

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *SELF-EFFICACY*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI PADA PT BANK LAMPUNG KANTOR PUSAT DAN
PT BPR WAWAY LAMPUNG)**

(Skripsi)

Oleh

CHINTYA MUTIARA AZI



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

ABSTRAK

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT BANK LAMPUNG KANTOR PUSAT DAN PT BPR WAWAY LAMPUNG)

Oleh

Chintya Mutiara Azi

PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung merupakan bank milik daerah di Provinsi Lampung. Menurut data yang diperoleh tingkat capaian kecerdasan emosional karyawan pada kedua bank mengalami penurunan dalam mengelola emosi diri dan mengenali emosi orang lain. Menurut penelitian terdahulu *self-efficacy* juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini sangat penting dan berpengaruh karena pada karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung harus dapat mengelola emosi dan memiliki keyakinan diri terhadap kemampuan yang dimilikinya untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mendukung berbagai aktivitas perusahaan dalam memenuhi kebutuhan nasabah khususnya masyarakat di Provinsi Lampung.

Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan. Metode penyebaran dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner, yang disebar sebanyak 180 kuesioner dari 306 populasi karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PT Bank Lampung Kantor Pusat dan tidak berpengaruh pada PT BPR Waway Lampung. Saran bagi pihak bank adalah meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan manajemen diri seperti mengendalikan dan mengelola emosi diri serta lebih empati terhadap rekan kerja, meningkatkan keyakinan individu untuk cara menangani kejadian yang tidak terduga, serta menimbulkan motivasi, inisiatif, antusiasme untuk mendukung lingkungan organisasi, dan tidak pernah membicarakan hal negative serta lebih fokus kepada aspek positif di tempat kerja.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, *Self-Efficacy*, Kinerja

ABSTRACT

THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SELF-EFFICACY ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES (STUDY IN PT BANK LAMPUNG HEAD OFFICE AND PT BPR WAWAY LAMPUNG)

Created by

Chintya Mutiara Azi

PT Bank Lampung Head Office and PT BPR Waway Lampung are regional-owned banks in Lampung Province. According to data obtained the level of achievement of emotional intelligence of employees in both banks has decreased in managing emotions themselves and recognize the emotions of others. According to previous research self-efficacy also affects employee performance. This is very important and influential because the employees of PT Bank Lampung Head Office and PT BPR Waway Lampung must be able to manage emotions and have confidence in their abilities to improve employee performance so that they can support various company activities in meeting the needs of customers, especially those in Lampung Province.

The purpose of this study is to determine the effect of emotional intelligence and self-efficacy on employee performance. The method of deployment in this study is using a questionnaire, which is distributed as many as 180 questionnaires from 306 population employees of PT Bank Lampung Head Office and PT BPR Waway Lampung. The analysis used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that emotional intelligence and self-efficacy have a positive and significant effect on performance of PT Bank Lampung Head Office and have no effect on PT BPR Waway Lampung. Suggestions for banks are to improve employee performance by paying attention to self-management such as controlling and managing self-emotion and being more empathetic to coworkers, increasing individual confidence in how to handle unexpected events, and creating motivation, initiative, enthusiasm to support the organization's environment, and not have talked about negatives and focused more on positive aspects of the workplace.

Keywords: Emotional Intelligence, Self-Efficacy, Performance

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN *SELF-EFFICACY*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(STUDI PADA PT BANK LAMPUNG KANTOR PUSAT DAN
PT BPR WAWAY LAMPUNG)**

**Oleh
CHINTYA MUTIARA AZI**

**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 *SELF-EFFICACY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN**
(Studi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat
dan PT BPR Waway Lampung)

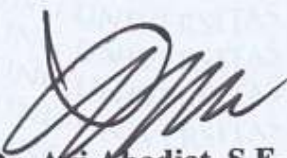
Nama Mahasiswa : **Chintya Mutiara Agi**

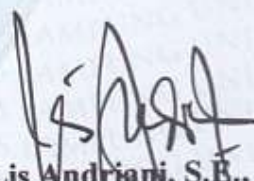
No. Pokok Mahasiswa : **1511011103**

Jurusan : **Manajemen**

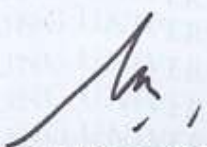
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**




Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A.
NIP 19650307 199103 1 001


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

2. Ketua Jurusan Manajemen


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

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A.**

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

Penguji Utama : **Yuningsih, S.E., M.M.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **17 Juni 2019**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini;

Nama : **Chintya Mutiara Azi**

NPM : **1511011103**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung)” 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, 20 Mei 2019

Demikian
METERAI
TEMPEL
02FBD AFF751498996
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Chintya Mutiara Azi
NPM. 1511011103

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Chintya Mutiara Azi dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 3 Juni 1997 merupakan amanah dan karunia yang Allah SWT berikan kepada pasangan Bapak Azi Basarudin dan Ibu Rita Suryani atas lahirnya anak sulung dari dua bersaudara.

Penulis mengawali pendidikan di TK Kemala Bhayangkari pada tahun 2009. Dilanjutkan menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Palapa Bandar Lampung. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 4 Bandar Lampung pada tahun 2012. Lalu dilanjutkan kejenjang pendidikan menengah atas di SMA Negeri 2 Bandar Lampung hingga lulus pada tahun 2015.

Tahun 2015, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui program SBMPTN (Seleksi Bersama 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 2 periode 2016-2017 dan Sekretaris Umum periode 2017-2018. Penulis juga telah mengikuti program pengabdian kepada masyarakat yaitu Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2018 selama 40 hari di Desa Tegal Gondo, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur.

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, Ayah dan Bundaku 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.

Teruntuk Adikku Tercinta,

Adikku M. Ridho Patria Azi, terima kasih telah memberikan motivasi dan segala bentuk semangat serta doa. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan selalu berusaha menjadi yang terbaik untukmu.

Serta terima kasih untuk Almamater Terkasih,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

MOTTO

“Setiap manusia memiliki tahap perjalanan dan rintangan yang berbeda dalam hidupnya. Jangan pernah menyamakannya dengan hidupmu. Karena kamu tidak pernah mengetahui usaha dan pengorbanan yang sesungguhnya.”

(Chintya Mutiara Azi)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah : 5)

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 *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung)** 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 masih 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 Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M. sebagai Pembimbing Akademik yang selalu membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama proses perkuliahan.
5. Bapak Dr. Ayi Ahadiat, S.E., M.B.A. selaku pembimbing utama dan Ibu Lis Andriani, 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. Ayah dan bundaku 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. Adikku tersayang M. Ridho Patria Azi, terima kasih atas motivasi, canda tawa, dan semangat yang telah diberikan. Semoga kita bisa menjadi kebanggaan untuk ayah dan bunda.

