

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *NARSISME*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

**(Studi Pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika
Rasa Holland Bakery Pringsewu)**

(Skripsi)

Oleh
Muhammad Andar Aryanda



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2019**

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND NARSISM ON EMPLOYEE PERFORMANCE

By

Muhammad Andar Aryanda

The company is an economic entity that was founded to achieve a certain goal, developments that develop in the era of globalization as it now requires companies that have good and qualified human resources to support the achievement of company goals. Increasing the development of more and more advanced makes the company that must increase intelligence and good narcissism. PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery and PT Mustika Rasa (Holland Bakery). is a bread industry company that is quite well known for its quality and price that is easily available to all circles. The problem in this research is about employee interactions with superiors or with coworkers, emotional intelligence is needed to be able to handle and manage themselves and others. Narcissism in the organization is needed to create high morale so that it can create good results. The data collection method uses a questionnaire with a Likert scale. The analytical tool used is multiple linear regression analysis.

The results of this study support the proposed hypothesis, namely emotional intelligence and narcissism affect positively and significantly on employee performance. Suggestions for employees who can increase empathy, can improve coordination well, and increase the sense of work morale and mutual respect between one another, so that it can improve company performance in the company.

Keywords: Emotional Intelligence, Narcissism, Employee Performance

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *NARSISME* TERHADAP KINERJA KARYAWAN

**Oleh
Muhammad Andar Aryanda**

Perusahaan adalah entitas ekonomi yang dibentuk untuk mencapai suatu tujuan tertentu, perkembangan yang semakin maju pada era globalisasi seperti sekarang ini menuntut perusahaan memiliki sumber daya manusia yang baik dan mumpuni guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Peningkatan perkembangan yang semakin maju membuat karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan harus memiliki kecerdasan emosional dan *narsisme* yang baik. PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery). merupakan perusahaan industri bakery yang cukup terkenal karena kualitas dan harganya yang mudah dijangkau semua kalangan. Masalah dalam penelitian ini adalah adanya interaksi karyawan dengan atasan ataupun dengan rekan kerja sangat membutuhkan kecerdasan emosional untuk dapat memahami dan mengelola emosi diri dan orang lain. *Narsisme* di dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan semangat kerja yang tinggi sehingga dapat tercipta kinerja yang baik. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu kecerdasan emosional dan *narsisme* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran bagi karyawan sebaiknya dapat meningkatkan rasa empati, dapat meningkatkan pengendalian emosi dengan baik, serta meningkatkan rasa semangat kerja dan saling menghormati antara satu dengan yang lain, sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, *Narsisme*, Kinerja Karyawan

**PENGARUH Kecerdasan Emosional dan Narsisme
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT
Mustika Rasa Holland Bakery Pringsewu)**

Oleh

M Andar Aryanda

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 *NARSISME*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada PT Multi Star Rukun Abadi
Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa
Holland Bakery Pringsewu)**

Nama Mahasiswa

: **M Andar Aryanda**

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1311011098

Program Studi

: S1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Jurusan

: Manajemen

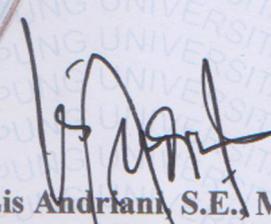
Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



1. Komisi Pembimbing


Yuningsih Nangwie, S.E., M.M.
NIP 19610326 198603 2 001


Lis Andriani, S.E., M.Si.
NIP 19750218 200003 2 001

2. Ketua Jurusan Manajemen


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

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

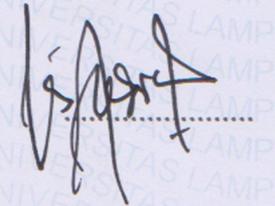
Ketua

: **Yuningsih Nangwie, S.E., M.M.**



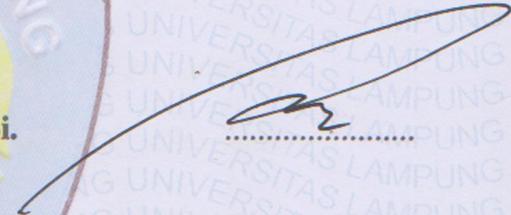
Sekretaris

: **Lis Andriani, S.E., M.Si.**



Penguji Utama

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



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 16 Oktober 2019

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Narsisme* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa Holland Bakery Pringsewu)” adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut *Plagiarisme*.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidakbenaran, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya, saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Bandar Lampung, 16 Oktober 2019



M Andar Aryanda
NPM 1311011098

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Karang pada tanggal 09 Juli 1995 sebagai anak Pertama dari Tiga bersaudara dari pasangan Bapak Iskandar dan Ibu Rosita.

Penulis menempuh jenjang pendidikan:

1. TK Darma Wanita Kedondong diselesaikan pada tahun 2001.
2. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 4 Bagelen diselesaikan pada tahun 2007.
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Way lima diselesaikan pada tahun 2010.
4. Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Gadingrejo diselesaikan pada tahun 2013.
5. Pada tahun 2013 penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung melalui jalur Penerimaan SBMPTN.

Penulis melaksanakan program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Negara Aji Tua, Kecamatan Anak Tuha, Kabupaten Lampung Tengah selama 40 hari pada bulan Januari-Februari 2017.

MOTTO

”Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(QS. Al Baqarah ayat 286)

“Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang beriman.”

(QS. Al Anfal ayat 19)

“Sesungguhnya Allah tidak Menyia nyiakan pahala orang-orang yang berbuat baik.”

(QS. At Taubah ayat 120)

“Sukses Adalah Saat Persiapan Dan Kesempatan Bertemu”.

(Bobby Unser)

“Jangan berfikir lelahmu sia-sia, namun jadikanlah acuan mencapai kesuksesan”

(Muhammad Andar Aryanda)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil' alamin puji syukur kepada Allah SWT. Karena atas izin-Nya terselesaikan karya tulis ilmiah ini.

Karya ini kupersembahkan kepada

Emak dan Bak tersayang, Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberi tanpa harap, berdoa tanpa henti, mendidik dengan penuh cinta dan kasih. Semoga Allah

SWT membalas setiap butir peluh dan jejak langkah Emak dan Bak dengan kebahagiaan.

...

Terimakasih untuk semangat dan doanya...

Adikku, sahabat dan orang-orang yang menyayangiku... Atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini... Serta Terimakasih untuk Almamater tercinta, Universitas Lampung.

.

SANWACANA

Puji syukur atas segala rahmat dan hidayah yang diberikan ALLAH S.W.T., sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “**Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan *Narsisme* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa Holland Bakery Pringsewu)**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Strata 1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Keterbatasan dan kemampuan penulis, Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu sangat diharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk kearah pemikiran yang lebih maju.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Satria Bangsawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Rr. Erlina, S.E., M.M. selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M. selaku sekretaris jurusan Manajemen Universitas Lampung dan selaku pembimbing Utama Yang Telah Memberikan masukan, saran, dan bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Lis Andriani, S.E., M.Si. Selaku pembimbing kedua atas kesediaannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. Ribhan, S.E., M.Si. Selaku Penguji atas kesediaannya memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf dan Karyawan Program Studi Manajemen, atas segala ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama penulis menjadi Mahasiswa.
7. Kedua orang tua penulis, Bak dan Emak yang selalu memberikan dukungan moril maupun materiil, membimbing dan mengajarkan banyak arti hidup, mengasahi dan mencintai dengan sepenuh hati, terima kasih atas segalanya.
8. Keluarga tercinta khususnya Adik Desita Andaresti (kiting), Adik Thalita Farras Alifa, yang selalu senantiasa memberikan bantuan, doa dan dukungannya.
9. Saudara sepupuku Bang Pirnando (sutit), Bang Wira Wijaya, Bang Ikromiansyah, Bang Koji, Bang Parid Maulana, Adek Robian Asmaul Fajri, Adek Azriel Nata Jaya (Bogel), Adek Mirza Tanzia Ulhaq.
10. Teruntuk seseorang yang masih dirahasiakan Allah Subhanallah wata'ala.
11. Sahabat-sahabatku Yohan Kurniawan (jawara), Sony Fernando (wakwaw), Harry setiawan (Anang), Faishal Andika (Bung), Arif Surya (Ajo), Fadillah Ardi Maulana (Bewok), Andre Capriawan (Golok) , Andre D.A., Serta Rekan-rekan Santuy Squad yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang selalu menemani, memberikan semangat, dan doa serta dukungannya.

