkan karena beberapa faktor, salah satunya adalah faktor *developmental* individu dan faktor kepribadian. Salah satu indikator *keterampilan sosial* adalah mampu mengorganisasi dan memotivasi kelompok. Individu dengan pribadi introvert akan sulit dalam memvisualisasikan pikiran kedalam sebuah bahasa verbal. Kemampuan individu dalam berkomunikasi bisa menjadikan informasi yang dikomunikasikan dimengerti atau tidak dimengerti sehingga terjadi kesalahpahaman. Faktor lainnya yaitu faktor *developmental* individu, untuk dapat menguasai keterampilan dalam berhubungan dengan orang lain (keterampilan sosial) dibutuhkan kematangan dalam pengendalian diri. Ketika individu tidak bisa mengendalikan dirinya sendiri misalnya dengan keterampilan sosial berupa kemampuan dalam mempengaruhi dan memimpin orang lain yang dimiliki maka individu yang tidak mempunyai pengendalian diri yang baik tersebut akan bertindak semaunya dan menyuruh kelompoknya untuk melakukan apapun sesuai keinginannya meskipun diluar kepentingan perusahaan terkait sehingga bisa berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Hal ini tidak bisa membuktikan hipotesis yang diajukan bahwa ada pengaruh *keterampilan sosial* terhadap *kinerja karyawan* di Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang. Dan hal ini tidak sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahnad Alwani (2007) tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Dikota Semarang yang kesemua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor.

Dari pembahasan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu kunci dari kecerdasan emosional adalah bagaimana kita mengelola emosi kita untuk menghadapi suatu pekerjaan dan juga untuk menghadapi orang lain. Hal ini sesuai dengan hadis yang diriwayatkan oleh Tirmidzi yaitu :

حَدَّثَنَا عَبَّاسُ بْنُ مُحَمَّدٍ الدُّورِيُّ وَآجِدٌ قَالُوا حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ يُزَيْدٍ ُ حَدَّثَنَا سَعِيدُ بْنُ أَبِي
 أَيُّوبَ حَدَّثَنِي أَبُو مَرْحُومٍ عَبْدُ الرَّحِيمِ بْنُ الْمُقْرِيِّ مَيْمُونٌ عَنْ سَهْلِ بْنِ مُعَاذِ بْنِ أَنَسِ
 الْجُهَنِيِّ عَنْ أَبِيهِ عَنِ النَّبِيِّ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ ِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ كَظَمَ يَظْمًا وَهُوَ بِسِتِّطِيعٍ أَنْ
 يُنْفِذَهُ دَعَاهُ اللَّهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ عَلَيْهِ عَلَى رُءُوسِ الْخَلَائِقِ حَتَّى يُخَيَّرَهُ فِي أَيِّ الْحُورِ شَاءَ
 قَالَ هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ غَرِيبٌ

Artinya; "Telah menceritakan Abbas bin Muhammad Ad Duri dan lebih dari satu orang perawi berkata, Telah menceritakan kepada kami Abdullah bin Yazid Al Muqri Telah menceritakan kepada kami Sa'id bin Abu Ayyub Telah menceritakan kepadaku Abu Marhum Abdurrahim bin Maimun dari Sahl bin Mu'adz bin Anas Al Juhani dari bapaknya dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Barangsiapa yang menahan amarahnya, sedangkan ia mampu untuk menumpahkannya, maka Allah akan memanggilnya kelak pada hari kiamat di atas kepada seluruh makhluk, sehingga Allah memberikannya pilihan yang ia inginkan." Ini adalah hadits hasan gharib."

Ketika seseorang itu mendapatkan pekerjaan yang banyak tetapi dengan emosi yang stabil dia bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, maka orang tersebut mempunyai kecerdasan emosional yang baik, karena apabila pekerjaannya itu disikapi dengan emosi yang buruk maka pekerjaannya tidak dapat terselesaikan dengan baik pula.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa :

- 5.1.1. Dari hasil penelitian diketahui secara simultan bahwa variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang.
- 5.1.2. Dari hasil penelitian diketahui secara parsial bahwa variabel kecerdasan emosional yang terdiri dari Kesadaran diri (X_1), Pengaturan diri (X_2), Motivasi (X_3), Empati (X_4) Ketrampilan sosial (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang.
- 5.1.3. Dari hasil pengujian diketahui bahwa variabel motivasi (X_3) berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang.