10. Keluargaku HMJ Manajemen Periode 2016/2017 ketum Hafez, sekum Emilda, kak Ardanta, kak Syaifudin, kak Miza, kak Asih, kak Nata, kak Thendy, Satrio, Laurensia, Nyimas, Erick, Reny, dan Fitria. Terima kasih atas pengalaman dan pembelajaran berharga yang telah diberikan.
11. Keluargaku HMJ Manajemen Periode 2017/2018 Ketum Ridho, Bendum Leni, Oviendo, Sindy, Zuhri, Pradit, Ayomi, Hansa, Nizar, Flora, Derry, Dewa, Shelfina, dan Petrus. Terima kasih atas suka dan duka yang telah kita lalui bersama serta pengalaman-pengalaman berharga yang telah kita lewati selama ini.
12. Keluarga besar Manajemen angkatan 2015 khususnya kelas Manajemen Ganjil 2015 dan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia 2015 untuk kebersamaannya selama proses perkuliahan ini.
13. Adik-adik HMJ Manajemen 2016 dan 2017 untuk canda, tawa, dan semangatnya selama masa perkuliahan ini.
14. Teman-teman seperjuangan KKN Periode I Desa Tegal Gondo, Kecamatan Purbolinggo, Fitri Wahyuni, Pera Novalinda, Destty Anggraini, Agustinus Satrio, Jonathan, dan Reihansyah yang saling membantu dan menjaga selama 40 hari tinggal bersama.
15. Teman-teman magang Kantor Perwakilan Bank Indonesia (KPwBI Lampung) Susleni, Kak Umi, kak Ninda, kak Sarah, dan Adam untuk pengalaman 30 hari yang tak terlupakan. Teruntuk bapak, ibu, kakak-kakak karyawan KPwBI Lampung khususnya bagian SLA yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya selama proses magang.

16. Sahabat-sahabatku tersayang Putri Sesaria, Dandy Aldilax, Arya Kusuma, Batara Fadhil, Muhammad Kautsar, Merlinda Septia, Tri Andeni, Indah Ramadhina, Puspa Hety, Ria Arianti, dan Melisa Oktariza telah menemani perjalanan penulis selama hampir satu dekade ini.
17. Teman-teman IPA-5 SMANDA 2015 yang selalu menyemangati dan menjadi motivasi satu sama lain untuk masa-masa pendidikan sekarang dan di masa yang akan datang.
18. Semua pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan proses perkuliahan dan penulisan ini skripsi ini.
19. 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, Mei 2019

Penulis

Chintya Mutiara Azi
1511011103

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
 I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
 II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka.....	17
1. Kecerdasan Emosional.....	17
a. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	17
b. Indikator Kecerdasan Emosional	18
2. <i>Self-Efficacy</i>	19
a. Pengertian <i>Self-Efficacy</i>	19
b. Sumber Pembentukan <i>Self-Efficacy</i>	20
c. Indikator <i>Self-Efficacy</i>	23
3. Kinerja	24
a. Pengertian Kinerja	24
b. Indikator Kinerja	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Rerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis Penelitian	30
 III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	32
B. Objek Penelitian.....	32
C. Sumber Data	32
1. Data Primer	32
2. Data Sekunder	33
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel	35
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Pengujian Instrumen Penelitian	40

1. Uji Validitas.....	40
2. Uji Reliabilitas	40
3. Uji Normalitas	40
H. Analisis Data.....	40
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
2. Analisis Kuantitatif	40
I. Pengujian Hipotesis	41
1. Uji Parsial (Uji T)	41
2. Uji Simultan (Uji F).....	41

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	43
B. Karakteristik Responden.....	44
1. Jenis Kelamin.....	44
2. Usia	44
3. Tingkat Pendidikan	45
4. Masa Kerja.....	46
C. Uji Validitas, Reliabilitas, Normalitas	47
1. Uji Validitas.....	47
2. Uji Reliabilitas	51
3. Uji Normalitas	52
D. Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
1. Deskripsi Pertanyaan Variabel Kecerdasan Emosional.....	53
2. Deskripsi Pertanyaan Variabel <i>Self-Efficacy</i>	57
3. Deskripsi Pertanyaan Variabel Kinerja	58
E. Analisis Kuantitatif	61
F. Uji Hipotesis	62
1. Uji Parsial (Uji T)	62
2. Uji Simultan (Uji F).....	65
G. Pembahasan	66

V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	74
B. Saran	75
C. Keterbatasan Penelitian.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Jumlah Karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT Bank Pasar Tahun 2018.....	8
1.2 Jumlah Karyawan Per-Divisi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat Tahun 2019	8
1.3 Jumlah Karyawan Per-Divisi pada PT BPR Waway Lampung Tahun 2019	9
1.4 Hasil Evaluasi Kecerdasan Emosional Karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat	10
1.5 Jumlah Nasabah Tahun 2018.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	28
3.1 Pengukuran Skala Likert	34
3.2 Penyebaran Sampel Penelitian PT Bank Lampung Kantor Pusat	36
3.3 Penyebaran Sampel Penelitian PT BPR Waway Lampung.....	37
3.4 Operasional Variabel	38
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	45
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	46
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional, <i>Self-Efficacy</i> , dan Kinerja	47
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional, <i>Self-Efficacy</i> , dan Kinerja (Uji Kedua)	48
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional, <i>Self-Efficacy</i> , dan Kinerja (Uji Ketiga)	50

4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional, <i>Self-Efficacy</i> , dan Kinerja	51
4.10	Hasil Uji Normalitas	52
4.11	Jawaban Responden Tentang Kesadaran Diri	53
4.12	Jawaban Responden Tentang Empati	54
4.13	Jawaban Responden Tentang Motivasi Diri	55
4.14	Jawaban Responden Tentang Manajemen Diri	56
4.15	Jawaban Responden Tentang <i>Self-Efficacy</i>	57
4.16	Jawaban Responden Tentang Kinerja Tugas	58
4.17	Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontekstual	59
4.18	Jawaban Responden Tentang Kinerja Kontraproduktif	60
4.19	Hasil Uji Nilai Determinasi	62
4.20	Hasil Uji Parsial PT Bank Lampung Kantor Pusat	63
4.21	Hasil Uji Parsial PT BPR Waway Lampung.....	64
4.22	Hasil Uji Simultan PT Bank Lampung Kantor Pusat	65
4.23	Hasil Uji Simultan PT BPR Waway Lampung	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Rerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	L-1
2. Demografi Responden	L-2
3. Distribusi Demografi Responden.....	L-3
4. Tabulasi Responden.....	L-4
5. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X1)	L-5
6. Hasil Uji Validitas <i>Self-Efficacy</i> (X2).....	L-6
7. Hasil Uji Validitas Kinerja (Y).....	L-7
8. Hasil Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1)	L-8
9. Hasil Uji Reliabilitas <i>Self-Efficacy</i> (X2).....	L-9
10. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (Y)	L-10
11. Hasil Uji Normalitas	L-11
12. Tabel Frekuensi Kecerdasan Emosional (X1)	L-12
13. Tabel Frekuensi <i>Self-Efficacy</i> (X2).....	L-13
14. Tabel Frekuensi Kinerja (Y)	L-14
15. Hasil Uji Hipotesis	L-15

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan antar perusahaan di era globalisasi yang semakin tinggi menuntut sumber daya manusia (SDM) untuk mampu mengembangkan diri secara proaktif dan menjadi manusia pembelajar yaitu pribadi yang mau belajar dengan penuh semangat sehingga potensinya berkembang secara maksimal secara terus-menerus. SDM merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, daya, dan karya.

Menurut Noe dan Hollenbeck, *et al.* (2011) manajemen sumber daya manusia adalah kombinasi kebijakan, praktik dan sistem yang mempengaruhi kebiasaan, tingkah laku dan performa karyawan dalam aktivitas berorganisasi. Pentingnya unsur karyawan dalam organisasi adalah sebagai penggerak utama suatu organisasi dan sumber daya manusia dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman.

