

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA
WITEL SUMATERA SELATAN
REGIONAL-I SUMATERA
(Studi Pada Plasa Telkom Palembang)**



Skripsi Oleh

DESI REPITA SARI

01011281320028

Manajemen

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PERGURUAN TINGGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT TELKOM INDONESIA WITEL SUMATERA SELATAN
REGIONAL-I SUMATERA
(Studi Pada Plasa Telkom Palembang)

Disusun oleh:

Nama : Desi Repita Sari

NIM : 01011281320028

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam melanjutkan Ujian Komprehensif.


Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal

Ketua


: 16 Desember 2016


Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.
NIP: 19560701 198503 1 003

Tanggal

Anggota

: 15 Desember 2016


Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP: 19810402 200801 1 013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT TELKOM INDONESIA WITEL SUMATERA SELATAN
REGIONAL-I SUMATERA
(Studi Pada Plasa Telkom Palembang)**

Disusun oleh:

Nama : Desi Repita Sari
NIM : 01011281320028
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 11 Januari 2017 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 11 Januari 2017

Ketua



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.
NIP. 19560701 198503 1 003

Anggota



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 19810402 200801 1 013

Anggota



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
NIP. 19661022 199203 2 002

Mengetahui
Ketua Jurusan



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP. 19570714 198403 1 005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Desi Repita Sari
NIM : 01011281320028
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul:
Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia
Witel Sumatera Selatan Regional-I Sumatera (Studi Pada Plasa Telkom
Palembang).

Pembimbing:

Ketua : Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.

Anggota : Afriyadi Cahyadi, S.E,M.M.

Tanggal Ujian : 11 Januari 2017

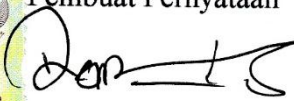
Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 11 Januari 2017

Pembuat Pernyataan





Desi Repita Sari

NIM. 01011281320028

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bermimpilah....

Karena Tuhan akan memeluk Mimpi-Mimpi itu

-Andrea Hirata-

The miracle is another name from Hard Work

Keajaiban adalah kata lain dari Kerja Keras

-Kang Tae Joon-

Dengan Mengucap Alhamdulillah

Skripsi ini kupersembahkan untuk;

Kedua Orang Tuaku dan Keluarga Tercinta

Sahabat-sahabatku

Almamater Tercinta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala Karunia dan Rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Selatan Regional-I Sumatera (Studi Pada Plasa Telkom Palembang)**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Selatan Regional-I Sumatera (Studi Pada Plasa Telkom Palembang). Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Inderalaya, Januari 2017
Penulis,

Desi Repita Sari

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. **Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E.** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. **Prof. Dr. Taufiq, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. **Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. **Welly Nailis, S.E., M.M.** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, sebagai sosok yang selalu meluangkan waktunya untuk mendengarkan apa saja keluhan yang dirasakan oleh mahasiswa serta dapat memberikan solusi yang terbaik.
5. **Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.** dan **Afriyadi Cahyadi, S.E, M.M** selaku dosen pembimbing skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang bapak berikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. semoga kesehatan dan keberkahan selalu diberikan Allah SWT.
6. **Kepada seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen**, yang sangat berjasa dalam membentuk pemahaman dan pola pikir saya terhadap Manajemen sebagai ilmu dan *insyaAllah* dalam prakteknya nanti.
7. **Prof. Dr. Hj. Sulastri, M. Komp** selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama menempuh masa kuliah.
8. **Kedua Orang Tua**, Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tak henti-hentinya mencurahkan segala dukungan baik bersifat material maupun spiritual dalam setiap langkahku, terima kasih untuk iringan doa dan semua pengorbanan yang takkan pernah terbalas seumur hidup olehku.
9. **Ketiga Saudaraku**, Desma Lestari, Amri Indawan dan Khoirul Falah terima kasih atas perhatian, do'a, dan cinta kalian yang tak pernah letih mendengar semua keluhanku.
10. **Sahabat Terbaikku**, Indah, Nurul, Melani, dan Selvi yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menjalani hari-hariku, terima kasih untuk selalu menemaniku dalam canda tawa maupun tetesan air mataku.
11. **Teman Seperjuanganku**, umang-umang, cuy, Dita, Winda, Ica, Heni, Pitri, Rahma, Elin, Ayu, Felsi, Yuni. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini dalam melau kisah dikampus.
12. **Teman-teman Manajemen 2013**, yang telah menjadi rumahku beberapa tahun terakhir. Terima kasih atas semua bantuan dan dukungan selama masa kuliah ini, semoga kita sukses dan mencapai apa yang kita cita-citakan.

