

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN MANAJEMEN  
PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**HAFEZ ARFAT**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2019**

## ABSTRAK

### PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Manajemen Pengetahuan TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Oleh

Hafez Arfat

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung memiliki *Strategic Map* dengan Visi yaitu “Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh Kembang, Unggul, Terpercaya dengan Bertumpu pada Potensi Insani”. Di dalam *Strategic Map* tersebut terdapat *Strategic Objective* yaitu salah satunya adalah peningkatan *Organizational Capacity* yang memiliki 3 tujuan utama yaitu: 1. Peningkatan produktivitas pegawai. 2. Peningkatan kapasitas *Human Capital*. 3. Peningkatan kapasitas organisasi. Untuk mencapai peningkatan *Organizational Capacity* tersebut, PT PLN (Persero) Distribusi Lampung perlu berfokus pada peningkatan kemampuan kecerdasan emosional dan manajemen pengetahuan karyawannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan skala likert yang disebar kepada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung. Pemilihan sampel menggunakan metode *Simple random sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 105 orang. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, manajemen pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran bagi karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung sebaiknya dapat meningkatkan kemampuan manajemen dirinya yaitu kemampuan untuk mengatur emosinya, meningkatkan pemahaman tentang budaya organisasi yang ada di perusahaannya, serta menghindari perilaku kinerja kontraproduktif.

**Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Manajemen Pengetahuan, Kinerja**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE**

**By**

**Hafez Arfat**

PT PLN (Persero) Distribution Lampung has a Strategic Map with a Vision which is "Recognized as a World Class Company that Grows, Is Superior, Reliable and Based on Human Potential". In the Strategic Map there is a Strategic Objective, one of which is an increase in Organizational Capacity which has 3 main objectives, namely: 1. Increased employee productivity. 2. Increased capacity of Human Capital. 3. Increased organizational capacity. To achieve this increase in Organizational Capacity, PT PLN (Persero) Distribusi Lampung needs to focus on improving the emotional intelligence capabilities and knowledge management of its employees.

This study aims to determine the effect of emotional intelligence and knowledge management on the performance of employees of PT. PLN (Persero) Lampung Distribution. The method of data collection in this study was to use a questionnaire with a Likert scale distributed to employees of PT. PLN (Persero) Lampung Distribution. The sample selection uses the Simple random sampling method. The sample used in this study was 105 people. The data analysis tool used is linear regression analysis.

The results showed that emotional intelligence had a significant positive effect on employee performance, knowledge management had a significant positive effect on employee performance. Advice for employees of PT. PLN (Persero) Distribution Lampung should be able to improve their management capabilities, namely the ability to regulate their emotions, increase understanding of the organizational culture that exists in the company, and avoid counter-productive performance behaviors.

**Keyword: Emotional Intelligence, Knowledge Management, Employee Performance**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN MANAJEMEN PENEGETAHUAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**Oleh**

**HAFEZ ARFAT**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA EKONOMI**

**Pada**

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN MANAJEMEN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

Nama Mahasiswa : **Hafez Arfat**

No. Pokok Mahasiswa : 1411011048

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**  
NIP 19680708 200212 1 003

**Mirwan Karim, S.E., M.Si.**  
NIP 19590308 198503 1 001

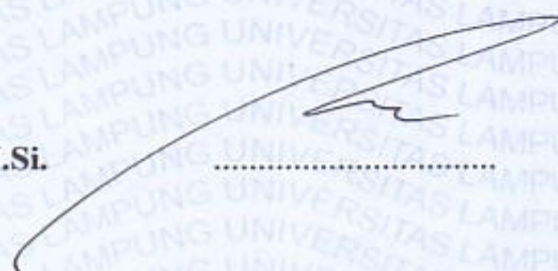
2. Ketua Jurusan Manajemen

**Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si.**  
NIP 19620822 198703 2 002

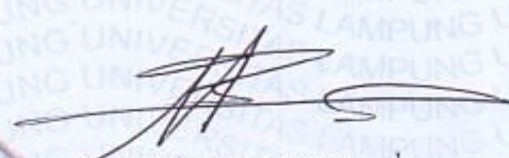
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**


**Ketua : Dr. Ribhan, S.E., M.Si.**



**Sekretaris : Mirwan Karim, S.E., M.Si.**



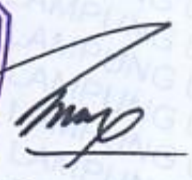
**Penguji Utama : Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si.**



**2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.**  
NIP 19610904 198703 1 011



**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Juli 2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini;

Nama : **Hafez Arfat**

NPM : **1411011048**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan adalah benar hasil karya sendiri yang ditulis dengan sungguh-sungguh dan bukan merupakan penjiplakan hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Bandar Lampung, 1 Juli 2019

Penulis



**Hafez Arfat**  
**NPM. 1511011103**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Hafez Arfat dilahirkan di Desa Penengahan Kecamatan Karya Penggawa Kabupaten Pesisir Barat pada tanggal 13 Mei 1996, merupakan amanah dan karunia yang Allah SWT berikan kepada pasangan Bapak Hafzi A.A dan Ibu Mistina sebagai anak pertama.

Penulis mengawali pendidikan di TK Nurul Huda. Pada tahun 2008 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Penengahan Karya Penggawa. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 2 Pesisir Tengah yang diselesaikan pada tahun 2011, lalu dilanjutkan kejenjang pendidikan menengah atas di SMA Negeri 1 Pesisir Tengah hingga lulus pada tahun 2014.

Tahun 2014, Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui program SNMPTN (Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri). Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung antara lain sebagai Sekretaris Bidang 1 (Keilmuan) periode 2015-2016 dan Ketua Umum periode 2016-2017. Penulis juga telah mengikuti program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2017 selama 40 hari di Desa Puji Rahayu, Kecamatan Merbau Mataram, Kabupaten Lampung Selatan.



## **PERSEMBAHAN**

***Yang utama dari segalanya Allah SWT***

*Puji dan syukurku pada-Mu Allah SWT. terima kasih atas rahmat dan karunia-Mu yang selalu memberikan aku kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan ilmu pengetahuan. Engkau berikan secercah cahaya terang dan kemudahan hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu aku limpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.*

***Teruntuk kedua orang tuaku,  
Bapak dan Ibuku Tersayang***

*Terima kasih telah menjaga amanah dari Allah SWT, telah memberikan seluruh bentuk kasih sayang kepadaku, telah memberikan segala bentuk pengorbanan untuk menghidupiku, menyekolahkanku, dan membimbingku untuk terus taat kepada Allah SWT. Terima kasih atas segala kasih sayang, perhatian dan seluruh tangisan doa yang menyelimutiku, sehingga aku bisa sampai di titik ini.*