Karyawan merupakan kekayaan utama sebuah perusahaan, karena tanpa keikutsertaan karyawan, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Menurut Hasibuan (2011) karyawan adalah sumber daya yang berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien bagi kemajuan suatu perusahaan, sehingga karyawan perlu dikelola sebaik mungkin agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Proses untuk mengelola dan menghasilkan karyawan sebagai sumber daya manusia yang baik harus didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari karyawan agar mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga tercipta suasana kelompok kerja yang dinamis dan menjalankan tugas dengan baik.

Menurut Law, *et al.* (2004) 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.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Law, *et al.* (2004) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mengakibatkan seseorang mampu memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang. Emosional yang baik mengakibatkan seseorang lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain, seseorang yang mampu mengelola kecerdasan emosional dengan baik mampu menggunakan emosi sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi, baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

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

1. Kesadaran diri

2. Empati
3. Manajemen diri
4. Motivasi diri

Menurut Jordan dan Troth's (2011) individu dengan tingkat kecerdasan emosional tinggi lebih efektif dalam menyelesaikan konflik daripada individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang rendah. Emosi yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan konflik yang tinggi sehingga diperlukan teknik dalam mengelola emosi seseorang.

Menurut Goleman (2000) kecerdasan emosional (EQ) menentukan 80% pencapaian kinerja individu dan perusahaan, sedangkan kecerdasan pikiran (IQ) hanya 20% menentukan kinerja. Kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan-kekuatan lain, diantaranya adalah kecerdasan emosional atau Emotional Quotient (EQ) yakni kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati, berempati serta kemampuan bekerja sama, sehingga kecerdasan emosi dapat dikembangkan tanpa batas waktu dengan demikian kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia harus didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari karyawan 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.

Karyawan merupakan aset penting sehingga perusahaan perlu memperhatikan keberadaan karyawannya. Selain kecerdasan emosional, keyakinan terhadap kemampuan diri yang dimiliki seseorang akan mendorongnya untuk berusaha mendapatkan apa yang diinginkan. Menurut Zimmerman dan Cleary (2006) keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri disebut sebagai *self-efficacy*. *Self-efficacy* merupakan keyakinan seorang individu terhadap kemampuan yang dimilikinya dalam mengatur dan melaksanakan tindakan atau tugas untuk mencapai suatu tujuan (Harjono, *et al.*, 2015).

Menurut Bandura (1997) *self-efficacy* individu dapat dilihat dari tiga indikator yaitu:

1. *Magnitude* (tingkat)
2. *Generality* (keluasan)
3. *Strength* (kekuatan)

Sebagian orang mengandalkan keadaan fisik dan emosional dalam menilai kemampuan mereka dengan menafsirkan reaksi stres dan ketegangan sebagai tanda-tanda kerentanan terhadap kinerja yang buruk. Oleh sebab itu, karyawan membutuhkan *self-efficacy* yang tinggi agar tetap memiliki keyakinan yang kuat walaupun sedang menghadapi masalah. Adanya *self-efficacy* dalam diri karyawan dapat mengurangi reaksi stres dan mengubah kecenderungan emosional yang negatif dan penilaian yang salah dari keadaan fisik mereka.

Tims, *et al.* (2014), dalam penelitiannya membuktikan *self-efficacy* sehari-hari memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja sehari-hari. Seseorang membutuhkan rasa yakin terhadap kemampuannya dalam menjalankan setiap

tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Seseorang dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi akan percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah hambatan disekitarnya, sedangkan seseorang dengan *self-efficacy* rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya.

Keyakinan diri yang tinggi terhadap kemampuan yang dimiliki akan mampu meningkatkan kinerja seseorang dalam melakukan suatu tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan individu ataupun organisasi. Menurut Lunenburg (2011) organisasi dapat bersaing di era persaingan dengan meningkatkan kinerja karyawan yang memiliki tingkat *self-efficacy* tinggi. Karyawan yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan menghasilkan kinerja yang optimal.

Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi, sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2012), kinerja merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan merupakan apa yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi pada organisasi.

Menurut Robbins (2008) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaan menurut kriteria tertentu yang berlaku dalam suatu pekerjaan. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah organisasi untuk menghasilkan output yang terbaik, sehingga kinerja karyawan merupakan hal utama yang harus ditingkatkan agar mampu bersaing.

Kinerja juga dapat diartikan sebagai suatu hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu, sehingga setiap karyawan akan menghasilkan kinerja yang berbeda. Menurut Armstrong dan Baron (1998) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

Adapun indikator-indikator kinerja menurut Koopmans, *et al.* (2014) sebagai berikut:

1. Kinerja tugas
2. Kinerja kontekstual
3. Perilaku kerja kontraproduktif

Pelayanan yang kurang baik dari seorang karyawan merupakan salah satu bentuk dari kinerja kontraproduktif karena tidak dapat menjalankan tugas dan tuntutan untuk selalu bersikap profesional. Konsep keberhasilan kinerja dapat dilihat dari hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah suatu kuantitas atau kualitas yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005). Kinerja ini menggambarkan sejauh mana aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan berusaha dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Kinerja karyawan mempengaruhi keberlangsungan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi juga ditandai oleh tingginya kinerja dari karyawan, karena kinerja merupakan hasil

yang dicapai oleh seorang individu atau kelompok. Kinerja karyawan sangat penting dalam menentukan keefektifan kinerja sebuah organisasi.

Tinggi rendahnya kinerja seorang karyawan akan menghasilkan kuantitas dan kualitas yang diharapkan sebuah organisasi (Robbins, 2008). Salah satu organisasi yang membutuhkan kinerja tinggi yaitu perbankan. Menurut Kasmir (2014) dalam bukunya Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung. PT Bank Lampung Kantor Pusat berlokasi di Jalan Wolter Monginsidi No. 182, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung, didirikan oleh Pemerintah Daerah Lampung dan didirikan di Bandar Lampung berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Lampung No.10A/1964 tanggal 1 Agustus 1964 dan memperoleh pengesahan dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor: DES 57/7/31-150 tanggal 25 Juli 1965 dan memperoleh persetujuan izin usaha dari Menteri Bank Sentral Republik Indonesia Nomor: Kep.66/UBS/1965 tanggal 13 Agustus 1965. PT Bank Lampung mulai beroperasi pada tanggal 31 Januari 1966.

PT BPR Waway Lampung saat ini berlokasi di Jalan Pangeran Diponegoro No.28, Gulak Galik, Teluk Betung Utara, Bandar Lampung. Awalnya ditetapkan sebagai PD BPR Bank Pasar Kota Bandar Lampung pada tanggal 30 Juli 1970. Berdasarkan Surat Bank Indonesia Cabang Teluk Betung tanggal 3 Agustus 1971

No.4/7/UPPB/PPTR atas ketetapan Bank Indonesia Pusat bahwa Struktur organisasi Bank Pasar harus dipisahkan dari Pemerintah Daerah Kotamadya Tanjung Karang-Teluk Betung, agar Bank dapat bertindak sesuai dengan kebijaksanaannya yang telah digariskan oleh Peraturan Bank dan petunjuk-petunjuk dari Bank Sentral. PD BPR Bank Pasar Kota Bandar Lampung beralih nama menurut persetujuan dari prinsip Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2018 dan sekarang sedang diperkuat legalitasnya di Menkumham yaitu menjadi PT BPR Waway Lampung.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung 2018

No.	Perusahaan	Pria (orang)	Wanita (orang)
1.	PT Bank Lampung Kantor Pusat	177	80
2.	PT BPR Waway Lampung	29	20
Jumlah		206	100

Sumber: PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung, 2018.