12. Sahabat-sahabat seperjuangan, Okta Liniya Putri, Lutfi Putri Meriska, Fenita Sari, Aini Deni Yati, Meiyana Eka Martianis LT, Herza Kurnia, Alfizin Arfantio, Aminah saat penulis melaksanakan perkuliahan S1 Manajemen 2017 yang memberikan dukungan, bantuan, ilmu, serta kenangan indah yang mengesankan.
13. Keluarga besar Desa Negara Aji Tua, khususnya Pak Bendahara Kampung, pak Erwan dan bapak Supri selaku kepala Pekon dan ketua ibu pkk yang telah memberikan bimbingan selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN).
14. Teman-teman KKN Yazid Berto Lansia, Agus Dwi Fajrianto, Wahyu Novarianto, Intan Aghniya Safitri, Sumayyah Annida, Riris Resita Simamora semoga kita sukses semua dimasa depan kawan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan nikmat yang berlimpah atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat di masa yang akan datang bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 16 Oktober 2019

M. Andar Aryanda

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kecerdasan Emosional.....	17
1. Pengertian Kecerdasan.....	17
2. Pengertian Emosi	17
3. Macam-Macam Emosi	18
4. Sumber-Sumber Emosi	18
5. Teknik mengelola Emosi	20
6. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	21
7. Indikator Kecerdasan Emosional	22
B. Narsisme	23
1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Narsisme	24
2. Fitur-Fitur Narsistik	24
3. Indikator Narsisme.....	25
C. Kinerja.....	26
1. Pengertian Kinerja	26
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	26
3. Penilaian Kinerja	28
4. Tujuan Penilaian Kinerja	28
5. Indikator Kinerja.....	29
D. Penelitian Terdahulu	31
E. Rerangka Penelitian.....	32
F. Hipotesis	33

III. METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian.....	34
B. Jenis Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Sumber Data	35
a. Data Primer	35
b. Data Sekunder	35
E. Definisi Operasional	36
F. Metode Pengumpulan Data.....	37
1. Kuesioner	37
2. Wawancara.....	38
3. Observasi.....	39
4. Studi Kepustakaan	39
G. Uji Instrumen Penelitian	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	40
3. Uji Normalitas.....	40
H. Analisis Data	41
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
2. Analisis Kuantitatif.....	41
I. Pengujian Hipotesis	41
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
J. Uji T Parsial	42

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Distribusi Kuesioner	43
B. Karakteristik Responden	43
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	43
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia	44
3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	44
C. Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas	45
1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Normalitas	50
D. Hasil Penelitian	51
1. Deskripsi Hasil Penelitian	51
a. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kecerdasan Emosional	51
b. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Narsisme.....	57
c. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kinerja	62
2. Analisis Regresi	67
3. Uji Hipotesis	68
a. Uji t (Parsial).....	68

4. Pembahasan	70
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	70
1. Kesadaran Emosi Diri	71
2. Ekspresi Emosi	72
3. Kesadaran Terhadap Emosi Orang Lain	72
4. Penalaran Emosi Diri	73
5. Manajemen Emosi Diri	73
6. Manajemen Emosi Orang Lain	74
7. Pengendalian Emosi Diri	75
2. Pengaruh Narsisme Terhadap Kinerja Karyawan	76
1. Authority	76
2. Self Sufficiency	77
3. Superiority	77
4. Exhibitionism	77
5. Eksploitasi	78
6. Entitlement	78

V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	79
B. Saran	79
C. Keterbatasan Penelitian	80

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.....	7
1.2 Data usia karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.....	7
1.3 Penilaian Kinerja Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery	8
1.4 Penilaian Kinerja Karyawan Holland Bakery Pringsewu	9
1.5 Tingkat Absensi PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery	12
1.6 Tingkat Absensi Holland Bakery Pringsewu	12
1.7 <i>Turn Over</i> PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery.....	14
1.8 <i>Turn Over</i> Holland Bakery Pringsewu.....	14
2.1 Macam-macam Emosi	18
2.2 Penelitian Terdahulu	31
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel penelitian	36
4.1 Distribusi kuesioner Penelitian	43
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
4.5 Hasil Uji Validitas KMO MSA untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Narsisme, dan Kinerja	45
4.6 Hasil Uji Validitas KMO MSA untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Narsisme dan Kinerja setelah <i>item</i> pernyataan yang tidak valid dihapuskan	47
4.7 Koefisien Nilai R <i>Cronbach's Alpha</i>	48
4.8 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.9 Uji Normalitas	51
4.10 Persentase Jawaban Responden Tentang Kesadaran diri	52
4.11 Persentase Jawaban Responden Tentang ekspresi Emosi	53
4.12 Persentase Jawaban Responden Tentang Kesadaran Terhadap Emosi Orang Lain	53
4.13 Persentase Jawaban Responden Tentang Penalaran Emosi	54
4.14 Persentase Jawaban Responden Tentang Manajemen Emosi Diri	55
4.15 Persentase Jawaban Responden Tentang Manajemen Emosi Orang Lain	55
4.16 Persentase Jawaban Responden Tentang Pengendalian Emosi Diri	56
4.17 Persentase Jawaban Responden Tentang <i>Authority</i>	57
4.18 Persentase Jawaban Responden Tentang <i>Self-Sussfiency</i>	58
4.19 Persentase Jawaban Responden Tentang <i>Superiority</i>	59
4.20 Persentase Jawaban Responden Tentang <i>Exhibitionism</i>	60
4.21 Persentase Jawaban Responden Tentang <i>Exploitativine</i>	61

4.22 Persentase Jawaban Responden Tentang <i>Entitlement</i>	62
4.23 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual (<i>Altruism</i>)	63
4.24 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual(<i>Conscientiousness</i>)	64
4.25 Persentase Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas	66
4.26 Hasil Uji Nilai Determinasi.....	67
4.27 Uji t Untuk Hipotesis I.....	68
4.28 Uji t Untuk Hipotesis II	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Rerangka Pemikiran	32

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah asset penting dalam perusahaan. Keberhasilan perusahaan tidak lepas dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, untuk mencapai tujuan perusahaan, maka perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang baik tentu memiliki keunggulan kompetitif, keunggulan kompetitif penting dimiliki oleh perusahaan pada era globalisasi saat ini untuk menghadapi para pesaingnya. Keunggulan itu dapat dilihat dari produk, teknologi canggih, desain organisasi dan juga pengelolaan sumber daya manusia secara efektif. Keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan bergantung dengan sumber daya manusia yang menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diamanahkan. Seperti yang dikemukakan oleh Salleh (2005) bahwa kinerja ditentukan oleh individu, organisasi, lingkungan, motivasi, tingkat keterampilan, kecerdasan dan ketanggapan.

Peningkatan kemajuan teknologi dalam zaman yang terus berkembang ini membuat setiap karyawan dengan perbedaan karakteristik dan kepribadian, senantiasa menyesuaikan diri agar tidak tertinggal dan dapat saling berhubungan serta berinteraksi dengan pemimpin, sesama karyawan maupun dengan konsumen dalam pelaksanaan tugas kerja. Interaksi tersebut sebagai sarana untuk membentuk kerjasama dan komunikasi antar individu maupun antar tim kerja agar

kinerja menjadi lebih efektif. Kerjasama dan komunikasi dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga kinerja karyawan tetap dapat terlaksana secara efektif. Upaya membentuk sumber daya manusia yang handal dan berkompotensi dalam menghadapi perubahan global ini, tentunya membutuhkan waktu dan proses yang tidak singkat. Proses pembentukan karyawan yang dapat menghadapi perubahan ini sangat membutuhkan kecerdasan emosional dalam pelaksanaan tugas kerja. Beberapa penelitian menyatakan bahwa kecerdasan emosional memainkan peran penting dalam pelaksanaan kinerja.

Penelitian Suliman dan Al-Shaikh (2006) menyatakan bahwa kecerdasan emosional sangat penting bagi karyawan sehingga kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan harus ditingkatkan terutama digunakan untuk mengurangi konflik, maksudnya peningkatan kecerdasan emosional ini akan membantu karyawan untuk mengelola konflik dengan benar dan mengurangi dampak negatif pada kehidupan dan pekerjaan karyawan tersebut, selain itu Robbins dan Judge (2008) juga mengemukakan sebuah penelitian yang memberi penjelasan mengenai keberhasilan dan kegagalan dari presiden Amerika mulai dari Franklin Roosevelt hingga Bill Clinton. Mereka di evaluasi pada enam kualitas yaitu komunikasi, organisasi, keterampilan politik, visi, gaya kognitif, dan kecerdasan emosional. Penemuan menyebutkan bahwa kualitas penting yang membedakan presiden Amerika yang berhasil (seperti Roosevelt, Kennedy, dan Reagan) dari yang tidak berhasil (seperti Johnson, Carter, dan Nixon) adalah kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional menurut Palmer, *et al.* (2009) mengacu pada serangkaian keahlian yang berhubungan dengan cara seseorang mempersepsikan, mengerti dan mengelola emosinya sendiri dan orang lain. Palmer, *et al.* (2009) mengemukakan terdapat tujuh indikator kecerdasan emosional sebagai berikut: kesadaran emosi diri (*emotional self-awareness/ESA*), ekspresi emosi (*emotional expression/EE*), kesadaran terhadap emosi orang lain (*emotional awareness of others/EAO*), penalaran emosi (*emotional reasoning/ER*), manajemen emosi diri (*emotional self-management/ESM*), manajemen terhadap emosi orang lain (*emotional management of others/EMO*), pengendalian emosi diri (*emotional self-control/ESC*). Kecerdasan emosional pada karyawan yang baik diharapkan dapat menjalankan pekerjaan dengan pengelolaan emosi yang baik dan pengelolaan hubungan antar karyawan yang baik sehingga kerjasama dan komunikasi antar karyawan dapat mewujudkan kreatifitas, inovasi dan kepercayaan diri yang mampu membuat kinerja menjadi maksimal.