13. **PT Telkom Sumatera Selatan khususnya Plasa Telkom**, terima kasih kepada Ibu Ema selaku HRD PT Telkom Sumatera Selatan, Ibu Okfarima Mandasari selaku Asman Service Assurance, Mbak Catur Wulan serta seluruh karyawan yang bekerja di PT Telkom Sumatera Selatan dan Plasa Telkom atas pengalaman berharganya, yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data dan izin untuk melakukan penelitian di lingkungan Plasa Telkom Palembang.
14. **Semua pihak yang telah membantu**, yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, saya berharap Allah *Subhānahu wa ta'āla* membalas segala kebaikan pihak yang telah memberikan andil dalam terwujudnya skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik dalam bentuk moril maupun materiil. Saya berharap skripsi ini, dengan kekurangan yang meliputinya, dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

ABSTRAK

Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Selatan Regional-I Sumatera (Studi Pada Plasa Telkom Palembang)

Oleh:

Desi Repita Sari

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada Telkom Plasa Palembang. Variabel dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kuantitatif dengan sampel sebanyak 54 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Data yang diperoleh diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji parsial, dan analisis regresi linier sederhana. Data dalam analisis ini diolah dengan menggunakan program *Statistical for Product and Service Solution* (SPSS) versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Plasa Telkom Palembang.

Kata kunci: *Kecerdasan Emosi dan Kinerja Karyawan*

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi I




Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.
NIP. 19560701 198503 1 003

Pembimbing Skripsi II



Afriyadi Cahyadi, S.E., M.M.
NIP. 19810402 200801 1 013

**Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen**



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP. 19570714 198403 1 005

ABSTRACT

The Effect of Emotional Intelligence on Employees Performance at the PT Telkom Indonesia, The Area of South Sumatera Region-I (Study in Plasa Telkom Palembang)

By:

Desi Repita Sari;

Drs. Yuliansyah M.Diah, M.M.; Afriyadi Cahyadi, S.E,M.M.

The purpose of this research is to examine the effect of emotional intelligence on employees performance at the Plasa Telkom Palembang. The variable in this research was the emotional intelligence as an independent variable and dependent variable was employees performance. This research is a descriptive and quantitative with a sample of 54 people. Method for collecting data using questionnaire. The collected data are tested by validity test, realibity test, partial test, and simple linear regression analysis. The data in this analysis were processed using the statistical for Product and Service Solution (SPSS) version 22 program. The results of this research indicate that emotional intelligence have positive effect and significant on employees performance at the Plasa Telkom Palembang.