***Serta terima kasih untuk Almamater tercinta,***

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.*

## MOTTO

*“E=M\*C2 (Education=Mind \* Curious2).”*

*(Hafez Arfat)*

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”*

*(QS. Al-Insyirah : 5)*

*“Semakin jarang membaca, Semakin banyak membacot.*

*Realita kehidupan bangsa ini”*

*(Imam Supriadi BPK)*

## SANWACANA

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Proses pembelajaran yang penulis alami selama ini memberikan kesan dan makna mendalam bahwa ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis masi sangat terbatas. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Rr. Erlina, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan penguji utama yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi ini..
4. Ibu Faila Sofha, SE., M.S.M sebagai Pembimbing Akademik yang selalu membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama proses perkuliahan.
5. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku pembimbing utama dan Bapak Mirwan Karim, S.E., M.Si selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing dan memberikan saran serta nasihat yang luar biasa dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah memberikan ilmu dan membagikan pengalamannya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah membantu selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibuku tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang luar biasa, doa yang tulus, serta motivasi tiada henti kepada penulis. Semoga dikemudian hari penulis dapat menjadi kebanggaan bagi kalian.
9. Keluargaku HMJ Manajemen Periode 2015/2016 Ketum Hafiz, mbak Ega, kak Rifa, mba Ghanes, mba Mochi, mba Didi, mba Atiqa, mba Mochi, bang Dayat, bang Fendy, bang Fajar, bang Epet, bang Valdo, Mija, Udin, Isyu, Shely, dan

Tasya. Terima kasih atas suka dan duka yang telah kita lalui bersama serta pengalaman-pengalaman berharga yang telah kita lewati selama ini.

10. Keluargaku HMJ Manajemen Periode 2016/2017, sekum Lime, bendum Danta, Marda, Udin, Mijak, Asih, iyay Nata, koh Thendy, Satrio, Olen, Nyimas, Erik, Setu, Reny, Aldi, Pipit dan Cicin. Terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran berharga yang telah diberikan, semoga ilmu dan pengalaman yang dilalui bisa bermanfaat dalam hidup, semoga tetap selalu bisa berkumpul dan bersilaturahmi sampai tua nanti.
11. Keluarga besar Manajemen angkatan 2014 khususnya kelas Manajemen Genap 2014 dan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia 2014 untuk kebersamaannya selama proses perkuliahan ini.
12. Adik-adik kader HMJ Manajemen yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk canda, tawa, dan semangatnya serta proses yang luar biasa selama masa proses dalam organisasi dan proses perkuliahan.
13. Keluarga Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung periode 2018/2019, Ketum Feri, Sekum Sule, Bendum Ikhsan, kabid Rois, kabid Aji, Udin, Supono, Amir, Mauldan, Setu, Chintya, Yohanna, Dhana, Dimas, terima kasih atas proses dan wahana pembelajaran yang luar biasa.
14. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung para Kader yang sedang berproses serta para alumni atas proses kaderisasi dan wahana pembelajaran yang luar biasa, sebagai upaya membentuk kader dengan kualitas insan cita.

15. Teman-teman seperjuangan KKN Periode II Desa Puji Rahayu, Kecamatan Merbau Mataram, Alvin, Dika, Susi dan Vivi yang saling membantu dan menjaga selama 40 hari tinggal bersama.
16. Sahabat-sahabatku, wo Lid, wo Khesi, Nisa, uni Fida, uni Vira, kak Titi, wo Dian, abang Alvin, bang Obet, iyay Riko, Rahman terong, wo Nopa, kak Chan, Septa, Kholid, Angga, Alfa, Doni, Cik, kak Novry, udo Robi, Ferdi, dang Roby, odang Pipit, Ririn, Syintya, Wira, Fitra, Hasbi, Theo, Ari, Chandra, telah menemani perjalanan penulis selama hampir satu dekade ini, dari celana biru pendek, putih abu-abu, akan ber-toga, hingga sampai akhir hayat nanti.
17. Teman-temanku selama perkuliahan Danta, Suhendra, bli Komang, Hafiz, Yasir, Nanda, Mirna, Hardman, bang Nico, Sandy, Anis, Ulvi, Rama, Fadil, yay Nata, Retno, pakcik Dinar, Puma, yay Arif, Fajar tomo, Iduy, Gugun, Eko, mba Dian, Maryani, Nindy, Ofa, Yaya, Indra, Ardiyanto, Eka, Eli, Udin, Mutia, Desta, Yosi, Praneko, Yuri, Ekok, Ulfa, Lisa dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu telah saling menyemangati sejak menjadi mahasiswa baru.
18. PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung, sebagai perusahaan yang menjadi objek pnelitian penulis. Terima kasih telah memberikan kerjasama dan memfasilitasi terkait keperluan penulis dalam melakukan penelitian.
19. Semua pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan ini skripsi ini.
20. Almamaterku tercinta, Universitas Lampung.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 1 Juli 2019

Penulis

Hafez Arfat  
1411011048

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kecerdasan Emosional.....	14
1. Pengertian kecerdasan emosional.....	14
2. Dimensi kecerdasan emosional .....	14
B. Manajemen Pengetahuan.....	16
1. Pengertian manajemen pengetahuan .....	16
2. Dimensi manajemen pengetahuan.....	16
C. Kinerja .....	18
A. Pengertian kinerja.....	18
B. Dimensi kinerja .....	18
D. Penelitian Terdahulu .....	19
E. Rerangka Pemikiran .....	21
F. Hipotesis .....	21
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Penelitian .....	22
B. Jenis Penelitian .....	22
1. Penelitian eksploratori.....	22
2. Penelitian deskriptif .....	22
3. Penelitian kausal .....	23
C. Sumber Data .....	23
1.Data Primer .....	23
2. Data Sekunder .....	24
D. Populasi dan Sampel .....	24
1.Populasi.....	25