Percaya diri memberi kekuatan untuk membuat keputusan yang sulit atau menjalankan tindakan yang diyakini kebenarannya. Tidak adanya rasa percaya diri dapat menjadikan rasa putus asa, rasa tidak berdaya, dan keraguan pada diri sendiri. Percaya diri sangat dibutuhkan dalam tiap karyawan namun percaya diri dapat membawa individu atau karyawan memiliki gangguan kepribadian, salah satunya yaitu kepribadian narsisme. Narsisme menurut Raskin dan Terry (1998) merupakan kekaguman pada diri sendiri yang ditandai dengan kecenderungan ke arah ide-ide yang mengagumkan, kebiasaan berfantasi, eksibionisme, bersikap defensif dalam menanggapi kritik, hubungan interpersonal yang ditandai dengan perasaan menuntut hak, bersikap eksploitatif, dan kurangnya empati.

Terdapat enam indikator *narsisme* menurut Raskin dan Terry dalam Ames, *et al.* (2006) sebagai berikut: otoritas (*authority*), pemenuhan diri (*self-sufficiency*), superioritas (*superiority*), eksibionisme (*exhibitionism*), eksploitasi (*exploitativeness*), hak (*entitlement*).

Narsisme memiliki peranan yang sehat dalam arti membiasakan seseorang berhenti bergantung pada standar dan prestasi orang lain demi membuat dirinya bahagia, namun apabila jumlahnya berlebihan dapat menyebabkan suatu kelainan kepribadian yang bersifat patologis. Individu narsis biasanya memiliki rasa percaya diri yang kuat, namun jika *narsisme* yang dimilikinya sudah mengarah pada kelainan yang bersifat patologis, maka rasa percaya diri yang kuat dapat digolongkan dalam rasa percaya diri yang tidak sehat, karena hanya memandang dirinya yang paling hebat dari orang lain tanpa menghargai orang lain (Nugraheni, 2015)

Narsisme merupakan hal yang dapat mendukung pelaksanaan kinerja dengan semangat karyawan dalam penyelesaian tugas secara maksimal yang juga dapat menguntungkan dalam pencapaian prestasi, namun dapat pula menjadi penyimpangan perilaku yang diduga dapat mengganggu organisasi, dapat membuat interaksi dalam bekerja antarkaryawan maupun dengan atasan akan menimbulkan gangguan dan terjadinya ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja yang akan menghambat efektifitas dalam penyelesaian pekerjaan dan meningkatkan kinerja karyawan menjadi lebih baik. Bushman dan Baumeister dalam Judge, *et al.* (2006) menemukan bahwa *narsisme* lebih mungkin dalam perilaku agresif karena mereka waspada terhadap ancaman yang dirasakan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Wallace dan Baumeister (2002) ketika target pekerjaan diprediksi sulit untuk dicapai, narsistik yang tinggi cenderung membangkitkan semangat agar merasa tertantang dan meningkatkan kinerja mereka sebaliknya ketika target pekerjaan diprediksi mudah untuk dicapai, narsistik yang tinggi tidak menunjukkan peningkatan kinerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa *narsisme* mempengaruhi peningkatan kinerja.

Goodman dan Svyantek (1999) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian tujuan dari rencana pekerjaan dan mengorganisir langkah-langkah dalam mencapai tujuan tersebut dengan tenggat waktu yang diberikan. Terdapat dua indikator kinerja menurut Goodman dan Svyantek (1999) yaitu : kinerja kontekstual dan kinerja tugas. Kecerdasan emosional yang baik setiap karyawan diharapkan dapat mengelola emosi dan menyadari apa yang dirasakan sehingga mampu mengendalikan *narsisme* menjadi *narsisme* sehat dengan tujuan membuat setiap karyawan tidak menonjolkan diri sendiri dan meremehkan rekan kerja sehingga terwujud kerjasama dan hubungan yang baik antar tim, antar bagian maupun dengan konsumen untuk menunjang keefektifan penyelesaian pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan, namun tidak semua karyawan memiliki dasar pengendalian kecerdasan emosional yang baik, sehingga pengukuran dari kecerdasan emosional perlu dilakukan dengan tujuan dapat mengetahui kemampuan karyawan untuk mencegah adanya penurunan kinerja.

Penelitian ini dilakukan di PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery). PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang food & baverage yang

berdiri pada awal tahun 2000an dan beralamat di Jl. Raya Pemda Pringsewu, Gading rejo, Pringsewu, Lampung. Perusahaan ini merupakan perusahaan pembuat roti yang terkenal dan berkualitas, PT Sharon Bakery memproduksi roti untuk pasar modern dan tradisional dengan banyak varian rasa dan harga yang realistis terjangkau, dengan kata lain PT Sharon Bakery adalah perusahaan pembuat roti yang dapat dijangkau oleh semua kalangan. PT Sharon sendiri sudah memiliki banyak cabang bahkan memiliki banyak outlet yang membuat roti Sharon sebagai salah satu *brand* yang disukai oleh banyak orang, PT Sharon Bakery Pringsewu ini memiliki jumlah karyawan sebanyak 78 orang.

PT Mustika Rasa (Holland Bakery) adalah salah satu pelopor pertama dalam bisnis roti modern di Indonesia. Didirikan pada tahun 1978. Produk dari Holland Bakery sehat, bergizi, dan terjangkau oleh semua orang. Holland Bakery adalah toko roti terkemuka di Indonesia dengan 22 cabang (dapur pusat) yang mengelola lebih dari 400 outlet: Jabodetabek (Gajah Mada, Pondok Pinang, Jatinegara, Cikini, Sunter, Serpong, Ciputat, Pekayon, Bogor dan Karawang), Bandung, Surabaya, Lampung, Batam, Pekanbaru, Makassar, Manado, Bali, Solo, Semarang, Balikpapan, dan Samarinda. PT Mustika Rasa (Holland Bakery) masih terus memperluas secara nasional ke kota-kota lain. Lampung sendiri memiliki banyak cabang diseluruh kota salah satunya di kota Pringsewu yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 30 A, Pringsewu. Holland Bakery sendiri memiliki karyawan sejumlah 32 Orang.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT. Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.

Departemen	Jumlah Karyawan Sharon Bakery (orang)	Jumlah Karyawan Holland Bakery (orang)
<i>Production</i>	35	10
<i>Quality assurance</i>	3	1
<i>Quality control</i>	5	4
<i>Warehouse/packaging</i>	10	5
<i>Engineering</i>	5	2
<i>General</i>	4	1
<i>Accounting</i>	2	3
<i>Research and decelopment</i>	6	1
<i>House keeping</i>	2	2
<i>Marketing</i>	6	3
Total Karyawan	78	32

Sumber :PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery 2018

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah seluruh karyawan dari seluruh departemen adalah 78 orang. Jumlah karyawan dengan persentasi tertinggi ada pada departemen produksi yaitu sebesar 44,8 % sedangkan sisanya tersebar di departemen-departemen lain.

Tabel 1.2 Data Usia Karyawan PT. Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.

Umur (tahun)	Karyawan tetap (orang)		Karyawan kontrak (orang)		Jumlah
	Sharon Bakery	Holland Bakery	Sharon Bakery	Holland Bakery	
25	10	-	30	8	48
26-30	12	2	11	5	30
31-35	10	3	-	7	20
36	5	5	-	2	12
Total	37	10	41	22	110

Sumber :PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Holland Bakery 2018

Tabel 1.2 menunjukkan karyawan yang bekerja pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu dan Holland Bakery berada pada usia produktif sehingga seharusnya mampu menghasilkan kinerja yang maksimal. Usia paling

banyak terdapat pada usia 25 tahun dimana pada usia tersebut karyawan masih sulit untuk mengendalikan dan manajemen emosi mereka dengan baik. Hal tersebut tentu dapat menurunkan kinerja perusahaan ketika karyawan tidak bisa mengendalikan kecerdasan emosional mereka.

Perilaku karyawan merupakan salah satu hal yang dinilai dalam mengukur kinerja karyawan. Berikut data penilaian perilaku kerja PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.

Tabel 1.3 Penilaian Perilaku Kerja PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu

No.	Unsur perilaku kerja yang dinilai	Rata-rata presentase nilai	Kategori
1.	Penilaian dasar		
	Penguasaan tugas	80	B
	Kemampuan menyelesaikan tugas	85	A
	Ketelitian	70	B
	Kepedulian dan semangat kerja	75	B
2.	Sikap dan perilaku		
	Kejujuran	80	B
	Pengendalian emosi	60	C
	Hubungan kerja dan kerja sama tim	67	C
	Sopan santun	78	B
	Kerapihan	75	B
	Disiplin	69	C
3.	Loyalitas		
	Dedikasi pada perusahaan	83	B
	Loyalitas pada perusahaan	75	B
	Kepatuhan menjalankan perintah	65	C
	Total rata-rata penilaian	74	B

Sumber : PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery 2018

Tabel 1.4 Penilaian Perilaku Kerja PT Mustika rasa (Holland Bakery) Pringsewu

No.	Unsur perilaku kerja yang dinilai	Rata-rata presentase nilai	Kategori
1.	Penilaian dasar		
	Penguasaan tugas	85	B
	Kemampuan menyelesaikan tugas	80	A
	Ketelitian	70	B
	Kepedulian dan semangat kerja	70	B
2.	Sikap dan perilaku		
	Kejujuran	75	B
	Pengendalian emosi	65	C
	Hubungan kerja dan kerja sama tim	60	C
	Sopan santun	80	B
	Kerapihan	75	B
	Disiplin	65	C
3.	Loyalitas		
	Dedikasi pada perusahaan	85	B
	Loyalitas pada perusahaan	70	B
	Kepatuhan menjalankan perintah	65	C
	Total rata-rata penilaian	73	B

Sumber : PT Mustika Rasa (Holland Bakery) 2018

Keterangan

A = 85-100

B = 70 - 84

C = 55 - 69

D = <55

Tabel 1.3 dan Tabel 1.4 menunjukkan penilaian perilaku PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu dan perilaku PT Mustika Rasa (Holland Bakery). Perilaku yang masih cenderung rendah adalah pengendalian emosi, hubungan dan kerjasama tim, disiplin dan kepatuhan pada perintah. Rata-rata penilaian perilaku karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu adalah B, hal yang sama juga terjadi pada PT. Mustika Rasa (Holland Bakery). Tabel 1.3 dan Tabel 1.4 mengidentifikasi adanya kecenderungan Karyawan kurang dapat

mengelola kecerdasan emosional dapat dilihat dari masih rendahnya pengendalian emosi pada karyawan.