Keywords: Emotional Intelligence and Employees Performance

Acknowledge by,

Advisor I



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.
NIP. 19560701 198503 1 003

Advisor II



Afriyadi Cahyadi, S.E, M.M.
NIP. 19810402 200801 1 013

**Chief of
Management Departement**



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP. 19570714 198403 1 005

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Desi Repita Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Batu Seberang /03 Desember 1994
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Tanjung Batu Seberang Jl. Merdeka No. 90 Ds.1
RT/RW:001/00 Kec. Tanjung Batu Kab. Ogan Ilir
Alamat Email : desirepitasari14@gmail.com
Pendidikan Formal
Sekolah Dasar : SD Negeri 21 Tanjung Batu
SMP : SMP Negeri 1 Tanjung Batu
SMA : SMA Negeri 1 Tanjung Batu
S-1 : Universitas Sriwijaya
Pendidikan Non Formal : - PalComTech (Pendidikan Generasi Internet)
- Global English Language Center (2016)
- Magenta Language Academy (Fortrust Education Service 2016)
Pengalaman Organisasi : - Anggota Himpunan Mahasiswa UNSRI
Kecamatan Tanjung Batu (HIMUKTA 2013)
- Anggota Ikatan Manajemen UNSRI
(IKAMMA 2013)
- Anggota Generasi Baru Indonesia (GenBI 2016)
Penghargaan Prestasi : -

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA DAN INGGRIS)	iv
RIWAYAT HIDUP	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Pembahasan	8
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. Kecerdasan Emosi	10
2.1.1.1. Pengertian Kecerdasan	10
2.1.1.2. Pengertian Emosi	10
2.1.1.3. Pengertian Kecerdasan Emosi	12
2.1.1.4. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi	14
2.1.1.5. Prinsip Kecerdasan Emosi	15
2.1.1.6. Peran Kecerdasan Emosi Terhadap Organisasi	18
2.1.1.7. Indikator Kecerdasan Emosi	19
2.1.2. Kinerja.....	22
2.1.2.1. Pengertian Kinerja.....	22
2.1.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	24
2.1.2.3. Pengukuran Kinerja.....	25
2.1.2.4. Indikator Kinerja	25
2.1.3. Hubungan Antar Variabel	27
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Alur Pikir	31
2.4. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	32
3.2. Rancangan Penelitian.....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1. Jenis Data	33
3.3.2. Sumber data.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Populasi dan sampel	35