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan jumlah keseluruhan karyawan pada kedua bank tersebut tahun 2018 adalah 306 orang. Tabel tersebut menunjukkan bahwa kedua bank memiliki karyawan pria lebih banyak daripada karyawan wanita. Karyawan dalam perusahaan bekerja pada beberapa divisi dengan tujuan yang sama yaitu untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Per-Divisi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat Tahun 2019

No.	Keterangan	Jumlah Karyawan (orang)
1.	Direktur Utama	1
2.	Divisi Akuntansi dan Keuangan	13

3.	Divisi Audit Internal	19
4.	Divisi Dana dan Jasa	13
5.	Divisi Treasury	11
6.	Divisi Kredit	20
7.	Divisi Kepatuhan	14
8.	Divisi Kebijakan dan Prosedur	10
9.	Divisi Umum	46
10.	Divisi Komunikasi Perusahaan	14
11.	Divisi Manajemen Risiko	12
12.	Divisi Pusat Operasi	22
13.	Divisi Perencanaan dan Pengembangan	11
14.	Divisi Sumber Daya Manusia	29
15.	Divisi Teknologi Informasi	22
Jumlah		257

Sumber: PT Bank Lampung Kantor Pusat, 2019, data diolah.

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan jumlah karyawan setiap divisi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat tahun 2019. Suatu perusahaan memiliki struktur organisasi yang berbeda dengan perusahaan lainnya. Struktur organisasi yang tepat bagi suatu perusahaan bergantung pada kebutuhan perusahaan.

Tabel 1.3 Jumlah Karyawan Per-Divisi pada PT BPR Waway Lampung Tahun 2019

No.	Keterangan	Jumlah Karyawan (orang)
1.	Direktur Utama	1
2.	Divisi Personalia	5
3.	Divisi Audit Internal	3
4.	Divisi Umum dan Teknologi Informasi	8
5.	Divisi Akuntansi Keuangan	4
6.	Divisi Kredit	6
7.	Divisi Pelayanan	9
8.	Divisi Bisnis Operasional	9
9.	Divisi Kepatuhan	4
Jumlah		49

Sumber: PT BPR Waway Lampung, 2019, data diolah.

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan jumlah karyawan setiap divisi pada PT BPR Waway Lampung pada tahun 2019. Pentingnya unsur karyawan dalam organisasi adalah sebagai penggerak utama suatu organisasi dan SDM berbagai tuntutan masyarakat dan zaman, sehingga karyawan harus tetap menjaga emosinya agar selalu stabil.

Dunia kerja mempunyai berbagai masalah dan tantangan yang harus dihadapi oleh karyawan, misalnya persaingan yang ketat, tuntutan tugas, suasana kerja yang tidak nyaman dan masalah hubungan dengan orang lain. Masalah-masalah tersebut dalam dunia kerja bukanlah suatu hal yang hanya membutuhkan kemampuan intelektualnya, tetapi dalam menyelesaikan masalah tersebut kemampuan emosi atau kecerdasan emosi lebih banyak diperlukan. Bila seseorang dapat menyelesaikan masalah-masalah di dunia kerja yang berkaitan dengan emosinya maka dia akan menghasilkan kerja yang lebih baik.

Hasil penilaian internal yang dilakukan PT Bank Lampung Kantor Pusat kepada karyawan pada tahun 2017 dan 2018 berdasarkan aspek kecerdasan emosional yang terdiri dari 4 komponen yaitu mengenal emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri dan mengenali emosi orang lain, terdapat pada Tabel 1.4 berikut ini:

Tabel 1.4 Hasil Evaluasi Kecerdasan Emosional Karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat

Faktor Kecerdasan Emosioanl	Tahun	
	2017	2018
Mengenal emosi diri	82%	86%
Mengelola emosi	81%	76%
Memotivasi diri	80%	80%
Mengenali emosi orang lain	80%	78%

Sumber: *Assesment* Karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat, 2019

Berdasarkan Tabel 1.4 diketahui bahwa secara rata-rata kecerdasan emosional karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat cukup baik. Hal ini diketahui dari rata-rata 4 komponen mencapai 80%. Namun demikian, masih terdapat komponen yang mengalami penurunan yaitu mengelola emosi diri yaitu turun sebesar 5% dan mengenali emosi orang lain yaitu turun sebesar 2%. Kecerdasan emosional karyawan PT BPR Waway Lampung berdasarkan wawancara tanggal 8 Februari 2019 dengan Kepala Bagian Personalia diketahui bahwa rata-rata kecerdasan emosional karyawan mencapai 75%. Artinya pengelolaan emosi, pengenalan emosi, motivasi diri dan mengenal emosi orang lain atau rekan kerja pada PT BPR Waway Lampung masih perlu ditingkatkan karena karyawan dituntut untuk memiliki kesabaran dalam menghadapi berbagai permasalahan yang ada.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Tims, *et al.* (2014) yang dilakukan dengan sampel karyawan heterogen sebanyak 47 karyawan yang dilakukan selama lima hari berturut-turut untuk menguji hubungan antara *self-efficacy* dan kinerja. Hal tersebut membuktikan bahwa *self-efficacy* sehari-hari memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja sehari-hari.

Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Harjono, *et al.* (2015) dengan menggunakan populasi karyawan pada PT. Air Manado sejumlah 140 karyawan dan jumlah sampel dalam penelitian menjadi 92 karyawan. Penelitian ini memiliki hasil yang menunjukkan bahwa *self-efficacy* secara statistik berpengaruh positif terhadap kinerja dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi *self-efficacy* karyawan, maka kinerja akan semakin meningkat.

Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *self-efficacy* dapat meningkatkan kinerja individu yang menganggap diri mereka berguna dan akan meningkatkan upaya yang berhubungan dengan tugas dan bertahan lama pada tugas meskipun ada kemunduran. Perilaku ini dapat meningkatkan hasil kinerja yang baik. Sebaliknya, individu yang melihat *self-efficacy* rendah lebih cenderung menghentikan upaya mereka dan gagal pada tugas.

Menurut Yuwono (2002) salah satu aspek pengukuran kinerja yaitu pelanggan, untuk tolak ukur yang digunakan dalam penilaian kinerja yaitu mengukur tingkat dimana suatu unit bisnis mampu menarik pelanggan baru. Nasabah merupakan konsumen pada perusahaan jasa perbankan, banyaknya nasabah pada suatu bank menunjukkan performa yang baik pada bank tersebut. Tabel 1.5 berikut ini merupakan jumlah nasabah pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

Tabel 1.5 Jumlah Nasabah Tahun 2018

Bulan	PT Bank Lampung Kantor Pusat			PT BPR Waway Lampung		
	Jumlah Nasabah	Persentase		Jumlah Nasabah	Persentase	
		Naik	Turun		Naik	Turun
Januari	78.107	-	-	551		
Februari	77.621	-	-0,6%	469	-	-14,8%
Maret	65.072	-	-16,2%	310	-	-33,9%
April	86.412	32,7%	-	273	-	-11,9%
Mei	78.123	-	-9,6%	271	-	-0,7%
Juni	98.052	25,5%	-	88	-	-67,5%
Juli	66.113	-	-32,6%	90	2,2%	-
Agustus	64.158	-	-3%	121	34,4%	-
September	41.254	-	35,7%	119	-	-1,6%
Oktober	56.041	35,8%	-	232	94,9%	
November	75.227	34,2%	-	213	-	-8,1%
Desember	103.057	36,9%	-	717	236,6%	-

Sumber: PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung, 2019, data diolah.