2. Sampel.....	25
E. Variabel Penelitian .....	25
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
G. Metode Pengumpulan Data .....	28
1. Wawancara .....	28
2. Kuesioner .....	28
3. Studi kepustakaan .....	30
H. Uji Instrumen Penelitian .....	30
1. Uji validitas .....	30
2. Uji Reliabilitas .....	31
3. Uji Normalitas .....	31
I. Analisis Data .....	31
1. Deskripsi hasil penelitian .....	31
2. Analisis data kuantitatif .....	32
J. Pengujian Hipotesis .....	33
1..Uji t (parsial).....	33
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Distribusi Kuesioner.....	34
B Karakteristik Responden .....	34
C Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas.....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas.....	39
3. Uji Normalitas .....	41
D. Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
1. Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kecerdasan Emosional (X1) .....	42
2. Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Manajemen Pengetahuan (X2) .....	46
3. Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kinerja (Y).....	52
E. Analisis Kuantitatif .....	56
F. Uji Hipotesis .....	57
G. Pembahasan .....	59
<b>V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	
A. Simpulan .....	63
B. Saran .....	64
C. Keterbatasan Penelitian .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data tingkat pendidikan karyawan .....	9
1.2 Data karyawan yang memiliki sertifikat pelatihan .....	10
1.3 Neraca perusahaan listrik .....	11
1.4 Produktifitas .....	11
2.1 Penelitian terdahulu .....	19
3.1 Definisi operasional variabel penelitian .....	27
3.2 Skala Pengukuran Likert.....	29
4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian .....	34
4.2 Karakteristik Responden.....	35
4.3 Hasil Uji Validitas KMO-MSA untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Manajemen Pengetahuan, dan Kinerja (Uji Validitas I).....	36
4.4 Hasil Uji Validitas KMO-MSA untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Manajemen Pengetahuan, dan Kinerja (Uji Validitas II) .....	37
4.5 Koefisien nilai r Cronbach's Alpha.....	39
4.6 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Manajemen Pengetahuan, dan Kinerja .....	40
4.7 Hasil Uji Normalitas untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Manajemen Pengetahuan dan Kinerja .....	42
4.8 Rata-rata Jawaban Responden Kesadaran Diri .....	43
4.9 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Empati .....	44
4.10 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Motivasi Diri .....	45
4.11 Rata-rata Jawaban Responden Manajemen Diri .....	45
4.12 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Pengetahuan .....	46
4.13 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Teknologi Informasi.....	48
4.14 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Budaya Organisasi .....	50
4.15 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas .....	52
4.16 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual .....	53
4.17 Rata-rata Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontraproduktif.....	55
4.18 Hasil Uji Nilai Determinasi .....	57
4.19. Uji Regresi Linier untuk Hipotesis I .....	58
4.19. Uji Regresi Linier untuk Hipotesis II.....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	L-1
2. Karakteristik Responden .....	L-2
3. Distribusi Karakteristik Responden .....	L-3
4. Tabulasi Tanggapan Responden Variabel X1, X2 dan Y .....	L-4
5. Deskriptif Tanggapan Responden Variabel X1, X2 dan Y .....	L-5
6. Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y .....	L-6
7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y .....	L-7
8. Hasil Uji Normalitas .....	L-8
9. Hasil Uji Hipotesis .....	L-9

## **I. Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Globalisasi dan ketidakpastian dalam lingkungan bisnis, menuntut organisasi perlu menyesuaikan dan memperbarui pengetahuan mereka untuk tetap kompetitif dan inovatif guna meningkatkan tingkat produktifasnya. Kondisi saat ini juga menuntut sumber daya manusia (SDM) untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif dan menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi yang mau belajar dengan penuh semangat, sehingga potensinya berkembang maksimal. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, daya dan karya. Pengelolaan Sumber daya manusia secara profesional perlu dilakukan agar dapat terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan perusahaan (Mangkunegara, 2007).

Menurut Hasibuan (2003) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, pegawai, dan masyarakat. Pentingnya unsur manusia dalam organisasi adalah sebagai penggerak utama suatu organisasi dan sumber daya manusia dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman. Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai agar mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain

atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis dan menjalankan tugas dengan baik (Purady, 2016).

Law, et al. (2004) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka.

Teori kecerdasan emosional dikembangkan oleh Law, et al. (2004). Penelitian Law, et al. (2004) mengukur kecerdasan emosional dalam empat indikator sebagai berikut:

1. Kesadaran diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

3. Manajemen diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang

memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

#### 4. Motivasi diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga emosinya tetap positif disetiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

Pegawai merupakan aset penting sehingga perusahaan perlu memperhatikan keberadaan pegawainya dengan memfasilitasi kebutuhannya dalam bekerja. Selain kecerdasan emosional terdapat suatu faktor yang berhubungan dengan pegawai yaitu manajemen pengetahuan.

Rasula, *et al.* (2012) Manajemen pengetahuan adalah proses yang mengubah pengetahuan individu menjadi pengetahuan organisasi. Sedangkan menurut King (2009) manajemen pengetahuan adalah sebuah perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, serta pengawasan terhadap orang-orang, proses dan juga sistem di dalam sebuah organisasi untuk memastikan bahwa aset-aset serta potensi yang terkait dengan pengetahuan dapat digunakan secara efektif dan juga dapat ditingkatkan. Pengetahuan sendiri adalah suatu aset penting bagi sebuah organisasi yang berasal dari pikiran serta kepercayaan dari seorang individu yang bertujuan untuk meningkatkan keunggulan kompetitif (Drucker, 1993) dalam Hoegl dan Schulze (2005).

Manajemen pengetahuan dibagi menjadi dua bagian yaitu manajemen pengetahuan tindakan dan manajemen pengetahuan objek. Manajemen pengetahuan tindakan adalah bentuk pengelolaan pengetahuan yang berupa tindakan-tindakan seperti pengorganisasian, pembatasan, penyaringan, penyampaian, pembagian atau pertukaran, penyebarluasan serta penggunaan dari pengetahuan. Berbeda dengan manajemen pengetahuan objek yang lebih menekankan pada pengelolaan objek-objek pengetahuan seperti data, informasi, pengalaman, evaluasi, wawasan, kebijaksanaan dan inisiatif (Sivan, 2001: 9). Baik atau buruknya sebuah manajemen pengetahuan dalam perusahaan tentunya akan berpengaruh terhadap cara kerja serta pola pikir dari seorang karyawan. Memiliki pengetahuan yang luas akan membantu seorang karyawan dalam berfikir serta bertindak dalam menghadapi sebuah pekerjaan

Kinerja pegawai sangat penting dalam menentukan keefektifan kinerja sebuah organisasi. Tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai akan menghasilkan kuantitas dan kualitas yang diharapkan sebuah organisasi. Koopmans *et al.* (2014) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) adalah ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang pegawai. Hal tersebut serupa dengan Sedarmayanti (2009), yang menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, yang berarti prestasi kerja, hasil kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja.

Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2002), kinerja merupakan bentuk kegiatan yang



dilakukan oleh pegawai. Kinerja pegawai merupakan apa yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada organisasi.

Konsep keberhasilan kinerja dapat dilihat hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Koopmans (2014) mengemukakan indikator-indikator kinerja sebagai berikut :

a. Kinerja tugas

Didefinisikan sebagai kemampuan dimana individu melakukan inti substantif atau teknis pusat pekerjaannya

b. Kinerja kontekstual

Didefinisikan sebagai perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis di mana inti teknis harus berfungsi.

c. Perilaku kerja kontraproduktif

Didefinisikan sebagai perilaku yang merugikan kesejahteraan organisasi.

Sedarmayanti (2009) berpendapat bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Kinerja pegawai mempengaruhi keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi juga ditandai oleh tingginya kinerja dari pegawai, karena kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang individu atau kelompok.

Gibson, *et al.* (2008) menyatakan ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja, yang pertama adalah faktor dari variabel individu yang terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, dan demografis. Faktor kedua adalah faktor dari

variabel psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja, dan stres kerja. Faktor ketiga yang mempengaruhi kinerja adalah faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, desain organisasi dan karir. Kinerja karyawan yang baik merupakan salah satu factor yang sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Karyawan memiliki peranan penting untuk menunjang kegiatan operasional serta kinerja sebuah perusahaan. Salah satu kemampuan penting tersebut adalah kecerdasan emosional karyawan serta kualitas kemampuan berdasarkan latar belakang pendidikannya. Upaya tersebut juga harus ditunjang dengan manajemen pengetahuan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, serta pengawasan terhadap orang-orang, proses dan juga sistem di dalam sebuah organisasi untuk memastikan bahwa aset-aset serta potensi yang terkait dengan pengetahuan dapat digunakan secara efektif dan juga dapat ditingkatkan (King 2009).