3.5.1. Populasi	35
3.5.2. Sampel.....	35
3.6. Definisi Operasional	35
3.7. Teknik Analisis.....	37
3.7.1. Pengukuran Variabel.....	37
3.7.2. Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.7.2.1. Uji Validitas.....	38
3.7.2.2. Uji Reliabilitas	38
3.7.3. Uji Hipotesis	39
3.7.4. Analisis Regresi Linear Sederhana	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Objek Penelitian	41
4.1.1. Profil Umum Perusahaan	41
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	43
4.1.2.1. Visi PT Telkom Indonesia	43
4.1.2.2. Misi PT Telkom Indonesia.....	43
4.1.3. Struktur Organisasi Plasa Telkom Palembang	44
4.2. Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Profil Responden.....	49
4.3 Pengujian Kuesioner	49
4.3.1. Uji Validitas.....	49
4.3.2. Uji Reliabilitas	52
4.4. Analisis Frekuensi Tanggapan Responden terhadap item-item Pertanyaan.....	52
4.4.1. Jawaban Responden Mengenai Kecerdasan Emosi	53
4.4.1.1. Kesimpulan Analisis Frekuensi Atas Jawaban Responden Mengenai Kecerdasan Emosi.....	59
4.4.2. Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan	60
4.4.2.1. Kesimpulan Analisis Frekuensi Atas Jawaban Responden Mengenai Kinerja Karyawan	67
4.5. Analisis Regresi Linier Sederhana	68
4.6. Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi	69
4.7. Uji Hipotesis.....	71
4.8. Pembahasan Pengaruh Kecerdasan Emosi terhadap Kinerja Karyawan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	76
Daftar Pustaka	77
Lampiran-lampiran	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Karyawan Plasa Telkom Palembang	3
Tabel 1.2. Data Kunjungan dan Komplain tahun 2016.....	4
Tabel 1.3. Jenis Komplain produk Plasa Telkom Tahun 2016	5
Tabel 1.4. Customer Loyalty Index 2016.....	5
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1. Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2. Tingkat Usia	47
Tabel 4.3. Tingkat Pendidikan.....	48
Tabel 4.4. Status Pernikahan	48
Tabel 4.5. Masa Kerja	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosi	50
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	51
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.9. Jawaban Pertanyaan Nomor 1 Variabel X	53
Tabel 4.10. Jawaban Pertanyaan Nomor 2 Variabel X.....	54
Tabel 4.11. Jawaban Pertanyaan Nomor 3 Variabel X.....	54
Tabel 4.11. Jawaban Pertanyaan Nomor 4 Variabel X.....	55
Tabel 4.13. Jawaban Pertanyaan Nomor 5 Variabel X.....	55
Tabel 4.14. Jawaban Pertanyaan Nomor 6 Variabel X.....	56
Tabel 4.15. Jawaban Pertanyaan Nomor 7 Variabel X.....	57
Tabel 4.16. Jawaban Pertanyaan Nomor 8 Variabel X.....	57
Tabel 4.17. Jawaban Pertanyaan Nomor 9 Variabel X.....	58
Tabel 4.18. Jawaban Pertanyaan Nomor 10 Variabel X.....	58
Tabel 4.19. Kesimpulan Analisis Frekuensi Jawaban Variabel X	59
Tabel 4.20. Jawaban Pertanyaan Nomor 1 Variabel Y.....	61
Tabel 4.21. Jawaban Pertanyaan Nomor 2 Variabel Y.....	61
Tabel 4.22. Jawaban Pertanyaan Nomor 3 Variabel Y.....	62
Tabel 4.23. Jawaban Pertanyaan Nomor 4 Variabel Y	62
Tabel 4.24. Jawaban Pertanyaan Nomor 5 Variabel Y	63
Tabel 4.25. Jawaban Pertanyaan Nomor 6 Variabel Y.....	64
Tabel 4.26. Jawaban Pertanyaan Nomor 7 Variabel Y	64
Tabel 4.27. Jawaban Pertanyaan Nomor 8 Variabel Y	65
Tabel 4.28. Jawaban Pertanyaan Nomor 9 Variabel Y	65
Tabel 4.29. Jawaban Pertanyaan Nomor 10 Variabel Y	66
Tabel 4.30. Kesimpulan Analisis Frekuensi Jawaban Variabel Y	67
Tabel 4.31 Analisis Regresi Linier Sederhana	69
Tabel 4.32. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.33. Interpretasi Koefisien Korelasi	70
Tabel 4.34. Uji-t.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Plasa Telkom Palembang	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2 Hasil Data Profil Responden	85
Lampiran 3 Frekuensi Data Profil Responden	87
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Variabel X (Kecerdasan Emosi)	88
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Variabel Y (Kinerja Karyawan)	90
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	92
Lampiran 7 Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)	96
Lampiran 8 Frekuensi Data	97
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas	101
Lampiran 10 Uji Regresi	103
Lampiran 11 Tabel Titik Persentase Distribusi t	104
Lampiran 12 Surat Keputusan Dekan FE Unsri tentang Panitia Pembimbing Persiapan Proposal Skripsi	105
Lampiran 13 Surat Keputusan Dekan FE Unsri tentang Pengangkatan PanitiaUjian Proposal Skripsi	106
Lampiran 14 Surat Keputusan Dekan FE Unsri tentang Panitia Pembimbing Skripsi	107
Lampiran 15 Lembar Konsultasi/Bimbingan Proposal & Skripsi	108
Lampiran 16 Surat Keputusan Dekan FE Unsri tentang Pengangkatan PanitiaUjian Komprehensif	109
Lampiran 17 Surat Izin Riset Penelitian dari PT Telkom Witel Sumatera Selatan	110
Lampiran 18 Customer Royalty Index 2016 Plasa Telkom	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan organisasi tidak lepas dari pentingnya unsur sumber daya manusia, karena tugas manajemen sumber daya manusia adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang baik dalam pekerjaannya. Manusia merupakan penggerak dan penentu jalannya suatu organisasi. Dalam hal ini karyawan menjadi kekayaan tersendiri dalam organisasi, mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam menunjang tercapainya keberhasilan suatu tujuan. Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya yaitu salah satunya adalah dengan melihat kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Hasibuan, 2010:200). Menurut Mangkunegara (2010) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mangkuprawira dan Vitayala (2007) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