Berdasarkan Tabel 1.5 jumlah nasabah PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung mengalami peningkatan dan penurunan nasabah di tahun 2018, penurunan nasabah pada PT Bank Lampung Kantor Pusat paling tinggi pada bulan September yaitu 41.254 nasabah dengan persentase (-35,7%). Penurunan nasabah tertinggi juga dialami PT BPR Waway Lampung pada bulan Juni yaitu sebesar 88 dengan persentase (-67,5%) dari bulan sebelumnya. Kurangnya pencapaian kinerja PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung terlihat pada data nasabah yang fluktuatif.

Karyawan yang tidak mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik merupakan dampak dari rendahnya kecerdasan emosi dan keyakinan diri yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam mengatasi setiap situasi. Oleh sebab itu, pengukuran kecerdasan emosional dan *self-efficacy* sangat diperlukan. Pengukuran kecerdasan emosional dilakukan untuk mengetahui kemampuan karyawan dalam menangani emosi untuk menghadapi setiap masalah yang timbul, baik dari rekan kerja maupun dari nasabah. Sedangkan, *self-efficacy* diperlukan untuk mengukur keyakinan karyawan terhadap kemampuannya untuk dapat menyelesaikan setiap masalah, tugas, dan tanggung jawab sehingga karyawan dapat menghasilkan kinerja yang optimal.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan *Self-Efficacy* Terhadap Kinerja Karyawan Bank (Studi pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung).”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan data tingkat pencapaian kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung yang tidak terlalu besar mengindikasikan terjadi kondisi monoton yang dialami karyawan. Hal ini perlu diantisipasi agar kinerja karyawan tidak mengalami penurunan. Faktor yang berpengaruh terhadap kinerja salah satunya yaitu kecerdasan emosional karyawan.

Tingkat capaian kecerdasan emosional karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat secara rata-rata mencapai 80%, namun masih terdapat fluktuasi nilai komponen individu, terutama terjadi penurunan pada mengelola emosi diri yaitu turun sebesar 5% dan mengenali emosi orang lain yaitu turun sebesar 2%. Selain itu pada karyawan PT BPR Waway Lampung secara rata-rata kecerdasan emosional hanya sebesar 75% dan berdasarkan wawancara dengan Kepala Bagian Personalia tidak dilakukan *assessment* khusus untuk mengetahui kecerdasan emosional karyawan sebagai dasar dilakukannya promosi, rotasi atau demosi kepada karyawan. Menurut penelitian terdahulu *self-efficacy* juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung?
2. Apakah *self-efficacy* berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung?

3. Apakah kecerdasan emosional dan *self-efficacy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya manajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi internal manajemen PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung sebagai bank milik daerah di Provinsi Lampung dalam mengelola karyawan mengenai

permasalahan yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, *self-efficacy*, dan kinerja karyawan sehingga kedua bank milik daerah ini dapat setara bahkan bersaing dengan BUMN maupun swasta di Provinsi Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

Teori yang disajikan dalam penelitian ini menerangkan hubungan antar beberapa konsep yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian. Konsep-konsep tersebut kemudian akan dijabarkan menjadi variabel-variabel penelitian. Berdasarkan penemuan-penemuan tersebut peneliti kemudian menyajikan suatu kerangka teori yang menjelaskan tentang hubungan antara dua variabel yang akan diteliti. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: teori kecerdasan emosional, *self-efficacy* dan teori kinerja.

1. Kecerdasan Emosional

Penjelasan teori kecerdasan emosional dan indikator kecerdasan emosional merujuk pada teori para ahli yang digunakan peneliti dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Teori kecerdasan emosional yang digunakan merujuk pada teori para ahli yang akan dijelaskan sebagai berikut:

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.

Menurut Goleman (2007) kecerdasan emosional 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.

b. Indikator Kecerdasan Emosional

Indikator kecerdasan emosional digunakan peneliti untuk memaparkan dimensi pada kecerdasan emosional dalam 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.

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.

2. *Self-Efficacy*

Penjelasan teori *self-efficacy* dan indikator modal psikologi merujuk pada teori para ahli yang digunakan peneliti dijelaskan sebagai berikut:

a. *Pengertian Self-Efficacy*

Menurut Lunenburg (2011) *Self-efficacy* adalah keyakinan individu untuk melakukan kegiatan yang spesifik sesuai kemampuannya. Konsep *self-efficacy*

pertama kali dikemukakan oleh Albert Bandura pada tahun 1977 dalam jurnal “*Towards Unifying Theory of Behavioral Change*” yang mengacu pada persepsi tentang kemampuan individu untuk mengorganisasi dan mengimplementasikan tindakan untuk menampilkan kecakapan tertentu. *Self-efficacy* merupakan penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, dan menghasilkan sesuatu.

Menurut Harjono, *et al.* (2015) *Self-efficacy* merupakan keyakinan seorang individu terhadap kemampuan yang dimilikinya dalam mengatur dan melaksanakan tindakan atau tugas untuk mencapai suatu tujuan. Seseorang dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi akan percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian di sekitarnya, sedangkan seseorang dengan *self-efficacy* rendah menganggap dirinya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya.

Tims, *et al.* (2014), dalam penelitiannya membuktikan *self-efficacy* sehari-hari memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja sehari-hari. *Self-efficacy* merupakan keyakinan atau kepercayaan individu mengenai kemampuan dirinya untuk untuk menghasilkan sesuatu dan mengimplementasi tindakan tersebut pada masa yang akan datang.

b. Sumber Pembentukan *Self-Efficacy*

Menurut Bandura (1977) sumber pembentukan *self-efficacy* itu dapat diperoleh, diubah, ditingkatkan atau diturunkan melalui salah satu atau kombinasi empat sumber, yakni pengalaman menguasai sesuatu prestasi (*pastperformance*),

persuasi sosial (*verbal persuasion*), pengalaman vikarius (*vicarious experience*), dan pembangkitan emosi (*emotional cues*).

1. Pengalaman menguasai sesuatu

Cara yang paling efektif untuk menciptakan rasa efikasi yang kuat adalah melalui pengalaman menguasai sesuatu. Keberhasilan membangun kepercayaan yang kuat dalam efikasi pribadi seseorang, sedangkan kegagalan akan merusaknya. Rasa tangguh terhadap keberhasilan membutuhkan pengalaman dalam mengatasi hambatan melalui usaha yang gigih. Kesulitan dalam kegiatan manusia memiliki tujuan yang berguna dalam melatih keberhasilan yang biasanya membutuhkan usaha berkelanjutan. Setelah orang yakin bahwa mereka memiliki apa yang diperlukan untuk berhasil, mereka akan tekun dalam menghadapi kesulitan dan cepat pulih dari kemunduran, keluar dari masa-masa sulit dan muncul lebih kuat dari keterpurukan.