5.2. Saran

- 5.2.1. Hendaknya pihak pimpinan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang agar mengetahui perilaku karyawan yang kecerdasan emosionalnya termasuk dalam kategori sangat tinggi dan tinggi supaya tetap mempertahankan dan menjaga sikap dan perilaku dalam menjalankan setiap tugas yang diberikan untuk kelancaran tugas yang diberikan, dan untuk karyawan yang memiliki kecerdasan emosionalnya termasuk dalam kategori sedang dan rendah perlu untuk meningkatkan kecerdasan emosional mereka, ini menjadi tugas pimpinan untuk memberikan training/pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan emosional agar kedepannya semua karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi.
- 5.2.2. Karena persepsi karyawan tentang proses penilaian kinerja karyawan 86,5% sudah tergolong dalam kategori yang cukup baik dan baik, maka sebaiknya pihak Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang tetap mempertahankan proses penilaian kinerja karyawan yang selama ini sudah dilaksanakan perusahaan. Meskipun persepsi karyawan tentang proses penilaian kinerja karyawan rata-rata berada pada kategori persepsi yang cukup baik dan baik, supervisor harus tetap memperhatikan keluhan atau kesulitan yang dialami oleh karyawan dan dapat mempengaruhi proses penilaian kinerjanya, karena jika proses penilaian kinerja karyawan berjalan dengan baik maka persepsi karyawan tentang proses penilaian

kinerja juga akan baik, untuk sisa 13,5% menunjukkan penilaian yang kurang baik ini menjadi tugas pimpinan untuk memicu karyawan untuk menciptakan kinerja yang baik dengan cara memberikan training/pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mas Udik. 2005. *Meledakkan IESQ Dengan Langkah Takwa Dan Tawakal*. Kawamangun, Jakarta Timur : Zikrul Hakim.
- Agustian, Ary Ginanjar. 2005. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam)*, Jakarta: Arga Wijaya.
- Alwani, Ahmad. 2007. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Auditor Pada Kantor Akuntan Publik Di Kota Semarang*, Skripsi: FE-Universitas Negeri Semarang.
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
 _____ . 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: PT: Rineka Cipta.
- Casmini. 2007. *Emotional Parenting*. Yogyakarta : Pilar Media.
- Dharma, Agus. 2001. *Manajemen Supervisi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Golemen, Daniel. 2005. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Hude, M. Darwis. 2006. *EMOSI : Penjelajahan Religio-Psikologis tentang Emosi Manusia di dalam Al-Qur'an*. Jakarta : Erlangga
- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kreitner, Robert & Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta : Salemba Empat
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama

- Muhammad, Abdullah. 2004. *Tafsir Ibnu Katsir*. Bogor : Pustaka Imam Asy-Syafi'i
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor Selatan : Ghalia Indonesia
- Nurdiana, Ilfi. 2008. *Hadis-Hadis Ekonomi*. Malang : UIN-MALANG PRESS (Anggota IKAPI)
- Nurgiantoro. 2000. *Statistik Terapan Untuk Ilmu Sosial* : Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Rachmawati, Ike Kusdyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : C.V Andi Offset
- Ratna Eka Maslahah. 2007. *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi dengan Kepercayaan Diri sebagai Variabel Pemoderasi*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sani Supriyanto, Achmad dan Machfudz, Mashuri. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UIN-Maliki Press
- Santosa, Purbayu Budi & Muliawan Hamdani. 2007. *Statistika deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakrta : Erlangga
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju.
- Shihab, M. Quraish. 2002. *Tafsir Al-Mishbah*. Jakarta : Lentera Hati.
- Sudarmanto, SIP, Msi. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. ALFABETA
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV. ALFABETA
- Suharsono. 2005. *Melejitkan IQ, IE & IS*. Depok : Inisiasi Press
- Suharyadi & Purwanto S.K. 2004. *Statistika Untuk ekonomi & keuangan modern buku 2*. Jakarta : Salemba Empat

- _____. 2007. *Statistika Untuk ekonomi & keuangan modern edisi 2 buku 1*. Jakarta : Salemba Empat
- Sukarsono, tyas utomo. 2006. *Kisah Sukses Pebisnis Muslim Indodnesia Cetakan IV*. Jakarta Timur : Pustaka Al-Kautsar
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat.
- Yuwono, Ino, Fendy Suhariadi, Seger Handoyo, dan Fajrianti. 2005. *Psikologi Industri Dan Organisasi*, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Surabaya.
- Zainal Mustafa dan Agus R. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Jurnal SINERGI Kajian Bisnis dan Manajemen Vol. 9 No 2, Juni 2007 : hal 179-192*