Pengendalian emosional ditentukan ketika perusahaan memberikan sebuah tugas kerja tim yang diberikan terhadap karyawan untuk mengukur seberapa baik karyawan dapat bekerja sama dan manajemen emosi mereka agar dapat mencapai kinerja yang maksimal. Selain melihat kerja sama dan manajemen emosi tugas tersebut juga digunakan untuk mengukur seberapa besar tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang telah diberikan. Tabel 1.3 dan 1.4 juga menunjukkan masih rendahnya hubungan kerja sama tim dan kepatuhan dalam menjalankan tugas, hal ini mengacu pada tingkat *narsisme* yang tinggi, dimana karyawan dengan tingkat *narsisme* yang tinggi maka memiliki kepercayaan diri yang sangat tinggi sehingga karyawan memiliki hubungan kerja sama tim yang kurang baik, serta kurang patuh pada perintah, hal ini ditunjukkan dengan ketika perusahaan memberikan tugas yang memerlukan kerja sama tim masih banyak karyawan yang merasa bahwa apa yang mereka lakukan sudah benar dan tidak mau mendengarkan pendapat dari rekan karyawan lainnya, hal ini juga tentu berdampak pada kepatuhan mereka dalam menjalankan tugas, individu dengan *narsisme* yang tinggi cenderung akan melakukan tugas sesuai dengan yang mereka inginkan bukan sesuai dengan yang telah diperintahkan.

Observasi dan wawancara juga dilakukan kepada beberapa karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Hollan Bakery Pringsewu untuk mengidentifikasi adanya kecenderungan *narsisme* pada karyawan. PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu Karyawan dengan tingkat *narsisme* yang sehat dengan semangat kerja yang tinggi akan berusaha

memaksimalkan penyelesaian tugas agar berhasil dalam pekerjaan mereka namun, hal tersebut juga berhubungan hubungan kerja atau kerjasama tim yang mendapat rata-rata presentase 70 pada Tabel 1.3 dan 1.4 yang dinilai masih kurang. Semangat kerja yang baik dapat membuat penyelesaian tugas terealisasi dengan baik namun individu narsis sendiri tidak mau berada dibawah individu lain atau kalah dari individu lain sehingga akan menyelesaikannya dengan kemampuannya sendiri dan hubungan dengan individu lain maupun kerjasama tim menjadi buruk, selain itu observasi dan wawancara juga menunjukkan bahwa karyawan yang berusia relative muda memiliki tingkat narsisme yang tinggi yang dilihat dari seringnya mereka menunggah foto *selfie* mereka di sosial media dan seberapa banyak mereka memiliki akun sosial media, beberapa dari mereka ada yang mengatakan mereka memiliki lebih dari 1 akun sosial media dan paling sedikit mengunggah foto *selfie* mereka 1 kali dalam sehari hal ini mengarah pada perilaku narsisme yaitu *exhibitionism*. Perilaku tersebut menunjukkan adanya kekaguman pada diri sendiri dan juga keinginan untuk menjadi yang lebih baik diantara karyawan lain dan menjadi pusat perhatian. Perhatian karyawan terhadap penampilan tersebut jika dilakukan terus menerus dapat menjadi suatu prioritas dan dikhawatirkan akan mengurangi fokus dalam pekerjaan yang dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Wawancara dan observasi juga menghasilkan bahwa karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu memiliki beberapa masalah dalam kecerdasan emosional hal ini dapat dilihat dari banyaknya karyawan yang masih sering bercakap-cakap dan bercanda ketika mereka sedang mengerjakan tugas yang telah diberikan. Kegiatan tersebut dapat menunjukkan

kurangnya rasa kesadaran diri atas apa yang dilakukan, seharusnya mereka mengerti tugas karyawan namun ditengah kegiatan kerja justru melakukan hal yang kurang produktif dengan berbincang-bincang tersebut.

Hal tersebut membuat waktu yang diperuntukan untuk bekerja menjadi tidak efektif dan efisien sehingga dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan.

Data yang menunjukkan indikator kinerja karyawan dalam PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu dapat dilihat dari data ketidakhadiran karyawan di bawah ini:

Tabel 1.5 Tingkat absensi karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu 2018

Bulan	hari kerja (hari)	Jumlah karyawan (orang)	Total hari kerja (hari)	Jumlah ketidakhadiran (hari)	Tingkat ketidakhadiran(%)
Juni	25	76	1900	39	2,05
Juli	24	78	1872	54	2,88
Agustus	25	76	1900	46	2,42
September	23	76	1748	39	2,23
Oktober	25	78	1950	45	2.30
November	25	78	1950	43	2.20
Rata-rata					2.34

Sumber : PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery 2018

Tabel 1.6 Tingkat Absensi Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu 2018

Bulan	hari kerja (hari)	Jumlah karyawan (orang)	Total hari kerja (hari)	Jumlah ketidakhadiran (hari)	Tingkat ketidakhadiran(%)
Juni	25	30	750	30	0,04
Juli	24	32	768	42	0,05
Agustus	25	31	775	30	0,03
September	23	32	736	43	0,05
Oktober	25	32	800	41	0,05
November	25	32	800	42	0,05
Rata-rata					0,045

Sumber : PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery 2018

Besarnya tingkat absensi dihitung berdasarkan rumus : (hasibuan,2001)

$$\text{Persentase ketidakhadiran} = \frac{\text{ketidakhadiran}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$$

Data pada Tabel 1.5 menunjukkan persentase tingkat pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu per bulan, dalam rentang waktu juni 2018-November 2018 dan memiliki rata-rata tingkat absensi karyawan sebesar 2.34 %. Pada Tabel 1.4 juga dapat dilihat bahwa absensi karyawan mengalami peningkatan pada bulan Agustus yaitu sebesar 2.88%. Tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Juni dengan angka persentase sebesar 2.05% PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu memberikan toleransi absensi karyawan dengan minimal kehadiran 90%. Jika kehadiran karyawan kurang dari yang telah ditentukan perusahaan maka akan berdampak pada bonus yang akan diberikan kepada karyawan pada setiap akhir tahun.

Data pada Tabel 1.5 menunjukkan persentase tingkat pada PT Mustika Rasa (Holland Bakery) per bulan, dalam rentang waktu juni 2018-November 2018 dan memiliki rata-rata tingkat absensi karyawan sebesar 0,045%. Tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Agustus dengan angka persentase sebesar 0,03% PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu memberikan toleransi absensi karyawan dengan minimal kehadiran 90%. Jika kehadiran karyawan kurang dari yang telah ditentukan perusahaan maka akan berdampak pada bonus yang akan diberikan kepada karyawan pada setiap akhir tahun. Berikut adalah data *Turn Over* karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.

Tabel 1.7 Turn Over Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu Tahun 2018

Bulan	Jumlah karyawan masuk (orang)	Jumlah karyawan keluar (orang)
Juni	0	4
Juli	2	0
Agustus	0	2
September	0	0
Oktober	2	0
November	0	0
Total jumlah	4	6

Sumber : PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery 2018

Tabel 1.8 Turn Over Karyawan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu Tahun 2018

Bulan	Jumlah karyawan masuk (orang)	Jumlah karyawan keluar (orang)
Juni	0	5
Juli	1	0
Agustus	0	4
September	0	0
Oktober	2	0
November	0	0
Total jumlah	3	9

Sumber : PT Mustika Rasa (Holland Bakery) 2018

Tabel 1.7 menunjukkan bahwa *Turn Over* masuk dan *Turn Over* keluar PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu lebih banyak yang keluar yaitu 6 orang dari pada karyawan yang masuk yaitu 4 orang . Hal ini menunjukkan bahwa adanya masalah pada kinerja karyawan pada perusahaan sehingga terjadi

Turnover keluar pada PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu, hal ini juga terjadi pada PT Mustika Rasa (Holland Bakery).

dilihat dari Tabel 1.8 tingkat turn over juga sangat tinggi, sehingga membuat kinerja perusahaan kurang maksimal.

PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu memiliki kinerja karyawan yang sudah cukup baik namun, dalam beberapa hal karyawan masih sulit untuk mengelola kecerdasan emosional mereka dan mengatasi tingkat *narsisme* pada diri mereka. Sehingga membuat kinerja karyawan menjadi kurang efektif dan efisien.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan diatas maka dilakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Narsisme Terhadap Kinerja Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu** “

B. Rumusan Masalah.

Karyawan merupakan salah satu faktor penentuan kesuksesan sebuah perusahaan, meskipun terdapat banyak perbedaan dan keberagaman karyawan harus tetap mampu bersikap professional. Tabel 1.3 dan 1.4 serta hasil observasi dan wawancara dengan karyawan menunjukkan kurangnya kemampuan karyawan dalam pengendalian emosional pada karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu. Tingkat kepercayaan diri yang terlalu tinggi juga membuat karyawan memiliki *narsisme* yang membuat kinerja mereka juga menurun.

Berdasarkan uraian dan penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu?
2. Apakah *narsisme* berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu ?

C. Tujuan Penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan Emosional terhadap kinerja PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu
2. Untuk mengetahui pengaruh *narsisme* terhadap kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.

D. Manfaat Penelitian.

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang juga meneliti mengenai Kecerdasan Emosional dan *Narsisme* terhadap kinerja.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitannya dengan Kecerdasan Emosional , *Narsisme*, dan Kinerja karyawan.

II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A . Kecerdasan Emosional.

1. Pengertian Kecerdasan

Menurut Suyanto dan Jihad (2013), kecerdasan adalah istilah umum yang digunakan untuk menjelaskan sifat pikiran yang mencakup sejumlah kemampuan, seperti kemampuan menalar, merencanakan, memecahkan masalah, berpikir abstrak, memahami gagasan, menggunakan bahasa dan belajar.

2. Pengertian Emosi

Goleman (2002) mendefinisikan emosi merupakan dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur-angsur (evolusi), dan emosi juga sebagai perasaan dan pikiran-pikiran khas, suatu keadaan biologis, dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak. KBBI menjelaskan emosi adalah luapan perasaan yang berkembang dan surut dalam waktu singkat atau keadaan dan reaksi psikologis dan fisiologis seperti kegembiraan, kesedihan, keharuan, dan kecintaan. Sedangkan emosional adalah menyentuh perasaan dan mengharukan.

3. Macam-macam Emosi

Goleman (2002), mengemukakan beberapa macam emosi, yaitu:

Tabel 2.1 Macam-Macam Emosi

Macam-Macam Emosi	Bentuk Emosi
Amarah	Beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, berang, tersinggung, bermusuhan.
Kesedihan	Pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri, kesepian, putus asa dan depresi berat.
Rasa Takut	Cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali
Kenikmatan atau Kesenangan	Bahagia, gembira, riang, puas, riang, senang, terhibur, bangga, takjub, terpesona, kegirangan, senang sekali
Cinta	Penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih
Terkejut	Terkesiap, terkejut, takjub, terpana
Jengkel	Hina, jijik, muak, benci, tidak suka
Malu	Malu hati, rasa salah, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur

Sumber: Goleman (2002), diolah oleh penulis.

4. Sumber - sumber Emosi

Menurut Robbins dan Judge (2008) sumber-sumber emosi sebagai berikut :

1. Kepribadian

Kepribadian memberikan kecenderungan kepada orang untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu. Beberapa orang berkecenderungan untuk mengalami emosi apa pun secara lebih intens. Orang-orang seperti itu memiliki intensitas afek (perbedaan individual dalam hal seberapa kuat individu mengalami emosi mereka) yang tinggi.

2. Hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari

Orang-orang cenderung berada dalam suasana hati terburuk di awal minggu dan berada dalam suasana hati terbaik di akhir minggu. Orang-orang biasanya berada dalam semangat yang lebih rendah pada awal pagi, seiring hari berlanjut, suasana hati cenderung meningkat dan kemudian menurun pada malam hari.

3. Cuaca

Cuaca memiliki sedikit pengaruh terhadap suasana hati. Seorang ahli menyimpulkan, "Berlawanan dengan pandangan kultur yang ada, data ini menunjukkan bahwa orang-orang tidak melaporkan suasana hati yang lebih baik pada hari yang cerah atau sebaliknya".

4. Stres

Stres memengaruhi emosi dan suasana hati. Tingkat stres dan ketegangan yang menumpuk ditempat kerja dapat memperburuk suasana hati karyawan, sehingga menyebabkan mereka mengalami lebih banyak emosi negatif.

5. Aktivitas sosial

Penelitian mengungkap bahwa aktivitas sosial yang bersifat fisik,informal lebih diasosiasikan secara kuat dengan peningkatan suasana hati yang positif dibandingkan dengan kejadian-kejadian formal.

6. Olahraga

Olahraga dapat membantu individu berada dalam suasana hati yang lebih baik.

7. Usia

Bagi seseorang yang lebih tua, suasana hati positif yang tinggi bertahan lama dan suasana hati yang buruk menghilang dengan lebih cepat. Seiring bertambah tua, individu mengalami lebih sedikit emosi negatif.

8. Gender

Perbedaan antar gender, wanita menunjukkan ekspresi emosional yang lebih besar dibandingkan pria, mereka mengalami emosi secara lebih intens dan mereka menunjukkan ekspresi emosi positif maupun emosi negatif yang lebih sering.

5. Teknik Mengelola Emosi

Menurut Baharudin dalam Mangkunegara (2009) terdapat beberapa teknik mengelola emosi, sebagai berikut :

1. Menggunakan Humor

Humor mampu menghilangkan emosi negatif seperti kesedihan, depresi dan kemarahan. Tertawa sebagai bagian dari humor akan mampu menstimulasi untuk memproduksi *endorphines* (hormon yang membuat bahagia) pada otak. Bila *endorphines* di otak meningkat, maka rasa sakit maupun emosi akan menurun.

2. Mengarahkan Kembali Energi Emosi

Pada saat emosi naik, maka penggunaan energi juga meningkat dan peredaran darah menjadi lebih cepat. Pada saat situasi seperti ini, cara terbaik adalah mengarahkan energi yang sudah timbul tersebut untuk mengerjakan kegiatan yang tidak ada hubungannya dengan yang menjadi penyebab timbulnya kondisi ini.

3. Mengambil Jeda

Suatu cara untuk mengurangi tekanan emosi dengan mengarahkannya pada kegiatan yang mampu “melupakan” atau mengalihkannya agar emosi menjadi normal, seperti yoga, meditasi, atau beribadah.

6. Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (2002) mengemukakan kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional menurut Salovey dan Mayer (1999) dikatakan melibatkan lebih dari kemampuan dalam memahami, mengasimilasi, mengerti, dan mengelola emosi. Bracket, *et al.* (2004) mengemukakan kecerdasan emosional adalah melibatkan kapasitas untuk melaksanakan penalaran dalam hal emosi, dan kapasitas emosi untuk meningkatkan penalaran sedangkan menurut Palmer, *et al.* (2009) mengacu pada serangkaian keahlian yang berhubungan dengan cara seseorang mempersepsikan, mengerti dan mengelola emosinya sendiri dan orang lain.

7. Indikator Kecerdasan Emosional.

Palmer, *et al.* (2009) mengemukakan terdapat tujuh indikator kecerdasan emosional yaitu :

1. Kesadaran emosi diri (*emotional self awareness/ESA*) Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang mempersepsikan dan memahami emosinya sendiri.

2. Ekspresi emosi (*emotional expression/EE*)

Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang mengekspresikan emosinya dengan efektif.

3. Kesadaran terhadap emosi orang lain/empati (*emotional awareness of others/EAO*)

Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam mempersepsikan dan memahami emosi orang lain.

4. Penalaran emosi (*emotional reasoning/ER*)

Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang memanfaatkan emosinya untuk mengambil keputusan.

5. Manajemen emosi diri (*emotional self-management/ESM*)

Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam mengatur emosinya sendiri dengan efektif.

6. Manajemen terhadap emosi orang lain (*emotional management of others/EMO*)

Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam mengatur emosi orang lain dengan efektif.

7. Pengendalian emosi diri (*emotional self-control/ESC*)

Indikator ini berhubungan dengan kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi yang kuat.

Indikator – indikator di atas digunakan untuk mempersepsikan kecerdasan emosional dalam penelitian ini.

B. Narsisme

1. Pengertian Narsisme

Narsisme menurut ilmu psikologi merupakan seseorang yang mempunyai rasa kepentingan diri yang berlebihan, membutuhkan pengakuan berlebih, mengutamakan diri sendiri dan arogan. Karena individu narsis acap kali ingin mendapatkan pengakuan dari individu lain dan penguatan atas keunggulan mereka, maka cenderung memandang rendah dengan berbicara kasar. Individu *narsistik* juga cenderung egois dan eksploitatif dan mereka acap kali memanfaatkan sikap yang dimiliki individu lain untuk keuntungan mereka (Robbins dan Judge, 2008). *Narsisme* merupakan kekaguman pada diri sendiri yang ditandai dengan kecenderungan ke arah ide-ide yang mengagumkan, kebiasaan berfantasi, esibionisme, bersikap defensif dalam menanggapi kritik, hubungan interpersonal yang ditandai dengan perasaan menuntut hak, bersikap eksploitatif, dan kurangnya empati (Raskin dan Terry, 1988). *Narsisme* menurut Kartono dalam Apsari(2012) diartikan sebagai cinta ekstrim, paham yang mengharapakan diri sendiri sangat superior dan amat penting, ada *extreme self importancy* menganggap diri sendiri sebagai yang paling pandai, paling hebat, paling berkuasa, paling bagus dan segalanya.