2. Persuasi sosial

Persuasi sosial adalah cara kedua dalam memperkuat keyakinan individu bahwa mereka memiliki apa yang diperlukan untuk berhasil. Orang yang dibujuk secara lisan bahwa mereka memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan utama yang diberikan cenderung mengerahkan upaya yang lebih besar dan mempertahankannya daripada jika mereka bersandar pada keraguan dan memikirkan kekurangan pribadi ketika masalah timbul. Orang-orang yang telah diyakinkan bahwa mereka kurang memiliki kemampuan cenderung menghindari kegiatan menantang yang mengolah potensi dan cepat menyerah dalam menghadapi kesulitan.

Selain meningkatkan kepercayaan individu terhadap kemampuan mereka, mereka menyusun situasi bagi diri mereka dengan cara membawa keberhasilan dan menghindari menempatkan orang dalam situasi yang tidak tepat di mana mereka cenderung sering gagal, mereka mengukur keberhasilan dalam hal perbaikan diri bukan oleh kemenangan atas orang lain.

3. Pengalaman *vikarius*

Pengalaman *vikarius* adalah cara ketiga untuk menciptakan dan memperkuat keyakinan diri terhadap efikasi adalah melalui pengalaman yang diberikan oleh dua puluh dua perwakilan model sosial. Melihat orang yang mirip dengan diri sendiri berhasil dengan upaya berkelanjutan menimbulkan keyakinan bahwa mereka juga memiliki kemampuan menguasai kegiatan sebanding dengan sukses. Ketika melihat orang lain gagal meskipun telah mengerahkan upaya yang tinggi menurunkan penilaian keberhasilan mereka sendiri dan melemahkan usaha mereka. Dampak dari pemodelan terhadap *self-efficacy* sangat dipengaruhi oleh kesamaan seseorang yang dianggap sebagai model. Apabila orang melihat model sebagai sesuatu yang sangat berbeda dari diri mereka sendiri maka *self-efficacy* yang mereka rasakan tidak banyak dipengaruhi oleh perilaku model yang dihasilkan. Pengaruh *modeling* lebih dari sekedar memberikan standar sosial untuk menilai kemampuan sendiri. Seseorang akan mencari model ahli yang memiliki kompetensi yang mereka cita-citakan. Melalui perilaku mereka dan cara mengekspresikan pemikiran, model yang kompeten mengirimkan pengetahuan dan mengajarkan mereka

keterampilan yang efektif dan strategis untuk mengelola tuntutan lingkungan.

4. Pembangkit emosi

Sebagian besar orang mengandalkan keadaan fisik dan emosional dalam menilai kemampuan mereka dengan menafsirkan reaksi stres dan ketegangan sebagai tanda-tanda kerentanan terhadap kinerja yang buruk. Kegiatan dapat melibatkan kekuatan dan stamina, sehingga seseorang dapat menilai kelelahan mereka, sakit dan nyeri sebagai tanda-tanda kelemahan fisik. Suasana hati juga mempengaruhi penilaian seseorang terhadap keberhasilan pribadi mereka. Suasana hati yang positif meningkatkan *self-efficacy*, sedangkan suasana hati yang sedih mengurangnya. Keyakinan diri terhadap efikasi adalah untuk mengurangi reaksi stres dan mengubah kecenderungan emosional yang negatif dan penilaian yang salah dari keadaan fisik mereka. Situasi stres berat pada umumnya menimbulkan gairah emosional, tergantung pada keadaan yang memberikan penilaian terhadap kemampuan dirinya. Oleh karena itu, gairah emosional merupakan sumber lain yang dapat mempengaruhi *self-efficacy* dalam menghadapi situasi yang mengancam. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan.

c. Indikator *Self-Efficacy*

Menurut Bandura (1997) *self-efficacy* individu dapat dilihat dari tiga indikator, yaitu:

1. *Magnitude* (tingkat)

Dimensi ini mengacu pada tingkat kesulitan tugas yang dipersepsikan berbeda oleh masing-masing individu. Sebagian menganggap masalah itu sulit, namun sebagian yang lain menganggap masalah itu mudah untuk dilakukan. Jika individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka keyakinan individu akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, kemudian hingga tugas-tugas yang paling sulit.

2. *Generality* (keluasan)

Dimensi ini berkaitan dengan penguasaan individu terhadap bidang atau tugas pekerjaan. Beberapa pengalaman berangsur-angsur menimbulkan penguasaan terhadap pengharapan pada bidang tugas atau tingkah laku yang khusus sedangkan pengalaman lain membangkitkan keyakinan yang meliputi berbagai tugas.

3. *Strength* (kekuatan)

Aspek ini berkaitan dengan tingkat kekuatan atau kemantapan seseorang terhadap keyakinannya. Tingkat efikasi diri yang lebih rendah mudah digoyangkan oleh pengalaman-pengalaman yang memperlemahnya, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri yang kuat tekun dalam meningkatkan usahanya meskipun dijumpai pengalaman yang memperlemahnya.

3. Kinerja

Penjelasan teori kinerja dan indikator kinerja merujuk pada teori para ahli yang digunakan peneliti dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengertian Kinerja

Teori kinerja yang digunakan peneliti merujuk pada teori para ahli yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata hasil atau prestasi kerja (*performance*). Koopmans, *et al.* (2014) mengemukakan bahwa kinerja (*performance*) adalah ukuran hasil yang relevan dari prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005). Kinerja merupakan hasil kerja yang bisa dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.

Hal tersebut serupa dengan definisi kinerja menurut Kappagoda, *et al.* (2014) yaitu sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja.

Berdasarkan definisi kinerja menurut para ahli, maka dapat disimpulkan kinerja karyawan (*performance*) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai (2009) terdapat tujuan kinerja karyawan yaitu:

1. Untuk perbaikan kinerja karyawan dilihat dari kualitas maupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan yang baru dimana akan membantu karyawan dalam memecahkan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktivitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan suatu organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antar personal karyawan dalam aktivitas kerja dalam suatu organisasi.

Berdasarkan pendapat diatas tujuan kinerja karyawan yaitu perbaikan kinerja, memberikan pengetahuan dan memperbaiki hubungan antar personal karyawan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Gibson (1995) kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:

1. Faktor individu, yaitu kemampuan dan keterampilan (mental dan fisik), latar belakang (pengalaman, keluarga dan lain-lain), dan demografis (umur, asal usul lain-lain).
2. Faktor organisasi, adalah sumber daya, kepemimpinan, imbalan (kompensasi), struktur organisasi, dan diskripsi pekerjaan (*job description*).
3. Faktor psikologis, ialah persepsi, sikap, kepribadian, pola belajar, dan motivasi. Karyawan dituntut untuk mampu menunjukkan kinerja yang produktif pada suatu perusahaan, untuk itu karyawan harus memiliki ciri individu yang produktif.

Berdasarkan pendapat dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pada periode waktu dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan hasil kerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi, melalui kriteria yang ada pada kinerja seorang karyawan dalam organisasi tersebut.

b. Indikator Kinerja

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, *et al.* (2014) mengemukakan indikator-indikator 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 dimana 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.

B. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang digunakan peneliti sebagai landasan penelitian agar mendukung penelitian, berikut ini penelitian terdahulu disajikan dalam bentuk tabel yang memuat perincian dan hasil penelitian.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

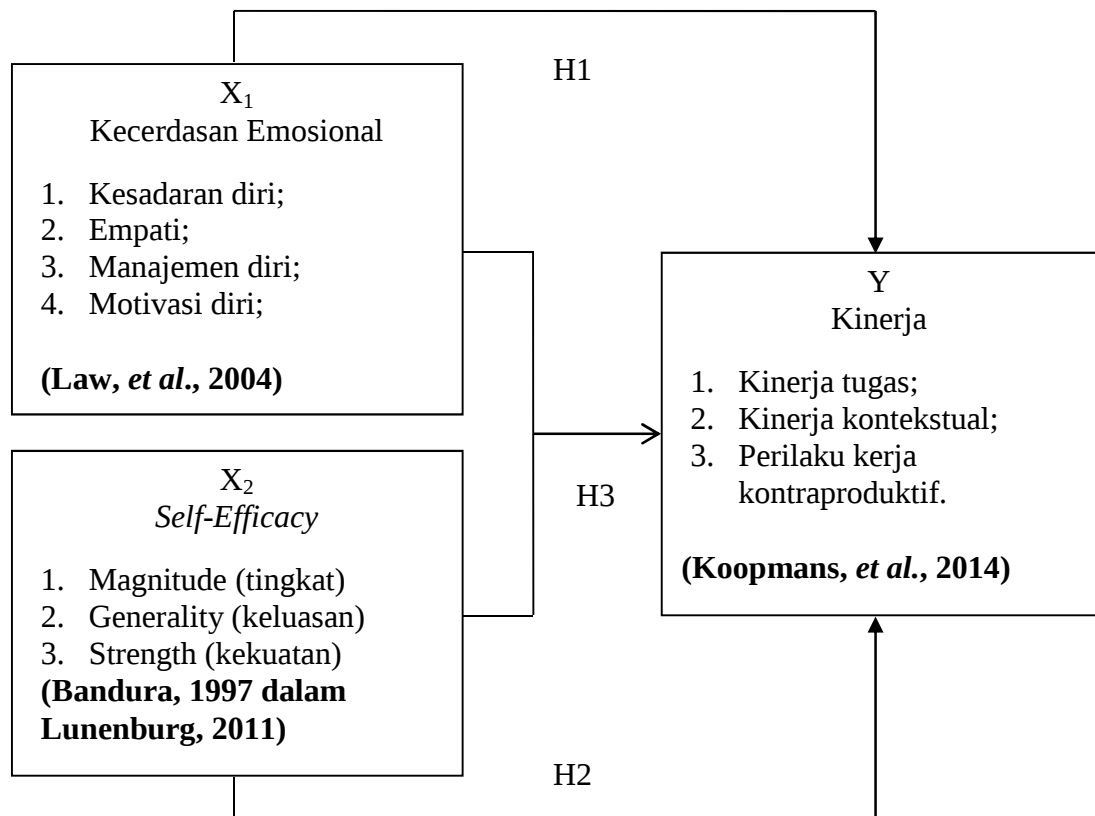
No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1.	Law, et al. (2004)	<i>Construct Validity Of Emotional Intelligence: Its Potential Utility of Management Studies</i>	Hasil penelitian menunjukkan kevalidan butir pertanyaan dan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.
2.	Koopmans, et al. (2014)	<i>Construct Validity of the Individual Work Performance Questionnaire.</i>	Penelitian ini membahas tentang validitas <i>Individual Work Performance Questionnaire</i> (IWPQ). Penelitian dilakukan pada 1.424 karyawan dari berbagai sektor pekerjaan di Belanda. IWPQ mengindikasikan gagasan validitas yang dapat diterima. Peneliti diberikan sebuah instrumen pengukuran kinerja yang valid dan reliabel serta dapat digunakan untuk karyawan dengan sektor pekerjaan berbeda.

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Peneltian
3.	Harjono, <i>et al.</i> (2015)	Pengaruh pemimpin <i>transformatif</i> dan <i>self-efficacy</i> terhadap kinerja karyawan PT Air Mando.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>self-efficacy</i> memiliki nilai t hitung = 3.068 dengan nilai p = 0.003, sedangkan t tabel pada taraf signifikansi 5% adalah =1.98698. Nilai t hitung > t tabel (3.068 > 1.98698) dengan nilai sig < 0,05, maka H3 diterima, sehingga <i>self-efficacy</i> secara statistik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
4.	Tims, <i>et al.</i> (2014)	<i>Daily Job Crafting and the self-efficacy – Performance relationship.</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa <i>self-efficacy</i> sehari-hari memiliki hubungan positif signifikan terhadap kinerja sehari-hari dengan nilai signifikan ($\gamma = 0.21, p < 0.01$).

Sumber: Jurnal diolah, 2018

C. Rerangka Pemikiran

Tujuan rerangka pemikiran untuk menjelaskan konsep atau variabel dalam penelitian dan mengembangkan model konseptual yang memberikan representasi deskriptif dari teori.



Gambar 2.1 *Rerangka Pemikiran Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Self-Efficacy Terhadap Kinerja.*

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

H1 = Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

H2 = *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

H3 = Kecerdasan emosional dan *self-efficacy* secara bersama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas. Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antar variabel (Sanusi, 2014).

B. Objek Penelitian

Penelitian ini akan mengambil sampel dari populasi karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2014). Berdasarkan sifatnya, data primer dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bersifat tidak terstruktur dan variasi sumbernya sangat beragam, sehingga menyebabkan karyawan yang terlibat dalam penelitian diberi kebebasan untuk mengutarakan pendapat. Data kualitatif dalam penelitian berupa gambaran umum organisasi, hasil kuesioner dan informasi-informasi lainnya yang menunjang penelitian.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang bersifat terstruktur sehingga mudah dibaca peneliti. Data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka seperti jumlah karyawan, tingkat pendidikan dan golongan, data kinerja, dan data-data lainnya yang menunjang penelitian ini.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

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 2, 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. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Terdapat beberapa metode dalam pengumpulan data untuk

penelitian, berikut ini adalah dua cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan peneliti, yaitu:

1. **Studi Kepustakaan**

Studi Kepustakaan merupakan 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.

2. **Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Menurut Sugiyono (2013) kuesioner cocok digunakan jika jumlah respon den cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas.

Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2013) Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert memiliki 5 komponen jawaban dan bobot penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.1 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, 2013.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

E. 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 karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat yang berjumlah 257 karyawan dan PT BPR Waway Lampung yang berjumlah 49 karyawan, sehingga total keseluruhan karyawan berjumlah 306 karyawan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Pengambilan sampel yang tepat adalah menggunakan teknik *sampling* untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *stratified random sampling*. Penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008):

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel (5%).