PT. PLN (Persero) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PUPK) dengan menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum sesuai Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1972. Seiring kebijakan Pemerintah maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan kepentingan umum hingga sekarang. PT PLN (Persero) Distribusi Lampung sebagai perusahaan pendistribusian listrik kepada konsumen memerlukan banyak karyawan guna mencapai kinerja yang diinginkan sekaligus memuaskan konsumen dalam hal pendistribusian listrik.

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung memiliki *Strategic Map* dimana terdapat Visi yaitu “Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh Kembang, Unggul Terpercaya dengan Bertumpu pada Potensi Insani”. Di dalam *Strategic Map* tersebut terdapat *Strategic Objective* yaitu salah satunya adalah peningkatan *Organizational Capacity* yang terdapat 3 tujuan utama yaitu: 1. Peningkatan produktivitas pegawai. 2. Peningkatan kapasitas *Human Capital*. 3. Peningkatan kapasitas organisasi. Dalam upaya mencapai 3 tujuan tersebut diuraikan dalam 5 langkah-langkah yaitu: 1. Meningkatkan kompetensi pegawai bisnis inti. 2. Meningkatkan implementasi *Knowledge Management*. 3. Internalisasi Visi, Misi, Tata Nilai serta Strategi Perusahaan. 4. Pengembangan *Talent Management*. 5. Meningkatkan Budaya Integritas.

Dalam upaya mencapai peningkatan *Organizational Capacity* PT PLN (Persero) Distribusi Lampung perlu berfokus pada pengelolaan dan pengembangan kemampuan diri karyawannya. Globalisasi dan ketidakpastian dalam lingkungan bisnis, menuntut organisasi perlu menyesuaikan dan memperbarui pengetahuan mereka untuk tetap kompetitif dan inovatif guna meningkatkan tingkat produktifasnya. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, daya dan karya, hal tersebut mewakili aspek kecerdasan emosional karyawan. Kondisi saat ini juga menuntut sumber daya manusia (SDM) untuk terus-menerus mampu mengembangkan diri secara proaktif dan menjadi manusia pembelajar, yaitu pribadi yang mau belajar dengan penuh semangat, sehingga potensinya berkembang maksimal, dalam pengelolaannya masuk dalam konsep manajemen pengetahuan.

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dalam upayanya meningkatkan kecerdasan emosional karyawannya melakukan berbagai program dan atau kegiatan yang bisa memfasilitasi peningkatan kecerdasan karyawannya diantaranya: mengadakan berbagai macam kegiatan *workshop* rutin minimal 1 tahun sekali terkait peningkatan kemampuan kesadaran diri, serta manajemen diri karyawannya. Kemudian mengadakan program “KC (*Knowledge Capturing*)” yaitu kegiatan *sharing group* antara pegawai yang sudah pensiun dengan pegawai yang masih aktif, dalam upayanya berbagi pengalaman dan pengetahuan berdasarkan disiplin ilmu dan latar belakang pekerjaan, kegiatan ini selain untuk memotivasi karyawan juga untuk meningkatkan rasa empati diantara para karyawan, baik yang masih aktif bekerja ataupun yang sudah pensiun.

PT PLN (Persero) Distribusi Lampung dalam upayanya meningkatkan manajemen pengetahuan karyawannya melakukan berbagai program dan atau kegiatan yang bisa memfasilitasi peningkatan manajemen pengetahuan diantaranya: konsep budaya organisasi yaitu “SIPP (Saling percaya, Integritas, Peduli, dan Pembelajar)” serta peningkatan budaya integritas yang ada dalam *strategic map* perusahaan. Dalam pengelolaan pengetahuan karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung memiliki program “OJT (*On The Job Training*)” yaitu pelatihan bagi para pegawai baru perusahaan, serta program diklat (pendidikan dan pelatihan) bagi karyawan yang sudah lama berkerja minimal 1 kali dalam setahun. Sebagai perusahaan dengan pegawai dalam jumlah besar PT PLN (Persero) Distribusi Lampung memiliki sistem internal dan *data base* dalam pengelompokan dan pengelolaan data karyawan, server internal dalam

pengelolaan komunikasi antar karyawan serta sistem *single sign on* dalam fasilitas akses jaringan komunikasi.

**Tabel 1.1 Data Kepegawaian PT.PLN (persero) Distribusi Lampung Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2017**

UNIT	SMA	D1	D3	S1	S2	TOTAL
KANTOR DISTRIBUSI LAMPUNG	21	2	32	77	10	<b>142</b>

**Sumber: PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung**

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah karyawan di kantor PT PLN (Persero) Distribusi Lampung tahun 2017 berdasarkan tingkat pendidikannya dengan jumlah terbanyak pada tingkat pendidikan S1, dilanjutkan dengan D3, SMA, S2, dan tingkat pendidikan yang berjumlah paling rendah yaitu D1. Tingkat pendidikan dapat merubah pola pikir yang lebih baik dari seseorang, karyawan yang bekerja dengan dibekali pendidikan yang tinggi dapat dikatakan lebih dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, sehingga kinerja dari perusahaan dapat puas dirasakan. Good (2006) dalam Kagaari dan Munene (2007) menyatakan bahwa pendidikan sebagai suatu proses perkembangan kecakapan seseorang dalam bentuk sikap dan perilaku yang berlaku dalam masyarakat. Proses dimana seseorang dipengaruhi oleh lingkungan yang dipimpin khususnya didalam lingkungan sekolah sehingga dapat mencapai kecakapan sosial dan dapat mengembangkan kepribadiannya. Karyawan yang memiliki tingkat pengetahuan dan keterampilan tinggi harus dapat dimanfaatkan maksimal oleh perusahaan. Kemampuan yang didapat melalui sebuah pelatihan akan menjadi nilai tambah bagi karyawan guna menunjang peningkatan kinerjanya.

**Table 1.2 Jumlah Karyawan yang Memiliki Sertifikat Pelatihan Di Kantor PT PLN (Persero) Distribusi Lampung Tahun 2017**

<b>NO</b>	<b>BAGIAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	SDM	24
2	KEUANGAN	19
3	AREA PENGATUR DISTRIBUSI	13
4	HUKUM	8
5	NIAGA DAN PELAYANAN PELANGGAN	20
6	DISTRIBUSI	25
7	SEKRETARIAT DAN UMUM	9
8	INFORMASI DAN TEKHNOLOGI	9
9	PERENCANAAN	15
<b>TOTAL</b>		<b>142</b>

**Sumber: PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung**

Berdasarkan Tabel 1.2, seluruh karyawan di kantor PT PLN (Persero) Distribusi Lampung per Agustus 2017 telah memiliki sertifikat pelatihan yang diperoleh melalui pelatihan yang diadakan oleh perusahaan maupun kursus yang diselenggarakan oleh lembaga kursus diluar perusahaan. Sertifikat terbanyak diperoleh melalui pelatihan atau kursus dalam penggunaan sistem informasi dan teknologi yang hampir hampir semua karyawan ditiap bidang pernah mengikuti pelatihan penggunaan informasi dan teknologi. Sertifikat yang dimiliki karyawan dapat menambah nilai kompetensi dalam diri seorang karyawan. Lingkungan merupakan faktor diluar individu yang dapat mempengaruhi karyawan dalam bekerja.