1. Faktor individual, misalnya masa kerja, umur, kepribadian dan motivasi.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan kerja kepada karyawan.
3. Faktor tim, seperti kekompakan, keeratan dan kerjasama anggota tim.

4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja.
5. Faktor Situasional atau lingkungan seperti tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Trihandini (2015:27) dalam penelitiannya menjelaskan kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri diri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Goleman (2015:43) disebut dengan *emotional intelligence* atau kecerdasan emosional yang didefinisikan sebagai kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan. Kecerdasan emosional ini sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang telah diuraikan diatas.

Adapun subjek yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan pada Plasa Telkom Palembang yang merupakan Kantor Pelayanan *Customer Care* Telkom yang berlokasi di Jalan A. Rivai No. 20 yaitu sebagai fasilitas *walk-in customer point* dimana pelanggan dapat memperoleh berbagai informasi produk dan layanan, termasuk tagihan, pembayaran, penanggungan layanan, promosi hingga penyampaian komplain.

Plasa Telkom merupakan kantor unit Pelayanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) dengan kantor witel Sumatera Selatan Regional I Sumatera di Palembang yang berlokasi di Jalan Sudirman No. 459 yang merupakan perusahaan informasi dan telekomunika terbesar saat ini di Indonesia,

berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang bisnis penyedia layanan dan jaringan Telekomunikasi (*Full Network and Service Telecommunication Provider*). Adapun jasa telekomunikasi yang diberikan seperti, sistem telepon bergerak, layanan pelanggan, teleks, penyewaan transpoder satelit, dan jasa nilai tertentu (www.telkom.id).

Sebagai unit pelayanan, Plasa Telkom dituntut untuk memberikan kualitas layanan yang baik untuk kenyamanan pelanggan. Kegiatan usaha Plasa Telkom terdiri dari aktivitas inti, yaitu *collecting* ialah menampung semua akses dari pelanggan seperti pemasangan atau pencabutan serta komplain produk. *Processing* yaitu pengelompokkan dari masing-masing akses yang masuk sesuai unit usaha masing-masing. Kegiatan yang terakhir ialah *closing* yaitu penyelesaian. Berikut ini menunjukkan jumlah karyawan pada Plasa Telkom Palembang:

Tabel 1.1. Jumlah karyawan Plasa Telkom Palembang

Karyawan Plasa Telkom	Jumlah (orang)		Usia (Tahun)
	Organik	Outsourcing	
Manajer/Customer Care	1	-	52
Service Assurance	5	2	33-56
Retention & Loyalty	3	5	54-55
Customer Handling	3	1	51
Customer Servis Relation (CSR)	-	9	21
Plasa Costumer Unit	5	11	23-55
Keamanan & Cleaning Service	-	9	25
Jumlah	17	37	
Total	54		

Sumber: Plasa Telkom Palembang

Adapun akses yang didapat dari pelanggan seperti pemasangan, pencabutan ataupun komplain produk yang dapat disampaikan via telepon *call*

center Telkom 147, akun sosial media Telkom, *website* Telkom maupun penyampaian langsung kepada karyawan di Plasa Telkom Palembang termasuk kepada petugas keamanan. Adapun jumlah kunjungan dan komplain pelanggan pada tahun berjalan 2016 dari bulan Januari hingga September dari tiap-tiap unit divisi yang telah direkap yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2. Data Kunjungan dan Komplain tahun 2016