Lampiran : 1

BIODATA PENELITI

A. Data Pribadi

1. Nama : Royani Aziz
2. Tempat & Tanggal Lahir : Jaya Bakti, 20 Januari 1986
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat Asal : Jaya Bakti Rt 02/Rw02 Mesuji OKI Sum-Sel
30681
5. Telepon & HP : 085655504353
6. E-mail : royz_star46@yahoo.com

B. Riwayat Pendidikan Formal

- SDN No 11 Jaya Bakti 1992-1998
- SLTPN No 1 Surya Adi 1998-2001
- SMK Al-Iman 1 Banjar Agung 2002-2005
- Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Jurusan Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi 2006-2011

C. Pengalaman Organisasi

- PMII Rayon Hatta UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- MPM Bem F Ekonomi

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

Malang, 14 Juni 2011

ROYANI AZIZ

Lampiran : 2

KUESIONER PENELITIAN

Bapak/Ibu/Saudara/I yang saya hormati,

Saya mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang sedang melakukan penelitian di tempat Bapak/Ibu/Saudara/I bekerja. Penelitian ini merupakan rancangan dalam pembuatan skripsi. Dalam hal ini penelitian yang saya angkat berjudul” Anaisis Kecerdasan Emosional (Eq) Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang”, penelitian ini terdapat beberapa variabel yaitu variabel kecerdasan emosional (eq) ada lima variabel antara lain : kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial, sedangkan variabel kinerja ada tiga variabel yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu.

Untuk itu saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berkenan hati mengisi kuesioner yang saya ajukan kepada Bapak/Ibu/Saudara/I. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris tentang “Anaisis Kecerdasan Emosional (Eq) Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang”. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan sangat berarti bagi penelitian ini.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/I, saya ucapkan terima kasih.

Selamat bekerja dan semoga sukses.

Identitas Responden

Jenis kelamin : _____
 Usia : _____
 Status Kawin : _____
 Pendidikan Terakhir : _____
 Masa Kerja : _____
 Jabatan : _____

Petunjuk pengisian.

Sesuai dengan yang saudara/i ketahui, berilah penilaian terhadap diri anda sendiri dengan jujur berdasarkan pernyataan di bawah ini dengan cara memberi tanda *checklist* (√) salah satu dari empat kolom, dengan keterangan sebagai berikut:

STS : Sangat tidak setuju

TS : Tidak setuju

S : Setuju

SS : Sangat setuju

**PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN KECEDASAN EMOSIONAL
(EQ)**

A. Kesadaran Diri

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya selalu bisa menyadari emosi diri saya sendiri				
2.	Saya selalu yakin terhadap diri dan kemampuan saya				
3.	Saya berani tampil beda diantara teman-teman saya				

B. Pengaturan Diri

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya dapat mengendalikan emosi diri dalam situasi apapun				
2.	Saya memikirkan apa yang saya inginkan sebelum bertindak				
3.	Saya senantiasa waspada dalam mengambil sikap				

C. Motivasi

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya selalu bersemangat untuk meningkatkan prestasi				
2.	Saya selalu memiliki inisiatif untuk menciptakan hal-hal yang baru				
3.	Saya harus bersikap optimis (tak pernah menyerah) untuk meraih tujuan yang saya inginkan				

D. Empati

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya bisa memahami kepentingan orang lain.				
2.	Saya bisa menumbuhkan sikap saling percaya dalam membina hubungan				
3.	Saya bisa menyeleraskan diri dengan bermacam-macam orang				

E. Ketrampilan Sosial

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya dapat mengetahui kondisi-kondisi yang terjadi dilingkungan saya bekerja				
2.	Saya dapat mudah bergaul dengan rekan kerja saya dengan baik				
3.	Saya mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi dan memimpin suatu kelompok				
4.	Saya dapat memanaj (mengatur) konflik yang selalu terjadi disekitar saya				
5.	Saya mempunyai kemampuan bekerja dalam tim dengan baik				

PERNYATAAN YANG BERKAITAN DENGAN KINERJA KARYAWAN

A. Kuantitas Kerja

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya dapat memenuhi standar minimum pekerjaan yang ditugaskan				
2.	Saya mampu bekerja untuk mencapai target yang sudah ditentukan perusahaan				

B. Kualitas Kerja

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya selalu teliti dalam bekerja				
2.	Saya selalu memperhatikan mutu pekerjaan sesuai petunjuk pimpinan				