**Tabel 1.3 Neraca Pengusahaan Listrik PT.PLN (persero) Distribusi Lampung**

Tahun	Dibeli Dari Luar Pln	Terima Dari Unit Lain	Produksi Sendiri	Produksi Netto	Susut Energi		Pemakaian/ Penjualan	
	Mwh	Mwh	Mwh	Mwh	Mwh	%	Mwh	%
2013	-	3.709,96	0,14	3.710,10	479,73	12,93	3.181,70	85,76
2014	-	4.058,10	0,17	4.058,27	550,54	13,57	3.392,43	83,59
2015	144,45	4.301,89	0,13	4.446,47	614,22	13,81	3.571,00	80,31
2016	139,54	4.649,90	0,13	4.789,57	658,64	13,75	3.820,30	79,76

**Sumber: Data diolah dari Statistik Ketenagalistrikan Kementerian ESDM 2014-2017**

Berdasarkan tabel 1.3, terdapat penurunan nilai pemakaian/penjualan listrik secara persentase dibandingkan dengan jumlah produksi netto listrik pada PT.PLN (persero) Distribusi Lampung dari tahun 2013-2014. Data tersebut menjadi indikasi terkait penurunan tingkat produktifitas perusahaan pada PT.PLN (persero) Distribusi Lampung.

**Tabel 1.4 Produktifitas PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung**

TAHUN	PRODUKSI NETTO	PEMAKAIAN/PENJUALAN	PRODUKTIFITAS
	Mwh	Mwh	
2013	3.710,10	3.181,70	0,85
2014	4.058,27	3.392,43	0,83
2015	4.446,47	3.571,00	0,80
2016	4.789,57	3.820,30	0,79
Total	17.004,41	13.965,43	3,27
rata-rata	4.251,10	3.491,36	0,8175

**Sumber: Data diolah dari Statistik Ketenagalistrikan Kementerian ESDM 2014-2017**

Tabel 1.4 menjelaskan tentang produktifitas perusahaan PT. PLN (persero) Distribusi Lampung, secara umum produktifitas dari perusahaan dapat dikategorikan baik, jika produktifitas mendekati, mencapai atau melebihi 1,00 atau jika dipersentasekan menjadi 100% maka produktifitas dapat dikatakan baik. tabel 1.4 menunjukkan tingkat penurunan produktifitas perusahaan PT. PLN (persero) Distribusi Lampung dari tahun 2013 sampai 2016. Produktifitas perusahaan ini merupakan cerminan dari kinerja karyawan secara umum.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah manajemen pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja karyawan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
2. Untuk mengetahui pengaruh manajemen pengetahuan terhadap terhadap kinerja karyawan.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi bidang ilmu manajemen sumber daya manusia sebagai informasi dan referensi bagi penelitian sejenis, sehingga dapat menyempurnakan kekurangan dari penelitian ini.

##### 2. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat membantu bagi perusahaan dalam melakukan penilaian prestasi kerja karyawan.

##### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman baru bagi penulis tentang materi yang diteliti. Serta sebagai media untuk menuangkan ilmunya yang didapatkan selama masa perkuliahan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

### **A. Kecerdasan Emosional**

#### **1. Pengertian kecerdasan emosional**

Law, *et al.* (2004) menyebutkan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Salovey dan Mayer (1990) dalam Shih dan Susanto (2010), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka. Boyatzis McKee (2004, dalam Laras 2006), mengatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi, serta mengatur keadaan jiwa.

#### **2. Dimensi kecerdasan emosional**

Law, *et al.* (2007) membentuk konstruk kecerdasan emosional dalam empat dimensi, yaitu:

##### **a. Kesadaran diri**

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah.

Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang.

b. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

c. Manajemen Diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

d. Motivasi Diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga emosinya tetap positif disetiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

Indikator kecerdasan emosional di atas dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan emosional mencakup kesadaran diri, empati, manajemen diri dan motivasi.

Kemampuan seseorang mengelola indikator kecerdasan emosional dengan baik, maka kinerja yang dihasilkan akan maksimal.

## **B. Manajemen Pengetahuan**

### **1. Pengertian Manajemen Pengetahuan**

Rasula, *et al.* (2012) Manajemen pengetahuan adalah proses yang mengubah pengetahuan individu menjadi pengetahuan organisasi. Sedangkan menurut King (2009: 4) manajemen pengetahuan adalah sebuah perencanaan, pengorganisasian, pemotivasian, serta pengawasan terhadap orang – orang, proses dan juga sistem di dalam sebuah organisasi untuk memastikan bahwa aset – aset serta potensi yang terkait dengan pengetahuan dapat digunakan secara efektif dan juga dapat ditingkatkan. Manajemen pengetahuan melibatkan berbagai isu dalam dunia manajemen, hal ini terjadi karena adanya transformasi dari sistem ekonomi, transformasi tersebut berupa sistem ekonomi yang bersifat produktif untuk masyarakat yang berbasis pada pengetahuan. Pengetahuan dianggap sebagai sebuah aset yang penting bersama dengan sumber daya lain seperti tanah, pekerjaan, dan modal (Nonaka, 2006: 15).

### **2. Dimensi Manajemen Pengetahuan**

Rasula, *et al.* (2012: 149) manajemen pengetahuan memiliki 3 komponen utama, yaitu :

a. Teknologi Informasi

Teknologi Informasi, suatu keberhasilan sebuah manajemen pengetahuan dapat dilihat dari sebuah peningkatan efisiensi individu, kelompok, dan organisasi dalam penggunaan alat manajemen pengetahuan ( Teknologi Informasi)

b. Budaya Organisasi

Budaya organisasi memiliki pengaruh yang besar bagi manajemen pengetahuan, karena sebuah budaya organisasi menentukan keyakinan dasar, nilai-nilai, dan norma-norma dari pemanfaatan pengetahuan dalam sebuah organisasi. Organisasi dapat mencapai keunggulan kompetitif apabila, suatu organisasi dapat menggunakan pengetahuan secara efektif dan dapat mengintegrasikan pengetahuan tersebut ke dalam proses bisnis.

c. Pengetahuan

Suatu manajemen pengetahuan yang sukses dapat dilihat dari penerapan serangkaian pendekatan tersebut meliputi akumulasi pengetahuan, pemanfaatan dari pengetahuan, pembagian pengetahuan serta kepemilikan dari pengetahuan.

Penerapan manajemen pengetahuan akan mendukung perkembangan pengetahuan dari karyawan dari waktu ke waktu, sehingga diperlukan sebuah strategi untuk mengelola sumber daya pengetahuan untuk dapat mendukung tercapainya hal tersebut.