Bulan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Komplain
Januari	4318	1527
Februari	4087	1328
Maret	4054	1087
April	3896	857
Mei	3410	1194
Juni	3607	1065
Juli	2737	896
Agustus	2438	655
September	3040	1037
Oktober	3319	1407
November	2872	1248
Desember	2650	835

Sumber:Plasa Telkom Palembang

Dari tabel 1.2. terlihat bahwa di awal tahun terdapat banyak komplain. Pada bulan Februari, jumlah komplain mengalami penurunan secara perlahan sampai bulan April. Bulan Juni sampai Agustus mengalami penurunan. Bulan September terjadi peningkatan komplain kembali, dan dari bulan Oktober ke akhir tahun terjadi kenaikan dan penurunan. Hal ini bertanda bahwa kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dapat dikatakan belum optimal, walaupun pada beberapa bulan terdapat penurunan komplain. Akan tetapi penurunan komplain tersebut masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan kenaikan komplain yang terjadi dalam waktu sebulan. Berikut merupakan jenis komplain yang diterima Plasa Telkom mengenai produknya.

Tabel 1.3. Jenis Komplain produk Plasa Telkom Tahun 2016

Produk	Jenis Komplain	(%)
Telepon	Tidak ada nada / mati	52,11
	Suara dengung	41,29
	Suara putus-putus	34,39
	Ada suara lain (<i>Cross Talk</i>)	8,86
	Sudah bayar masih diisolir	3,36
Internet	Tidak bisa connect	72,94
	Koneksi lambat	42,27
	Intermitten/ putus-putus	42,57
	Tidak bisa browsing	28,69
	Gangguan IP	2,85
Use TV	Live TV putus-putus	44,14
	Live TV tidak tampil	42,00
	Suara tidak jelas	13,75
	Tagihan tidak sesuai	11,27
	Remote rusak	9,19

Sumber: Plasa Telkom Palembang

Tabel 1.3. menunjukkan jenis dan presentase komplain produk yang diterima Plasa Telkom. Plasa Telkom berupaya menyelesaikan komplain yang diterima agar pelanggan tetap loyal dalam memakai produk. Berikut merupakan tabel target yang ingin dicapai oleh Plasa Telkom:

Tabel 1.4. Customer Loyalty Index 2016

Pilar	Target Customer Loyalty (%)	Realisasi (%)
Switching Barrier	95,3	83,7
Attitude	95,3	96,1
Behavior	95,3	52,5
Emotional	95,3	79,0

Sumber: Plasa Telkom Palembang

Berdasarkan tabel 1.4. mengenai sasaran yang ingin dicapai oleh Plasa Telkom dapat dikatakan sudah baik, namun melalui hasil wawancara pada beberapa karyawan tanggal 18 Agustus 2016, mereka mengatakan bahwa masih

ada komplain yang belum terselesaikan dengan baik dibagian teknis dimana setiap bulannya komplain yang masuk ketahap *closing* yaitu 40%-75%. Kurang *clearnya* hal tersebut akibat dari kurang baiknya kontribusi antar unit dari tiap divisi, emosi dan suasana hati yang kurang baik serta kurangnya komunikasi tim dalam merundingkan dan menyelesaikan perselisihan, sehingga keputusan yang diambil kurang optimal.

Status emosional karyawan berperan penting dalam pelayanan dimana saat menghadapi banyaknya jumlah komplain dan pengunjung, membuat karyawan kewalahan. Para karyawan mengaku bahwa mereka harus bisa bersikap melupakan masalah pribadi yang sering menempatkan mereka pada situasi disonansi emosi yaitu inkonsistensi antara emosi yang dirasakan dengan emosi yang ditampilkan.