C. Ketepatan Waktu

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Saya tidak pernah telat saat masuk kerja				
2.	Saya tidak suka menunda-nunda pekerjaan				
3.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan				

Lampiran : 3

Frekuensi Data

Frequency Table Kesadaran Diri (X₁)

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	14	23.3	23.3	23.3
	Setuju	32	53.3	53.3	76.7
	Tidak setuju	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	12	20.0	20.0	20.0
	Setuju	30	50.0	50.0	70.0
	Tidak setuju	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	25	41.7	41.7	60.0
	Tidak setuju	19	31.7	31.7	91.7
	Sangat tidak setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Frequency Table Pengaturan Diri (X₂)**x2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	14	23.3	23.3	23.3
	Setuju	33	55.0	55.0	78.3
	Tidak setuju	12	20.0	20.0	98.3
	Sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	12	20.0	20.0	20.0
	Setuju	36	60.0	60.0	80.0
	Tidak setuju	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	11	18.3	18.3	18.3
	Setuju	35	58.3	58.3	76.7
	Tidak setuju	12	20.0	20.0	96.7
	Sangat tidak setuju	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Frequency Table Motivasi (X₃)**x3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	28	46.7	46.7	46.7
	Setuju	26	43.3	43.3	90.0
	Tidak setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	21	35.0	35.0	35.0
	Setuju	27	45.0	45.0	80.0
	Tidak setuju	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	21	35.0	35.0	35.0
	Setuju	32	53.3	53.3	88.3
	Tidak setuju	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Frequency Table Empati (X₄)**x4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	18	30.0	30.0	30.0
	Setuju	26	43.3	43.3	73.3
	Tidak setuju	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	23	38.3	38.3	38.3
	Setuju	26	43.3	43.3	81.7
	Tidak setuju	10	16.7	16.7	98.3
	Sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	21	35.0	35.0	35.0
	Setuju	30	50.0	50.0	85.0
	Tidak setuju	8	13.3	13.3	98.3
	Sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Frequency Table Ketrampilan Sosial (X5)**x5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	25	41.7	41.7	41.7
	Setuju	29	48.3	48.3	90.0
	Tidak setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	21	35.0	35.0	35.0
	Setuju	27	45.0	45.0	80.0
	Tidak setuju	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	14	23.3	23.3	23.3
	Setuju	35	58.3	58.3	81.7
	Tidak setuju	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	18	30.0	30.0	30.0
	Setuju	31	51.7	51.7	81.7
	Tidak setuju	10	16.7	16.7	98.3
	Sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	18	30.0	30.0	30.0
	Setuju	31	51.7	51.7	81.7
	Tidak setuju	10	16.7	16.7	98.3
	Sangat tidak setuju	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

x5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	27	45.0	45.0	45.0
	Setuju	24	40.0	40.0	85.0
	Tidak setuju	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Frequency Table Kinerja (Y)**y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	19	31.7	31.7	31.7
	Setuju	33	55.0	55.0	86.7
	Tidak setuju	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	17	28.3	28.3	28.3
	Setuju	30	50.0	50.0	78.3
	Tidak setuju	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	28	46.7	46.7	46.7
	Setuju	26	43.3	43.3	90.0
	Tidak setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	21	35.0	35.0	35.0
	Setuju	27	45.0	45.0	80.0
	Tidak setuju	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	21	35.0	35.0	35.0
	Setuju	32	53.3	53.3	88.3
	Tidak setuju	7	11.7	11.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	23	38.3	38.3	38.3
	Setuju	32	53.3	53.3	91.7
	Tidak setuju	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat setuju	25	41.7	41.7	41.7
	Setuju	29	48.3	48.3	90.0
	Tidak setuju	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Lampiran : 4

Uji Validitas
Correlations Kesadaran Diri (X₁)

Correlations

		totalx1
totalx1	Pearson Correlation	1
	N	60
x1.1	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x1.2	Pearson Correlation	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x1.3	Pearson Correlation	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations Pengaturan Diri (X₂)

Correlations

		totalx2
totalx2	Pearson Correlation	1
	N	60
x2.1	Pearson Correlation	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x2.2	Pearson Correlation	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x2.3	Pearson Correlation	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations Motivasi (X₃)

Correlations

		totalx3
totalx3	Pearson Correlation	1
	N	60
x3.1	Pearson Correlation	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x3.2	Pearson Correlation	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x3.3	Pearson Correlation	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations Empati (X₄)