## C. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Koopmans, *et al.* (2014) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) adalah ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang pegawai. Hal tersebut serupa dengan Sedarmayanti (2009), yang menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance*, yang berarti prestasi kerja, hasil kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja. Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.

### 2. Dimensi Kinerja

Koopmans, *et al.* (2014) mengemukakan dimensi kinerja sebagai berikut :

1. Kinerja tugas

Didefinisikan sebagai kemampuan dimana individu melakukan inti substantif atau teknis pusat pekerjaannya.

2. Kinerja kontekstual

Didefinisikan sebagai perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, sosial dan psikologis di mana inti teknis harus berfungsi.

3. Perilaku kerja kontraproduktif

Didefinisikan sebagai perilaku yang merugikan kesejahteraan organisasi.

Berdasarkan indikator variabel kinerja di atas dapat disimpulkan bahwa, poin indikator kinerja meliputi kinerja tugas, kinerja kontekstual dan perilaku kerja kontraproduktif. Indikator yang mencerminkan kinerja seseorang didalam suatu organisasi.

#### D. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

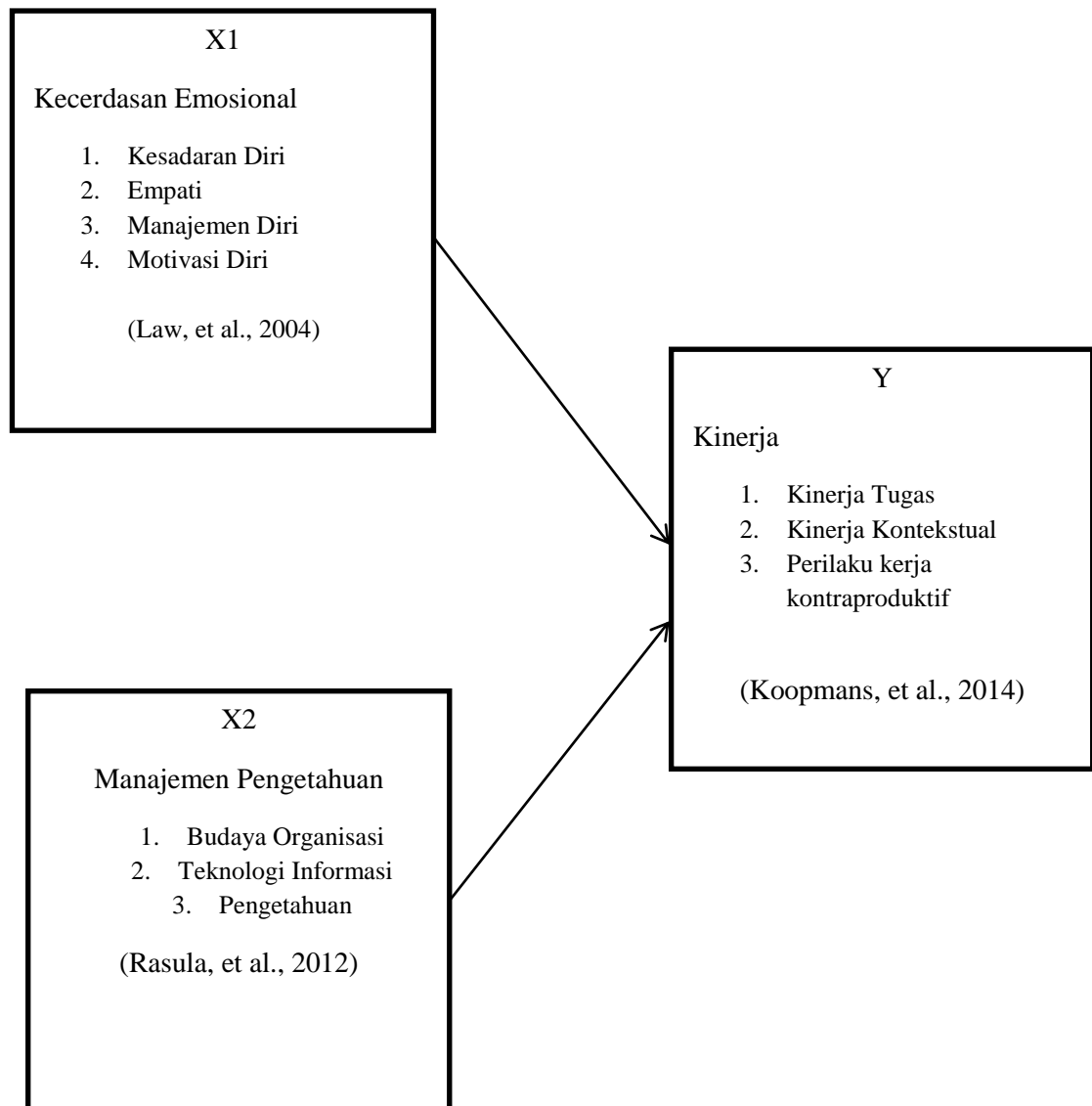
No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Rasula <i>et.all.</i> (2012)	<i>The Impact Of Knowledge Management On Organisational Performance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Manajemen pengetahuan Berpengaruh terhadap kinerja organisasi.
2.	Law, <i>et al.</i> (2004)	<i>Construct Validity Of Emotional Intelligence : Its Potential Utility of Management Studies</i>	Hasil penelitian menunjukkan kevalidan butiran pertanyaan dan pengaruh kecerdasan emosional terhadap performance.
3.	Koopmans, <i>et al.</i> (2014)	<i>Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire.</i>	Penelitian ini membahas tentang validitas Individual Work Performance Quistionnaire (IWPQ). Penelitian dilakukan pada 1.424 karyawan dari berbagai sector pekerjaan di Belanda. IWPQ mengindikasikan gagasan validitas yang dapat diterima. Peneliti

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
			diberikan sebuah instrumen pengukuran kinerja yang valid dan reliabel dan juga dapat digunakan untuk karyawan dengan sektor pekerjaan yang berbeda.
4	Mubeen et,al (2016)	<i>Impact of Emotional Intelligence and Knowledge Management on Organizational Performance; Mediating Role of Organizational Learning.</i>	Penelitian menunjukkan bahwa Organizational Learning Secara signifikan dan parsial Memediasi hubungan antara Knowledge Management dan Performance serta Knowledge Management dan Organizational Performance

### E. Rerangka Pemikiran

Berdasarkan jurnal-jurnal yang dijadikan acuan penelitian oleh peneliti, maka peneliti menggambarkan rerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:





**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Manajemen pengetahuan Terhadap Kinerja.**

## **F. Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

- H1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H2. Manajemen pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang penulis teliti adalah mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan, penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di PT.PLN (persero) Distribusi Lampung.