Informasi lain yang didapat dari wawancara yang dilakukan adalah motivasi dan semangat kerja yang kurang dari karyawan senior yaitu karyawan yang hampir memasuki usia pensiun 55 tahun, dimana adanya pelimpahan tugas ke karyawan junior. Walaupun sistem kerja di Plasa Telkom bersifat matriks atau kerjasama, tetapi karyawan junior merasa keberatan dan dengan terpaksa harus mengerjakan pekerjaan yang bukan pekerjaan mereka.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Selatan Regional-I Sumatera (Studi Pada Plasa Telkom Palembang)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Adakah pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada Plasa Telkom Palembang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui adakah pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan Plasa Telkom Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang pengetahuan dalam penelitian dibidang Perilaku Organisasi khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja, serta dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang berada di perusahaan mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan.

b. Bagi Instansi Perusahaan

Diharapkan bisa menjadi suatu masukan bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan strategi dan bahan evaluasi yang berkaitan dengan masalah sumber daya manusia dalam melihat kecerdasan emosi dan kinerja karyawan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, sistematika pembahasan dibagi menjadi (5) bab, yang diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Penelitian ini diawali dengan penjelasan tentang latar belakang masalah yang menjadi pemicu munculnya permasalahan. Dengan latar belakang masalah tersebut ditentukan rumusan masalah yang lebih terperinci sebagai acuan untuk menentukan hipotesis. Dalam bab ini pula dijabarkan tentang tujuan dan kegunaan penelitian, dan pada akhir bab dijelaskan tentang sistematika pembahasan yang akan digunakan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis yang berguna sebagai dasar pemikiran dalam pembahasan masalah yang diteliti dan mendasari analisis yang digunakan dalam bab IV yang diambil dari berbagai macam literatur.

BAB III Metode Penelitian

Penjelasan tentang metode penelitian berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini. Dijabarkan pula tentang

jumlah dan karakteristik sampel yang digunakan, jenis dan sumber data yang didapatkan, serta metode pengumpulan data dari responden. Selanjutnya akan dibahas metode analisis yang digunakan untuk mengolah data yang sudah dikumpulkan dari obyek penelitian (sampel).

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan dijabarkan tentang hasil analisis data yang didapat dari obyek penelitian (sampel) beserta penjelasan yang diperlukan. Analisis data dan penjabarannya akan didasarkan pada landasan teori yang telah dijabarkan pada Bab II, sehingga segala permasalahan yang dikemukakan dalam Bab I dapat terpecahkan atau mendapat solusi yang tepat.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penjelasan hasil analisis data pada Bab IV di atas, akan dirumuskan kesimpulan yang merupakan pembuktian dari hipotesis yang ada pada Bab II serta saran yang diharapkan bisa berguna bagi instansi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, Meli. 2009. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Auditor Eksternal dan Kecerdasan Intralegensi Auditor Eksternal terhadap Kinerja Auditor Eksternal dengan kepercayaan diri sebagai variabel Moderating (Studi pada Kantor Akuntan Publik di DKI Jakarta)". *Skripsi* Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta (tidak dipublikasikan)
- Anam, Khairil. 2013. "Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan Melalui Semangat Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk. Cabang Bondowoso". *Skripsi* Universitas Jember (tidak dipublikasikan).
- Boyatzis, R. E. 1999. *The Competen Manager a Model for Effective Performance*. Jhon Wiley & Sons. USA.
- Cooper, Robert K dan Ayman Sawaf. 2002. *Executive EQ Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Dessler, Gary. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Ke-Sepuluh Jilid Satu*. Jakarta:PT Indeks.
- Goleman, Daniel. 2015. *Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, Ali Muhammad. 2015. *Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial*. Yogyakarta: Parama Publishing
- Hasibuan, S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Yogyakarta:Bumi Aksara.
- Hendrawan, Harimat.2015. "Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Emosional, dan Motivasi Terhadap Kinerja Dosen". *Jurnal Ilmu Kebidanan Indonesia* Vol. 05, No. 01. Diambil pada tanggal 20 Agustus 2016.
- Hidayati, Reni dkk. 2008. "Kecerdasan Emosi, Stres Kerja Dan Kinerja Karyawan". *Jurnal Psikologi* Volume 2, No. 1 @Universitas Muhammadiyah Surakarta. Diambil pada tanggal 8 Mei 2016 dari <http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psiko/article/view/249/190>
- Imelda, Sarah. 2013 "Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu". *Skripsi* Universitas Sumatera Utara (tidak dipublikasikan)
- Junaidi. 2010. "Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana) dan Tirik Persentase Distribusi t". Diambil pada tanggal 9 Desember 2016 dari <http://junaidichaniago.wordpress.com>