2. Faktor - faktor yang Mempengaruhi *Narsisme*

Narsisme menurut Lubis dalam Apsari (2012) merupakan varietas yang amat luas, bukan hanya mengenal gejalanya saja melainkan penyebabnya. Penyebab *narsisme* dari faktor biologis, psikoanalisa, dan sosiokultural seperti yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor psikologis.

Narsisme terjadi karena tingkat aspirasi yang tidak realistis atau berkurangnya penerimaan terhadap diri sendiri.

2. Faktor biologis. Secara biologis gangguan *narsisme* lebih banyak dialami oleh individu yang orang tuanya penderita neurotik. Selain itu jenis kelamin, usia, fungsi hormonal dan struktur-struktur fisik yang lain ternyata berhubungan dengan *narsisme*.

3. Faktor sosiologis.

Narsisme dialami oleh semua orang dengan berbagai lapisan dan golongan terhadap perbedaan yang nyata antara kelompok budaya tertentu dan reaksi *narsisme* yang dialaminya.

3. Fitur-Featir Kepribadian Narsistik

Berdasarkan DSM-IV-TR (Durand dan Barlow, 2007: 212) fitur-fitur gangguan kepribadian narsistik sebagai berikut:

a. Pola *pervasif* dan grandiositas dan kebutuhan untuk dipuji dan empati, yang bermula pada masa dewasa awal.

- b. Perasaan *grandiose* bahwa dirinya orang penting (misalnya, merasa memiliki talenta yang luar biasa)
- c. Dipenuhi dengan fantasi-fantasi tentang kesuksesan, kekuasaan, kecerdasan, kecantikan, atau cinta ideal yang tanpa batas.
- d. Keyakinan bahwa dirinya "istimewa" dan hanya dapat dipahami oleh, atau seharusnya hanya berhubungan dengan, orang-orang istimewa lain atau orang-orang yang berstatus tinggi.
- e. Minta dipuji secara eksekif
- f. Mengeksploitasi orang lain untuk mencapai tujuannya
- g Kurang memiliki empati
- h. Sering iri terhadap orang lain atau percaya bahwa orang lain iri
- i. Bersikap arogan

4. Indikator *Narsisme*

Menurut Raskin dan Terry dalam Ames, *et al.* (2006), ada enam indikator *narsisme* yaitu

1. Otoritas (*authority*)

Pada indikator ini ditandai dengan anggapan menjadi pemimpin atau menjadi seseorang yang berkuasa.

2. Pemenuhan diri (*self-sufficiency*)

Pada indikator ini ditandai dengan anggapan percaya dapat memenuhi kebutuhan diri sendiri dengan kemampuannya sendiri.

3. Superioritas (*superiority*)

Pada indikator ini ditandai dengan anggapan menjadi superior ataupun menjadi angkuh dengan merasa bahwa diri sendiri yang paling hebat, angkuh, dan penting.

4. Eksibionisme (*exhibitionism*)

Pada indikator ini ditandai dengan anggapan sangat menyukai untuk menjadi pusat perhatian dan adanya kemauan untuk memastikan mereka menjadi pusat perhatian.

5. Eksploitasi (*exploitiveness*)

Pada indikator ini ditandai dengan anggapan bahwa bisa menjadi seseorang yang memanfaatkan orang lain dan menjadi seseorang yang berhasil dengan cara mengeksploitasi orang lain.

6. Hak (*entitlement*)

Pada indikator ini ditandai dengan anggapan yang mengacu pada harapan dan jumlah hak seseorang dalam hidup mereka. Indikator – indikator di atas yang digunakan penulis untuk mempersepsikan *narsisme* dalam penelitian ini.

C. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja Pegawai menurut Mangkunegara (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Koopmans *et al.* (2014) mendefinisikan kinerja individu sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Menurut Hasibuan (2007), kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan

kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu. Goodman dan Svyantek (1999) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian tujuan dari rencana pekerjaan dan mengorganisir langkah-langkah dalam mencapai tujuan tersebut dengan tenggat waktu yang diberikan.

2. Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor yang memengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2009) yang merumuskan bahwa :

$$\textit{Human Performance} = \textit{Ability} \times \textit{Motivation}$$

$$\textit{Motivation} = \textit{Attitude} \times \textit{Situation}$$

$$\textit{Ability} = \textit{Knowledge} \times \textit{Skill}$$

Penjelasan :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata apalagi IQ *superior*, *verysuperior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal.

2. Faktor Motivasi

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan kerja. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan

motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja menurut Fajar dan Heru (2010) adalah suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan memperoleh atribut, perilaku dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran yang dikaitkan dengan pekerjaan karyawan. Mangkunegara mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi selain itu untuk menentukan kebutuhan pelatihan secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan atau penentuan imbalan.

4. Tujuan Penilaian Kinerja

Fajar dan Heru (2007) mengemukakan tujuan penilaian kinerja sebagai berikut :

1. Evaluasi yang menekankan perbandingan antar orang
 - a) Administrasi gaji
 - b) Pengakuan kerja individu
 - c) Identifikasi kinerja yang buruk
 - d) Keputusan promosi
 - e) Keputusan penahanan dan penghentian
 - f) Pemutusan hubungan kerja

2. Pengembangan yang menekankan pada adanya perubahan dalam diri seseorang sepanjang waktu

- a) Umpan balik kinerja
- b) Identifikasi kekuatan dan kelemahan individu
- c) Penentuan transfer dan penugasan
- d) Identifikasi kebutuhan pelatihan individu

3. Pemeliharaan sistem

- a) Pengembangan tujuan korporasi dari individu
- b) Evaluasi pencapaian tujuan oleh individu, tim, dan unit usaha strategis
- c) Perencanaan sumber daya manusia
- d) Penentuan kebutuhan pelatihan organisasi
- e) Pengokohan struktur wewenang
- f) Identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi
- g) Audit sistem sumber daya manusia

4. Dokumentasi

- a) Dokumentasi keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia
- b) Pemenuhan persyaratan legal manajemen sumber daya manusia
- c) Kriteria untuk pengujian validasi

5. Indikator Kinerja

Terdapat dua indikator kinerja menurut Goodman dan Svyantek (1999) yaitu: kinerja kontekstual dan kinerja tugas, yaitu:

- 1. Kinerja kontekstual (*contextual performance*)

Indikator ini mengacu pada kegiatan seperti kerelaan untuk melaksanakan tindakan yang tidak resmi dari pekerjaan, membantu orang lain, mengikuti aturan organisasi atau prosedur ketika pribadi nyaman, mendukung tujuan organisasi dan bertahan dengan usaha ekstra untuk berhasil menyelesaikan kegiatan tugas seseorang. Kinerja kontekstual terdiri dari dua bagian yaitu :

- *Altruism* yaitu karakteristik individu yang dapat ditunjukkan dengan kerelaan untuk membantu atau mementingkan kepentingan orang lain
- *Conscientiousness* yaitu karakteristik individu yang dapat ditunjukkan dengan pribadi yang teratur, lebih penuh pengendalian diri dan menggunakan kesadaran serta kata hati dalam pelaksanaan kerjanya.