#### **B. Jenis Penelitian**

Menurut Oei (2010) ada tiga jenis riset atau penelitian yang dilakukan oleh peneliti, pada informasi yang akan dicari dalam riset sumber daya manusia, yaitu:

##### **1. Penelitian Eksploratori**

Penelitian eksploratif merupakan desain penelitian dengan tujuan utama memperoleh pandangan mendalam dan menyeluruh tentang masalah manajemen sumber daya manusia yang sebenarnya atau hanya sekedar untuk mengetahui permasalahan awal atau ada tidaknya masalah dalam sumber daya manusia.

##### **2. Penelitian Deskriptif**

Penelitian deskriptif merupakan desain penelitian dengan tujuan utama menggambarkan sesuatu dan merupakan lanjutan dari penelitian eksploratori.

### **3. Penelitian Kausal**

Penelitian kausal merupakan desain penelitian dengan tujuan utama membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini termasuk kedalam desain penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi.

### **C. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari pihak pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti (Sekaran, 2006).

Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu:

- a. Data kualitatif, bersifat tidak terstruktur sehingga variasi data dari sumbernya mungkin sangat beragam, hal ini disebabkan karena para pegawai yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat.
- b. Data kuantitatif, bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka yang

diperoleh langsung, seperti jumlah pegawai, tingkat penilaian prestasi, absensi, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada seperti dari *website*, internet, catatan atau dokumentasi perusahaan dan studi kepustakaan terkait dengan topik penelitian. Data sekunder dibagi menjadi dua, yaitu :

### **a. Data internal**

Data internal merupakan data yang sifatnya dari dalam perusahaan yang bersangkutan.

### **b. Data eksternal**

Data eksternal merupakan data yang sifatnya eksternal atau data yang telah disediakan oleh pihak tertentu di luar perusahaan.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT.PLN (persero) Distribusi Lampung.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Pengambilan sampel yang tepat adalah menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2009).

Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sanusi, 2014):

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir (5%)

Jumlah sampel yang akan diteliti oleh peneliti berdasarkan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{142}{1 + 142 \cdot (0,05)^2} = 105$$

Jadi, Jumlah sampel 105 responden dari total populasi sebesar 142 orang.

## E. Variabel Penelitian

Wijaya (2013) mengartikan variabel sebagai suatu yang dapat digunakan untuk membedakan atau merubah nilai, sebagai sinonim dari konstruk yang dinyatakan

dengan nilai atau angka. Variabel berdasarkan hubungannya dapat dikelompokkan menjadi beberapa variabel yaitu :

- a. Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau variabel yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain.
- b. Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi (respon) atau variabel yang nilainya tergantung oleh perubahan variabel yang lain
- c. Variabel moderator adalah variabel yang berperan memperkuat atau memperlemah hubungan variabel independen dengan variabel dependen.
- d. Variabel mediator adalah variabel perantara atau memediasi hubungan suatu variabel.

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari variabel bebas (kecerdasan emosional dan manajemen pengetahuan), variabel terikat (kinerja).

#### **F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Definisi operasional adalah penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjabaran dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator variabel</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan Seseorang untuk menanganinya. (Law, et al., 2004)	1. Kesadaran diri 2. Empati 3. Manajemen diri 4. Motivasi diri (Law, et al., 2004)	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) (Sanusi,2014)
Manajemen Pengetahuan (X2)	Manajemen pengetahuan adalah suatu proses transformasi dari pengetahuan individu menjadi sebuah pengetahuan organisasi yang tujuannya untuk memajukan organisasi tersebut. (Rasula, et.al, 2012 )	1. Budaya Organisasi 2. Teknologi Informasi 3. Pengetahuan (Rasula, et al., 2012 )	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) (Sanusi, 2014)
Kinerja (Y)	Kinerja merupakan perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan perusahaan. (Koopmans, et al., 2014)	1.Kinerja tugas 2.Kinerja kontekstual 3. Perilaku kerja kontraproduktif (Koopmans, et al., 2014)	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST)

Sumber: Lampiran data diolah, 2018

## **G. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian skripsi. Menurut Wijaya (2013) ada beberapa metode dalam pengumpulan data dalam penelitian, yaitu :

### **1. Wawancara**

Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk memperoleh informasi verbal dari responden. Jenis dari metode wawancara dikelompokkan menjadi :

#### **a. Wawancara tidak terstruktur**

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan bebas atau tanpa pola yang ditentukan lebih dahulu.

#### **b. Wawancara terstruktur**

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dengan berpedoman pada pola atau daftar yang telah disiapkan terlebih dahulu.

### **2. Kuesioner**

Menurut Wijaya (2013) kuesioner adalah pertanyaan formal secara konsisten, terangka dan tertulis yang ditujukan untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efektif dan efisien karena dapat dibagikan secara langsung, disuratkan, maupun disebarkan



dalam bentuk formulir secara online. Kuesioner memiliki alternatif jawaban yang sejenis atau sama dalam berbagai macam pertanyaan yang diberikan membuat responden dapat jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dengan waktu yang relatif singkat.

Peneliti akan menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dan manajemen pengetahuan terhadap kinerja karyawan, yang bekerja di PT.PLN (persero) Distribusi Lampung yang memenuhi kriteria dalam penelitian.

Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu menggunakan pembobotan yang diberikan pada setiap jawaban responden.

Pembobotan yang diberikan adalah sebagai berikut :

- Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5.
- Jawaban Setuju (S) diberi bobot 4.
- Jawaban Netral (N) diberi bobot 3.
- Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2.
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1

**Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert**

No.	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat tidak setuju	STS	1
2.	Tidak setuju	TS	2
3.	Netral	N	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat setuju	SS	5

**Sumber : Sugiyono, 2009**

### 3. Studi Kepustakaan

Penelitian dilakukan dengan mempelajari literatur dan buku yang berhubungan dengan penulisan skripsi, seperti karya ilmiah, jurnal, buku dan hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

## H. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji validitas

Menurut Ghozali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor dengan bantuan *software* SPSS.

Pengukuran tingkat interkorelasi antar variabel dapat dilakukan analisis faktor menggunakan *Kaiser Meyer Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Proses analisis dapat dilanjutkan apabila nilai KMO MSA lebih besar dari 0,5. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai *factor loading*  $> 0,5$ . Nilai *factor loading* yang kurang dari 0,5 dan terjadi *cross loading* harus dikeluarkan sampai tidak ada lagi nilai *factor loading* yang kurang dari 0,5.

## **2. Uji reliabilitas**

Menurut Ghozali (2011) uji reliabilitas adalah ketepatan instrumen dalam pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS dan menggunakan teknik pengukuran *chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *chronbach Alpha*  $> 0,5$ .

## **3. Uji normalitas**

Menurut Sugiyono (2011), statistik parametris mensyaratkan bahwa setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal maka sebelum pengujian hipotesis dilakukan terlebih dahulu pengujian normalitas data. Uji normalitas dilakukan pada variabel yang akan diteliti. Distribusi normal jika Sig  $> 0,05$ .

## **I. Analisis Data**

Data yang didapatkan dari kuesioner selanjutnya diolah dan dilakukan analisis. Analisis data tersebut ada dua bentuk yaitu deskripsi hasil penelitian dan analisis data kuantitatif.