- Khanifah, Siti dan Palupiningdyah. 2015. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Pada Kinerja Dengan Komitmen Organisasi". *Management Analysis Journal* 4 (3) @Universitas Negeri Semarang. Diambil pada tanggal 18 Mei 2016 dari http://journal.unnes.ac.id/artikel_sju/maj/887
- Trihandini. 2015. "Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Ambiguitas Peran Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perawat Unit Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang)". *Skripsi* Universitas Diponegoro Semarang (tidak dipublikasikan).
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2010. *Evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rsodakarya.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia
- Patricia, Buhler. 2007. *Alpha Teach Yourself, Management Skill*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Robbins, S.P, and Timothy, A.J. 2015. *Perilaku Organisasi Edisi Keenam Belas*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sani, Achmad. 2012. "Analisis Pengaruh Burnout Dan Kecerdasan Emosional (EI) Terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mega Syari'ah Cabang Malang". *Jurnal Aplikasih Manajemen*, Vol. 10, No. 4. @Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang. Diambil pada tanggal 18 Mei 2016 dari <http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/1374>
- Soesatyo, Yoyok dan Mochammad Reszha Azhar Eman. 2014. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Supervisor Dengan Efektifitas Komunikasi Sebagai Variabel Mediasi*. *Jurnal Ilmu Manajemen | Volume 2 Nomor 4*. @Universitas Negeri Surabaya. Diambil pada tanggal 16 Mai 2016 dari <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/11455>
- Subagio, Mochammad. 2015. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Ithaca Resources". *Jurnal Manajemen/Volume XIX, No.01 Febuari 2015: 101- 120*. @Universitas Suryadarma Jakarta. Diambil pada tanggal 8 Mei 2016 dari <http://journal.tarumanegara.ac.id/index.php/jmnj/article/view/2266>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D cetakan ke 23*. CV. Alfabeta: Bandung.
- Trijono, Rachmat. 2015. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Papas Sinar Sinanti.
- Muhdiyanto. 2013. "Efek Moderasi Self- Efficacy Pada Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Kewargaan Organisasional (Studi Empiris

Di Lembaga Perbankan Bukan Bank Di Magelang)”. @ Universitas Muhammadiyah Magelang. Diambil pada tanggal 8 Mei 2016 dari <http://jp.feb.unseod.ac.id/index.php/sca-1/article/view/95>

Vitalaya, Aida dan Sjafrri Mangkuprawira. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Galia Indonesia.

Winaryo, Jacinta. 2008. ”Emotional Intelegence Sebagai Salah Satu Faktor Penunjang Prestasi Kerja”. *Jurnal Manajemen*, Vol.8, No. 1. @ Universitas Kristen Maranatha Bandung. Diambil pada tanggal 8 Mei 2016 dari <http://journaljam.ub.ac.id/452>

Yuli, Sri Budi Cantika. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Zalukhu, Irwan dan Ngadino Surip. 2013. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Iklim Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai(Studi Kasus Di Kantor Pusat Badan Sar Nasional Jakarta)”. *Jurnal MIX*, Volume 6 No. 1. @Universitas Mercu BuanaDiambil pada tanggal 18 Mei 2016 dari http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Jurnal_Mix/article/view/71