Correlations

		totalx4
totalx4	Pearson Correlation	1
	N	60
x4.1	Pearson Correlation	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x4.2	Pearson Correlation	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x4.3	Pearson Correlation	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations Ketrampilan Sosial (X5)

Correlations		totalx5
totalx5	Pearson Correlation	1
	N	60
x5.1	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x5.2	Pearson Correlation	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x5.3	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x5.4	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
x5.5	Pearson Correlation	.436**
	Sig. (2-tailed)	.047
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations Kinerja (Y)

Correlations		totaly
totaly	Pearson Correlation	1
	N	60
y1	Pearson Correlation	.566**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y2	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y3	Pearson Correlation	.548**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y4	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y5	Pearson Correlation	.570**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y6	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60
y7	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Lampiran : 5

Uji Reliabilitas
Reliability Kesadaran Diri (X₁)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x1.1	3.00	.689	60
x1.2	2.90	.706	60
x1.3	2.70	.869	60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	3

Reliability Pengaturan Diri (X₂)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x2.1	3.00	.713	60
x2.2	3.00	.638	60
x2.3	2.92	.720	60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.605	3

Reliability Motivasi (X₃)**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x3.1	3.37	.663	60
x3.2	3.15	.732	60
x3.3	3.23	.647	60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.613	3

Reliability Empati (X₄)**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
x4.1	3.03	.758	60
x4.2	3.18	.770	60
x4.3	3.18	.725	60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	3

Reliability Ketrampilan Sosial (X5)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
x5.1	3.32	.651	60
x5.2	3.15	.732	60
x5.3	3.05	.649	60
x5.4	3.10	.730	60
x5.5	3.30	.720	60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	5

Reliability Kinerja (Y)

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
y1	3.18	.651	60
y2	3.07	.710	60
y3	3.37	.663	60
y4	3.15	.732	60
y5	3.23	.647	60
y6	3.30	.619	60
y7	3.32	.651	60

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	7

Lampiran : 6

Uji Regresi Berganda Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 ^a	.865	.852	.1521

a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.990	5	1.598	69.091	.000 ^a
	Residual	1.249	54	.023		
	Total	9.239	59			

a. Predictors: (Constant), x5, x3, x1, x4, x2

b. Dependent Variable: y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.205	.166		1.233	.223
	x1	.117	.044	.161	2.686	.010
	x2	.109	.053	.134	2.070	.043
	x3	.384	.045	.499	8.568	.000
	x4	.124	.041	.196	3.052	.004
	x5	.232	.060	.307	3.878	.000

a. Dependent Variable: y

Lampiran : 7

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI**



Terakreditasi "A" SK BAN-PT Depdiknas Nomor : 005/BAN-PT/ AkX/S1/II/2010
Jalan Gajayana 50 65144 Malang, Telepon/Faksimile: ekonomi (0341) 558881
<http://www.ekonomi.uin-malang.ac.id>; e-mail: ekonomi@uin-malang.ac.id

BUKTI KONSULTASI

Nama : Royani Aziz
NIM/Jurusan : 06610012/ Manajemen
Pembimbing : Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si
Judul Skripsi : Analisis Kecerdasan Emosional (EQ) Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Kantor Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang

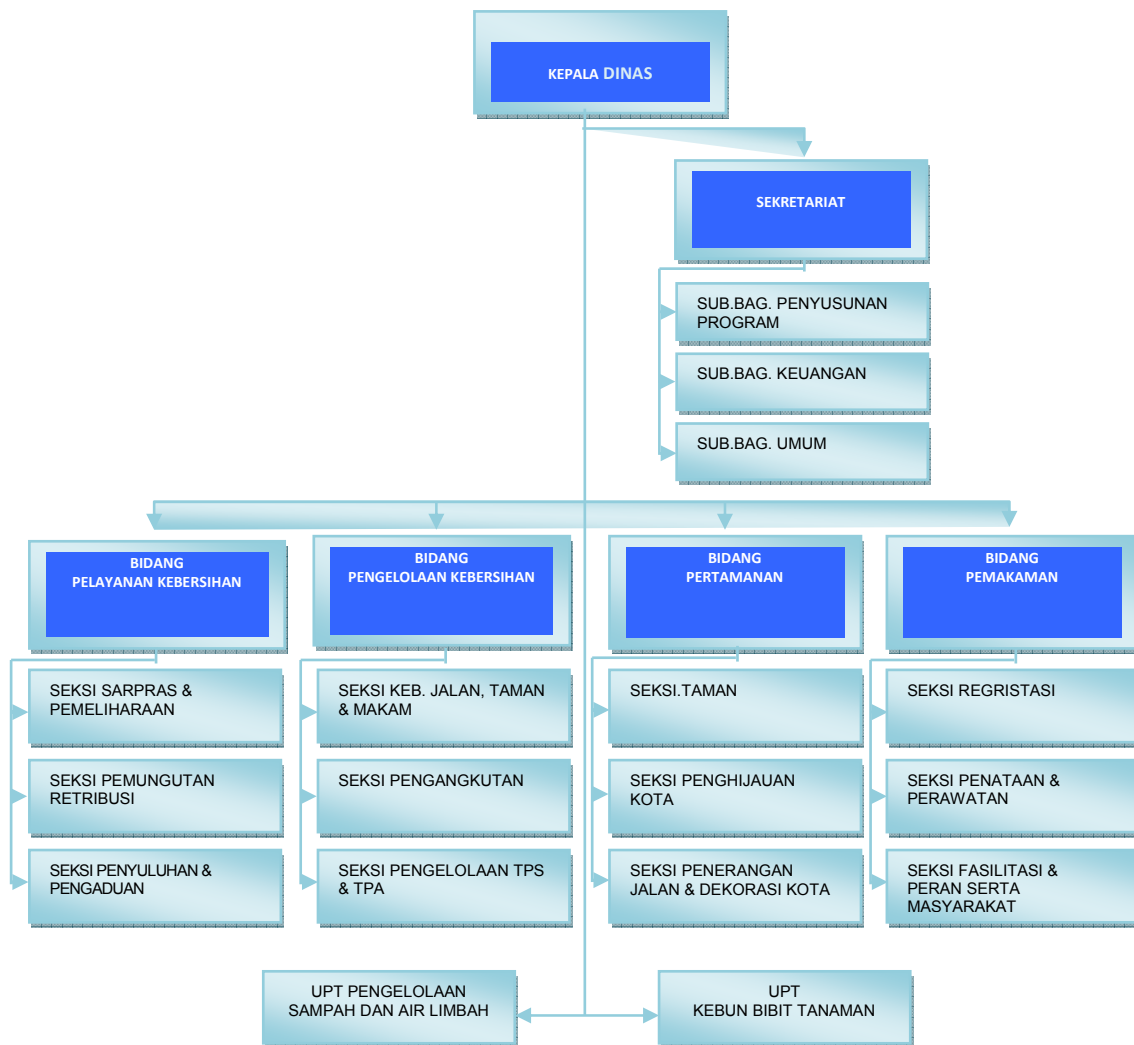
No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Tandatangan Pembimbing
1.	20 November 2010	Proposal	1
2.	2 Desember 2010	Revisi Proposal	2
3.	16 Desember 2010	Revisi Proposal	3
4.	10 Januari 2011	Revisi Proposal	4
5.	24 Januari 2011	Revisi Proposal	5
6.	25 Januari 2011	Revisi Proposal	6
7.	2 Februari 2011	Acc Proposal	7
8.	19 Februari 2011	Seminar	8
9.	1 Juli 2011	Revisi BAB I, III, IV	9
10.	10 Juli 2011	Revisi BAB I, III, IV, V	10
11.	16 Juli 2011	Acc keseluruhan	11

Malang, 16 Juli 2011
Mengetahui
Ketua jurusan,

Dr. ACHMAD SANI SUPRIYANTO, SE., M.Si
NIP 19720212 200312 1 003

Lampiran : 8

Struktur Organisasi
Dinas Kebersihan Dan Pertamanan
Kota Malang



Sumber : Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Malang, 2011

Lampiran : 9

Distribusi Personil Berdasarkan Golongan
Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Malang
Tahun 2010

No	Bagian	Golongan				Jumlah PNS	CPNS	PTT	Jumlah	Ket.
		I	II	III	IV					
1	Sekretariat	6	21	13	2	42	12	4	58	
2	Bidang Pengelolaan Kebersihan	350	96	3	1	450	295	194	939	
3	Bidang Pelayanan Kebersihan	2	17	7	1	27	8	2	37	
4	Bidang Pertamanan	42	58	9	1	110	32	11	153	
5	Bidang Pemakaman	11	23	3	1	38	8	4	50	
6	UPT Pengelolaan Persampahan dan Air Limbah	5	9	3	1	18	50	18	86	
7	UPT Kebun Pembibitan Tanaman	9	1	2	-	12	3	-	15	
TOTAL						697	408	233	1.338	

Sumber Data : Subbag Umum DKP Kota Malang