### **1. Deskripsi hasil penelitian**

Deskripsi hasil penelitian merupakan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

## 2. Analisis data kuantitatif

Analisis data kuantitatif dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh modal psikologis dan spiritualitas di tempat kerja terhadap prestasi kerja karyawan dengan sikap kerja sebagai variabel mediasi. Persamaan umum dari regresi linear sederhana dan uji linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + e$$

$$Y_2 = a + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

a : Konstanta

b (1,2) : Koefisien Regresi Variabel Bebas (koefisien beta)

X<sub>1</sub> : Variabel Kecerdasan Emosional

X<sub>2</sub> : Variabel Manajemen Kinerja

Y : Variabel Kinerja

e : *Disturbance Error*

## J. Pengujian Hipotesis

Secara umum hipotesis dapat diuji dengan dua cara yaitu dengan mencocokkan fakta atau dengan mempelajari konsistensi logis. Metode pengujian terhadap hipotesis berupa analisis regresi linier berganda serta dilakukan pengujian secara parsial (uji t) dan analisis jalur.

### 1. Uji t (parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dikatakan berpengaruh signifikan apabila  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (0,05)$ , maka hipotesis dapat didukung.
- Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (0,05)$ , maka hipotesis tidak dapat didukung

Menurut Sugiyono (2013) jika  $H_0$  tidak didukung, berarti variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

## **V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional dan Manajemen Pengetahuan terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung. Karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat lebih menangani emosinya dengan baik dan lebih peka terhadap emosi orang lain untuk menghasilkan interaksi yang positif.
2. Manajemen Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung. Semakin luas wawasan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan maka akan mendukung peningkatan kinerja karyawan tersebut. Penguasaan Teknologi Informasi, Peningkatan pengetahuan dan wawasan, serta dukungan budaya organisasi diperlukan dalam mencapai hal tersebut.

## **B. Saran**

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Saran bagi karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung terkait Kecerdasan Emosional sebaiknya dapat meningkatkan kemampuan manajemen dirinya terkait kemampuan menenangkan diri dengan cepat ketika sedang sangat marah, serta memiliki kontrol yang baik terhadap emosi dirinya. Manajemen diri yaitu kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, serta mampu memulihkan tekanan lebih cepat.
2. Saran bagi karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung terkait Manajemen Pengetahuan agar mampu meningkatkan pemahaman tentang budaya organisasi terkait meningkatkan kepercayaan dalam pekerjaan, yaitu kemampuan untuk mudah mengandalkan keterampilan rekan kerja. Budaya organisasi menentukan keyakinan dasar, nilai-nilai, dan norma-norma dari pemanfaatan pengetahuan dalam sebuah organisasi.
3. Saran bagi karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung terkait kinerja, sebaiknya menghindari perilaku kinerja kontraproduktif yaitu berbicara dengan rekan kerja tentang aspek negatif dari pekerjaannya.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Responden dalam penelitian ini hanya karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Lampung, bagi peneliti selanjutnya penulis sarankan untuk memperluas wilayah penelitian pada cabang lain dari perusahaan, sehingga tingkat generalisasi lebih tinggi.

2. Adanya keterbatasan penelitian menggunakan kuisisioner yaitu jawaban yang diberikan responden terbatas pada jawaban yang tersedia di dalam kuisisioner. dalam penelitian selanjutnya dapat ditambahkan metode wawancara informal agar jawaban dapat menggambarkan kondisi yang lebih objektif lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. 2016. *Panduan Penulisan Usul dan Laporan Skripsi*. Bandar Lampung Penerbit FEB Universitas Lampung.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gibson. 2008. *Organisasi dan Manajemen*. Erlangga. Jakarta.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence* (cetakan ke tujuh belas). Jakarta: Gramedia.
- Hansenn, M.T., Nohria, N. And Tierney, T. 1999. 'What is your strategy for managing knowlwdge', *Harvard Business Review*, pp. 8-11.
- Haroon, F. 2007. Role of knowledge management in the decision making process. *Journal of decision making*.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keenam belas. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Hoegl, M., dan Schulze, A. 2005. How to Support Knowledge Creation in New Product Development: An Investigation of Knowledge Management Methods. *European Management Journal*, 23(3), 63-273
- Kagaari, J.R.K. dan Munene, J.C. 2007. Engineerin Lecturers' Competencies and Organisational Citizenship Behaviour (OCB) at Kyambogo University. *Journal of European Industrial Training*. Vol. 31 Iss 9 pp. 706 – 726.
- King, William R. 2009. "Knowledge Management and Organizational Learning" *Kart Graduate School of Business*. University of Pittsburgh. Vol.4

- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W., dan de, Beek, A. J. 2014. *Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Vol.53 (3), pp. 331-337.
- Kreitner, Robert, and Kinicki, Angelo, (2003), *Perilaku Organisasi, Dalam: Early Suandy (penterjemah)*, Jakarta: Salemba Empat.
- Law, K. S., Wong, C. S., dan Song, L. 2004. *Construct Validity Of Emotional Intelligence: Its Potential Utility of Management Studies*. *Journal of Applied Psychology*. Pp 89: 483–496.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Mathis, Robert L. & John Harold Jackson. (2007). *Human Resource Management*. Thomson Learning.
- Mubeen, *et.al.* 2016. “Impact of Emotional Intelligence and Knowledge Management on Organizational Performance: Mediating Role of Organizational Learning”. *Journal of Management Info* 11(1), 35-52.
- Noman, Marwan Hesham, dan Aziz, Azira Abd. 2011. Decision Making Fremework Supported By Knowledge Management Activities. Malaysia. *Jurnal of Knowledge Management*, Vol. 12, No. 3
- Nonaka, I. 2006. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organizational Science*. Vol 5(1): 14-37
- Oei, I. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Purady,Rudiyanto. 2016. “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Bina Marga Provinsi Sulawesi Tengah”. *E Jurnal Katalogis*, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016 hlm 204-214. ISSN: 2302-2019.
- Rasula, Jelena, Vuksin, Vesna Bosilj dan Indihar, Mojca. 2012 The Impact of Management Knowledge to Organizational Performance. *Economic and Business review*. VOL. 14:2
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi Jilid 1*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma dan Bougie Roger. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sivan, Y.Y. 2001. "Nine Keys To A Knowledge Infrastructure". Harward University
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Shih, His-An dan Susanto, Ely. 2010. "Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organization". *International Journal of Conflict Management*. Vol. 21 Iss 2 Pp. 147-168.
- Shokanvara, Sharam, Matthews, Judy dan Yarlagadda, Prasad 2014. "Human Resource Management Practice and Organizational Innovation: Assessing The Mediating Role of Knowledge Management Effectiveness". *Procedia Engineering*. 97 Vol 9.
- Stoltz, Paul G. 2002. *Mengubah Hambatan Menjadi Peluang*. Jakarta: PT Gashindo.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Universitas Lampung. 2013. *Format Penulisan Karya Ilmiah Universitas Lampung*. Bandar Lampung, Penerbit Universitas Lampung.
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.