2. Kinerja tugas (*task performance*).

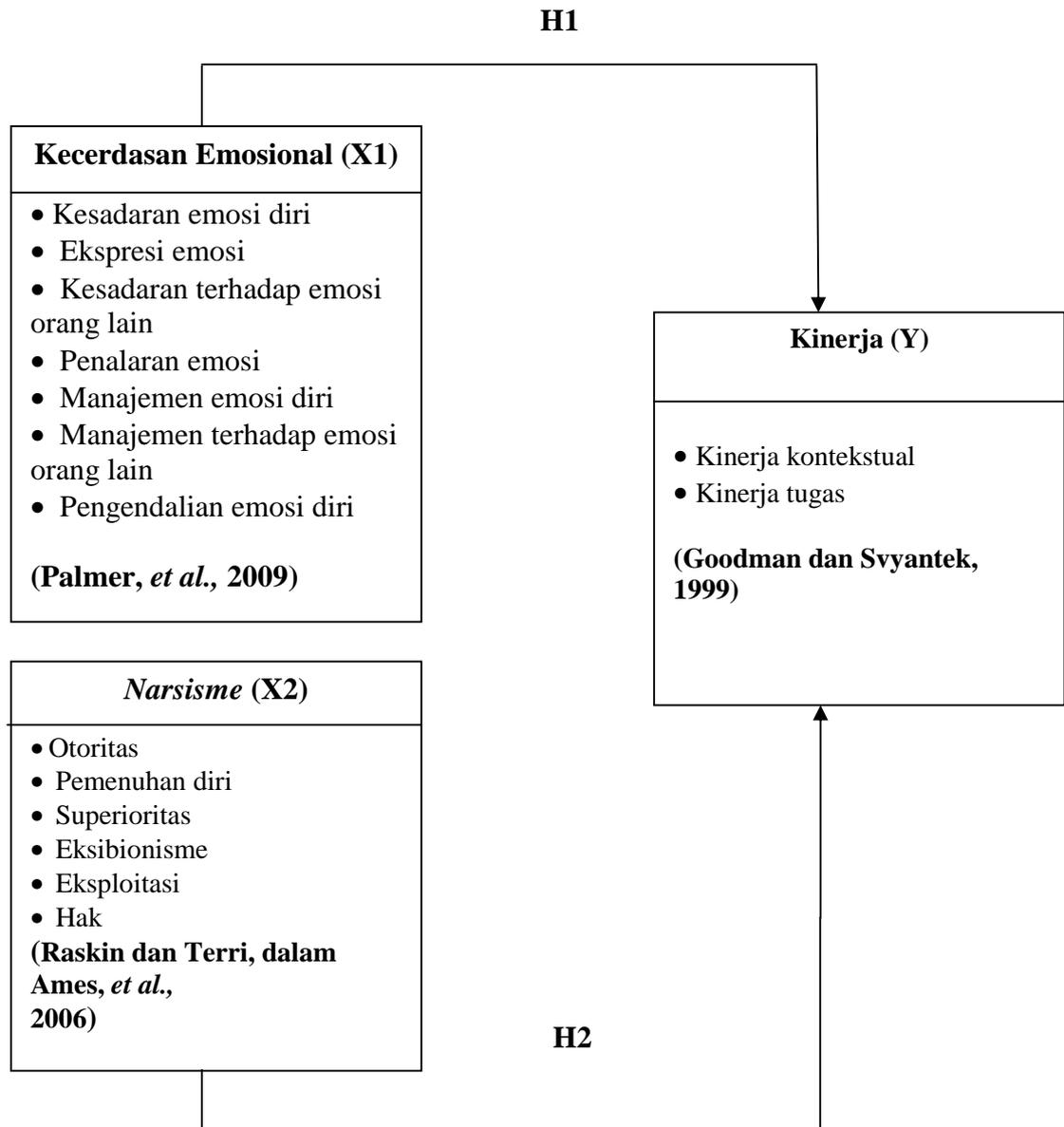
Indikator ini mengacu pada kemampuan dan kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas pokok, mencakup kegiatan yang berkontribusi baik pada pekerjaan, mengelola tanggung jawab, menggunakan keahlian secara menyeluruh dalam pelaksanaan tugas dan menyelesaikan tugas kerja yang diberikan sesuai dengan *deadline* yang ditetapkan. Indikator – indikator di atas yang digunakan untuk mempersepsikan kinerja dalam penelitian ini.

D. Penelitian Terdahulu

2.2 Tabel penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Hasil penelitian
1.	Chyntia Dwi Sapta (2016)	Pengaruh Narsisme dan <i>Adversity Quotient</i> Terhadap Kinerja Karyawan Generasi Y Karyawan PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Rajabasa	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hipotesis didukung, yang menyatakan bahwa narsisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan generasi Y, <i>adversity quotient</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan generasi Y.
2.	Benjamin R. Palmer, Con Stough, Richard Harmer, dan Gilles Gignac (2009)	<i>The Genos Emotional Intelligence Inventory: A Measure Designed Specifically for Workplace Applications</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Genos. EI <i>reliable</i> untuk mengukur kecerdasan emosional di lingkungan kerja. Genos EI skor total reliabilitas konsistensi internal menunjukkan tingkat <i>reliable</i> dinilai baik dan <i>reliable</i> untuk mengukur kecerdasan emosional ditempat kerja.
3.	Robert Raskin dan Howard Terry (1988)	<i>A Principal-Components Analysis of the Narcissistic Personality Inventory and Further Evidence of Its Construct Validity</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa adanya corelasi antara NPI dan keadaan umum narsisme
4.	Scott A. Goodman dan Daniel J. Svyantek (1999)	<i>Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter</i>	Sampel penelitian 356 anggota organisasi manufaktur Midwestern Altruisme dan conscientiousness berkorelasi 0,54 (p, 0,01) dalam sampel. Faktor kinerja tugas juga signifikan berkorelasi dengan altruisme (r 5.43, p , 0,01) dan faktor conscientiousness (r 5.36 , p0,01). Hal tersebut menunjukkan bahwa alat ukur kinerja dengan indikator kinerja kontekstual dan kinerja tugas ini dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan.

E. Rerangka Pemikiran



F. Hipotesis.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H1 = Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Holland Bakery Pringsewu.

H2 = *Narsisme* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan Hollan Bakery Pringsewu.

III. METODELOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian.

Penelitian ini mengambil sampel karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu yang beralamat di Jl. Raya Pemda Pringsewu, Gading rejo, Pringsewu, Lampung yang memiliki karyawan berjumlah 78 orang dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 30 A, Pringsewu, Lampung yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 32 orang.

B. Jenis Penelitian.

Menurut Oei (2010), salah satu jenis riset atau penelitian yang penggunaannya disesuaikan dengan informasi yang dicari dalam riset SDM adalah penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memberikan hubungan sebab-akibat atau hubungan memengaruhi dan dipengaruhi variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang memengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan memengaruhi dan dipengaruhi.

C. Populasi dan Sampel.

Populasi adalah sekelompok orang, peristiwa, atau hal yang berhubungan dengan hal yang ingin dipelajari oleh peneliti. Populasi adalah semua kemungkinan pengukuran yang perlu diperhatikan (Sugiarto, 2003). Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya (Sugiarto, 2003). Populasi dari penelitian ini yaitu seluruh PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan OT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu yang berjumlah 110 orang.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh peneliti. Data primer juga disebut data asli atau data baru. Data primer dapat langsung diperoleh dari responden dengan cara pembagian kuesioner (angket penelitian) kepada objek penelitian yang diisi langsung oleh responden (Silaen dan Widiyono, 2013).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian pihak lain (Silaen dan Widiyono, 2013). Data yang didapat dari arsip bagian HRD (*Human Resource Departement*) PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Sumber informasi lainnya dapat diperoleh dari penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

E. Definisi Operasional

Variabel penelitian yang digunakan adalah:

- a. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Kecerdasan Emosional (X₁) yaitu menurut Palmer, *et al.* (2009) mengacu pada serangkaian keahlian yang berhubungan dengan cara seseorang mempersepsikan, mengerti dan mengelola emosinya sendiri dan orang lain, *Narsisme* (X₂) yaitu menurut Raskin Dan Terry dalam Ames, *et al.*, (2006) *narsisme* merupakan seseorang yang mempunyai kepercayaan diri dan kepentingan diri yang berlebihan.
- b. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja yaitu menurut Goodman dan Svyantek (1999) mendefinisikan kinerja sebagai pencapaian tujuan dari rencana pekerjaan dan mengorganisir langkah-langkah dalam mencapai tujuan tersebut dengan tenggat waktu yang diberikan. Variabel penelitian dan definisi operasional dapat dilihat pada Tabel 8.

Table 3.1 Definsi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosional (X ₁)	Kecerdasan emosional adalah mengacu pada serangkaian keahlian yang berhubungan dengan cara seseorang mempersepsikan, mengerti dan mengelola emosinya sendiri dan orang lain (Palmer, <i>et al.</i> , 2009)	<ul style="list-style-type: none"> • Kesadaran emosi diri • ekspresi emosi • kesadaran terhadap emosi orang lain. • penalaran emosi • manajemen emosi diri • manajemen terhadap emosi org lain • pengendalian emosi diri (Palmer, <i>et al.</i> , 2009)	Skala likert merupakan respon terhadap sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan variabel tertentu untuk melihat seberapa kuat subyek setuju atau tidak setuju dengan
<i>Narsisme</i> (X ₂)	kekaguman pada diri sendiri yang ditandai dengan kecenderungan	<ul style="list-style-type: none"> • Otoritas (<i>authority</i>) • Pemenuhan diri • Superioritas 	

	ke arah ide-ide yang mengagumkan, kebiasaan berfantasi, eksibionisme, bersikap defensif dalam menanggapi kritik, hubungan interpersonal yang ditandai dengan perasaan menuntut hak, bersikap eksploitatif, dan kurangnya empati	<p>(<i>superiority</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eksibionisme (<i>exhibitionism</i>) • Eksploitasi (<i>exploitativeness</i>) • Hak (<i>entitlement</i>) <p>(Raskin dan Terri, dalam Ames, <i>et al.</i>, 2006)</p>	pertanyaan pada lima skala titik (SS, S, N, TS, STS).
Kinerja Karyawan (Y)	<p>Kinerja adalah pencapaian tujuan dari rencana pekerjaan dan mengorganisir langkah-langkah dalam mencapai tujuan tersebut dengan tenggat waktu yang diberikan.</p> <p>(Goodman dan Svyantek, 1999)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • kinerja kontekstual • kinerja tugas <p>(Goodman dan Svyantek, 1999)</p>	

F. Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data penelitian, yaitu :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian dengan serangkaian daftar pertanyaan yang dibuat untuk mengumpulkan data yang umumnya bersifat kualitatif (Silaen dan Widiyono, 2013). Terdapat tiga bagian kuesioner yang disebarkan kepada responden. Bagian pertama mengadopsi dan mengembangkan *the genos emotional intelligence inventory* atau Genos EI (Palmer, *et al.*, 2009) yang terdiri dari 14 item untuk mengukur kecerdasan emosional karyawan. Bagian kedua mengadopsi *narcissistic personality inventory-16* atau NPI-16 (Ames, *et al.*, 2006) terdiri dari 16 item yang merupakan versi pendek dari *narcissistic personality inventory-40* atau NPI-40 (Raskin dan Terry, 1988) untuk mengukur

narsisme karyawan. Bagian ketiga mengadopsi dan mengembangkan *job performance scale* yang terdiri dari 25 item (Goodman dan Svyantek, 1999) untuk mengukur kinerja karyawan.

Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima alternatif (Silaen dan Widiyono, 2013) penentuan skornya adalah :

- Jawaban Sangat setuju (SS) diberi skor 5
- Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
- Jawaban Netral (N) diberi skor 3
- Jawaban Tidak setuju (TS) diberi skor 2
- Jawaban Sangat tidak setuju (STS) diberi skor

2. Wawancara

Alat pengumpulan data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan (Silaen dan Widiyono, 2013).

a. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*) adalah wawancara bebas dengan pertanyaan disusun seketika pada saat pewawancara berhadapan dengan informan.

b. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur (*structured interview*) adalah wawancara yang disusun secara terperinci. Pertanyaan harus sesuai dengan pertanyaan yang sudah dipersiapkan dalam pedoman.

3. Observasi

Observasi menurut Silaen dan Widiyono (2013) kegiatan yang meliputi pemusatan perhatian terhadap suatu objek penelitian dengan menggunakan seluruh indra. Dalam kegiatan ini, dilakukan pencatan yang sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak atau yang dirasakan indra mengenai gejala-gejala yang muncul pada objek penelitian.

4. Studi Kepustakaan

Kegiatan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, serta publikasi-publikasi lain yang dapat dijadikan sumber penelitian.

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keakuratan atau ketepatan suatu instrumen untuk mengukur apa yang hendak diukur guna menghasilkan pengukuran yang dapat dipercaya. Instrumen yang dimaksud adalah yaitu jawaban responden atas sejumlah pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner yang disebarakan oleh peneliti. Metode yang digunakan untuk mengukur validitas adalah analisis faktor dan menggunakan rumus pearson product moment :

$$R_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : nilai validitas

x : skor nilai

x y : skor nilai

y n : jumlah sampel

Uji validitas diukur melalui kriteria berikut ini :

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka dapat dikatakan valid, jika sebaliknya maka tidak valid.
- b. Probabilitas (sig) $< 0,05$ maka instrumen dapat dikatakan valid, jika sebaliknya maka tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah ketepatan instrumen dalam pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 18 dan menggunakan teknik pengukuran *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach Alpha* $> 0,6$ yaitu:

$$R = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

R : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$: Jumlah varian butir

σ^2 : Varian total

3. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013) bahwa uji normalitas adalah uji untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik

adalah salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan skewness dari residual.

H. Analisis Data

Data yang didapat 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 survei merupakan analisis yang dilakukan berdasarkan hasil survey yang digunakan untuk menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Narsisme* terhadap kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery Pringsewu dengan menggunakan rumus analisis regresi linier berganda

I. 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 pengujian secara parsial (uji T)

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Narsisme* terhadap kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu dengan menggunakan rumus analisis regresi linier berganda:

- $Y = a + b_1 X_1 + e$
- $Y = a + b_2 X_2 + e$
- $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

Keterangan:

Y : Kinerja Karyawan

X1: Kecerdasan Emosional

X2: *Narsisme*

a : Konstanta

b1: koefisien X

b2: koefisien X

e : *error*

J. Uji t (parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

- I. H₀: $b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan.
- J. H₁: $b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan.

K. H0: $b_2 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh *Narsisme* terhadap kinerja karyawan.

- H2: $b_2 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh *Narsisme* terhadap kinerja karyawan.

Dikatakan berpengaruh signifikan apabila $\text{sig} < \alpha$ (0,05), menggunakan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{\partial b}$$

Keterangan:

b : koefisien regresi variabel independen

∂b : standar deviasi koefisien regresi variabel independen

Pengujian ini dilakukan dengan tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (0.05)$, maka hipotesis didukung.
- Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} (0.05)$, maka hipotesis tidak didukung.

Hasil uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.

V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Narsisme* terhadap kinerja pada karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang di ajukan :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu
2. *Narsisme* berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu.

B. Saran

Beberapa hal yang dapat menjadi masukan pada penelitian ini berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, adalah:

1. Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu sebaiknya dapat meningkatkan kemampuan dalam mengekspresikan perasaan dapat dilakukan dengan bercerita dengan orang lain sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerja lebih baik.

2. Karyawan PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu sebaiknya dapat meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki rekan kerja sehingga individu dapat memperoleh pengetahuan dan keahlian dalam bekerja.
3. PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu sebaiknya dapat meningkatkan kualitas karyawan dengan cara menekan membuat pelatihan untuk meningkatkan kecerdasan emosional mereka dan membuat *narsisme* karyawan kearah yang lebih positif.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini tentunya terdapat keterbatasan yang dialami oleh penulis, namun diharapkan keterbatasan ini tidak mengurangi manfaat yang ingin dicapai. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Adanya keterbatasan penelitian menggunakan metode kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup kecil yaitu hanya karyawan di PT Multi Star Rukun Abadi Sharon Bakery dan PT Mustika Rasa (Holland Bakery) Pringsewu. Peneliti selanjutnya penulis sarankan untuk memperluas ukuran sampel pada seluruh karyawan di berbagai perusahaan yang ada di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Ames, Daniel R., Rose, Paul, dan Anderson, Cameron P. 2006. The NPI-16 as a short measure of narcissism. *Journal of Research in Personality*, 40 : 440-450.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Befort, N., dan Hatrup, K. 2003. Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors. *Applied H.R.M. Research*, Volume 8, Number 1. Page 17- 32.
- Brackett, Marc A., Mayer, John D., dan Warner, Rebecca M. 2004. Emotional Intelligence and Its Relation To Everyday Behavior . *Journal of Personality and Individual Differences*. 36 : 1387–1402.
- Crampton, S. M. dan Hodge, J. W. 2009. Generation Y: Uncharted Territory. *Journal of business and Economics Research*. 7: 4, 1-6.
- Fajar, Siti Al dan Heru, Tri. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang. BP- Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel., 2002. *Kecerdasan Emosional : Mengapa EQ Lebih Penting Daripada IQ*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goodman, dan Svyantek, 1999. Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan sembilan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hair, J.F., et al. 2010. *Multivariate data analysis*. New Jersey : Pearson Education Inc.

- Kasali, R. 2015. Strawberry Generation by Rhenald Kasali. *Online*. Tersedia: <http://aiesec.or.id/category/cultural-understanding/>. diakses pada 26 Februari 2018.
- Kilber, J., Barclay, A., dan Ohmer, D. 2015. Seven Tips for Managing Generation Y. *Journal of Management Policy and Practice*. 15: 4, 80-91.
- Koopmans, L., Bernaards, C.M., Hildebrandt, V.H., Vet, H.C.W. de, Beek, A.J. van der. 2014. Construct Validity of Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 56(3), Pp. 331-337
- Mangkunegara, Anwar Prabu, A.A. 2009. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : RefikaAditama.
- Mathis, R.L. dan Jackson, J.H. 2006. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat
- Mayer, John D., Caruso, David R., dan Salovey Peter. 2000. Emotional Intelligence Meets Traditionl Standards for an Intelligence. *Intelligence*. 27: 267-298
- Nugraheni, Hariyanti. 2015. *Pengaruh Narsisme dan Job Stressor pada Perilaku Kerja Kontra Produktif dengan Respon Emosional Negatif (Anger) sebagai Mediator (Studi pada Karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Solo)*. (Skripsi). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Raskin, Robert dan Terry, Howard. 1988. Components Analysis of The Narcissistic Personality Inventory and Firther Evidence of Its Construct Validity. *Journal of Personality and Social Psychology*. 13 : 890-902
- Palmer, B. R., Stough, C., Harmer, R., & Gignac, G.E. (2009). Genos Emotional Intelligence Inventory. In C. Stough, D. Saklofske, & J. Parker (Ed.), *Assessing Emotional Intelligence: Theory, Research & Applications* (pp. 103-118). New York: Springer.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Edisi 12, Buku 1. Jakarta: SalembaEmpat.
- Salleh, Abdul Rahman.2005. *Pedoman Pengukuran Kinerja Tinggi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Forum Perpustakaan Tinggi Indonesia
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2010. *Research Methods ForBussiness*. Edisi Kelima. Wiley Publication.
- Silaen, Sofar dan Widiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan*

Skripsi dan Tesis. Jakarta: In Media

Sugiarto. 2003. *Teknik Sampling*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.

Suliman, Abubakar M. dan Al-Shaikh, Fuad N. 2006. Emotional Intelligence at Work :Links to Conflict and innovation. vol. 29, no.2, pp 208-220

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Suyanto dan Jihad, Asep. 2013. *Menjadi Guru Profesional: Strategi Meningkatkan Kualifikasi dan Kualitas Guru di Era Global* . Jakarta : Esensi Erlangga Group.

Vianti, Cisca Dian.2016. Pengaruh Kecerdasan EmosionalDan Narsisme Terhadap Kinerja KaryawanPada Pt Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Rajabasa. Lampung :Universitas Lampung.