Riduan dan Engkos (2011) teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Yamane dan Slovin apabila populasi sudah diketahui. Rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{306}{1 + 306 \cdot 0,05^2}$$

$$n = 175 \text{ orang}$$

Ukuran populasi di kedua objek penelitian tidak sama besar, sehingga untuk mendapatkan penyebaran sampel yang valid menggunakan perbandingan ukuran populasi dari kedua objek penelitian. Sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

Sampel PT Bank Lampung Kantor Pusat:

$$\frac{257}{306} \times 175 = 147$$

Sampel PT BPR Waway Lampung:

$$\frac{49}{306} \times 175 = 28$$

Tabel 3.2. Penyebaran Sampel Penelitian PT Bank Lampung Kantor Pusat

Bagian	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
Direktur Utama	-	1 orang
Divisi Akuntansi dan Keuangan	$\frac{13}{257} \times 147$	7 orang
Divisi Audit Internal	$\frac{19}{257} \times 147$	11 orang
Divisi Dana dan Jasa	$\frac{13}{257} \times 147$	7 orang

Divisi Treasury	$\frac{11}{257} \times 147$	6 orang
Divisi Kredit	$\frac{20}{257} \times 147$	11 orang
Divisi Kepatuhan	$\frac{14}{257} \times 147$	8 orang
Divisi Kebijakan dan Prosedur	$\frac{10}{257} \times 147$	6 orang
Divisi Umum	$\frac{46}{257} \times 147$	26 orang
Divisi Komunikasi Perusahaan	$\frac{14}{257} \times 147$	8 orang
Divisi Manajemen Risiko	$\frac{12}{257} \times 147$	7 orang
Divisi Pusat Operasi	$\frac{22}{257} \times 147$	13 orang
Divisi Perencanaan dan Pengembangan	$\frac{11}{257} \times 147$	6 orang
Divisi Sumber Daya Manusia	$\frac{29}{257} \times 147$	17 orang
Divisi Teknologi Informasi	$\frac{22}{257} \times 147$	13 orang
Total		147 orang

Tabel 3.3. Penyebaran Sampel Penelitian PT BPR Waway Lampung

Bagian	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
Direktur Utama	-	1 orang
Divisi Personalia	$\frac{5}{49} \times 28$	3 orang
Divisi Audit Internal	$\frac{3}{49} \times 28$	2 orang
Divisi Umum dan Teknologi Informasi	$\frac{8}{49} \times 28$	5 orang
Divisi Akuntansi Keuangan	$\frac{3}{49} \times 28$	2 orang
Divisi Kredit	$\frac{6}{49} \times 28$	3 orang
Divisi Pelayanan	$\frac{9}{49} \times 28$	5 orang
Divisi Bisnis dan Operasional	$\frac{9}{49} \times 28$	5 orang
Divisi Kepatuhan	$\frac{4}{49} \times 28$	2 orang
Total		28 orang

F. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah petunjuk tentang bagaimana variabel dapat diukur. Dengan kata lain, definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur variabel. Adapun operasional variabel pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator variabel	Skala Pengukuran
Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan Seseorang untuk menangani emosinya. (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)
Self-Efficacy (X2)	<i>Self-Efficacy</i> adalah Keyakinan individu untuk melakukan kegiatan yang spesifik sesuai kemampuannya. (Lunenburg, 2011)	1. Magnitude (Tingkat) 2. Generality (keluasan) 3. Strength (kekuatan) (Bandura, 1997 dalam Lunenburg, 2011)	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 yang tidak produktif (Koopmans, et al., 2014)	Skala Likert (STS, TS, N, S, ST) (Sanusi, 2014)

Sumber: Lampiran data diolah, 2018

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian, variabel yang digunakan yaitu: Kecerdasan Emosional, *Self-Efficacy*, dan Kinerja.

G. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013) 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 Ghazali (2013) 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* $> 0,6$.

3. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2013) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan

pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikan $> 0,05$. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.

H. Analisis Data

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 Kuantitatif

Analisis kuantitatif ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung dengan menggunakan rumus analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

- $Y_1 = a + b_1X_1 + e$

- $Y_2 = a + b_2X_2 + e$

- $Y = a_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Keterangan:

Y : Kinerja karyawan
 X_1 : Kecerdasan Emosional
 X_2 : *Self-efficacy*
a : Konstanta
 $b_{1,2}$: Koefisien $X_{1,2}$
 $\beta_{1,2}$: Koefisien $X_{1,2}$
 $e_{1,2}$: *Disturbance error*

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

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

- $H_0: b_1 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.
- $H_1: b_1 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja.
- $H_0: b_2 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja.
- $H_2: b_2 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja.

Dikatakan berpengaruh apabila $\text{sig} < \alpha$ (0,05). 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 berganda menggunakan SPSS.

2. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh signifikansi antara variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan, dikatakan berpengaruh signifikan apabila nilai $\text{sig} < \sigma$.

Hasil uji F dapat dilihat pada *Output ANNOVA* dari hasil analisis regresi berganda. Dengan kriteria pengujian dilakukan dengan membandingkan $F_{hitung} < F_{tabel}$:

- a. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 didukung, H_a tidak didukung = tidak ada pengaruh signifikan.
- b. $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 tidak didukung, H_a didukung = ada pengaruh signifikan (Sanusi, 2014).

V. SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat namun demikian tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT BPR Waway Lampung. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja menandakan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan dalam bekerja, maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.
2. *Self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat namun tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT BPR Waway Lampung. Pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja menandakan bahwa semakin tinggi kepercayaan diri karyawan dalam bekerja, maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan.
3. Kecerdasan emosional dan *self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung.

B. Saran

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

1. Kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan PT Bank Lampung Kantor Pusat dan PT BPR Waway Lampung yang selama ini sudah baik perlu dipertahankan. Adapun yang harus ditingkatkan di PT Bank Lampung Kantor Pusat yaitu manajemen diri agar karyawan lebih mampu mengendalikan emosinya sehingga tidak berdampak kepada kinerja individunya. Cara mengendalikan emosi agar individu mampu memulihkan stres psikologinya dengan cepat yaitu individu tersebut harus selalu bersikap tenang dan berpikir positif. Selain itu, perusahaan dapat melaksanakan kegiatan seperti *outbond* untuk seluruh karyawan, rapat evaluasi kinerja, dan memberikan penghargaan untuk karyawan terbaik setiap bulan. Sedangkan pada PT BPR Waway Lampung tidak ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja.
2. *Self-efficacy* yang perlu diperbaiki di PT Bank Lampung Kantor Pusat terdapat pada cara menangani kejadian yang tidak terduga. Hal ini dapat dilakukan dengan cara penguasaan individu terhadap bidang atau tugasnya seperti tetap bersikap tenang dan memperbanyak pengalaman dalam bidang pekerjaan tersebut. Pengalaman yang telah dialami akan membantu karyawan menangani kejadian yang tidak terduga dan memudahkannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan pada PT BPR Waway Lampung tidak ada pengaruh antara *self-efficacy* terhadap kinerja.

3. Kinerja yang perlu ditingkatkan pada PT Bank Lampung Kantor Pusat yaitu kinerja kontraproduktif dengan cara tidak pernah membicarakan hal-hal negatif mengenai pekerjaan ataupun orang lain ke rekan kerja maupun orang-orang di luar perusahaan, serta lebih fokus kepada aspek positif ditempat kerja. Sedangkan kinerja yang perlu ditingkatkan pada PT BPR Waway Lampung yaitu kinerja kontekstual sebagai perilaku pendukung psikologis. Hal tersebut dikarenakan kecerdasan emosional dan *self-efficacy* tidak ada pengaruh terhadap kinerja sehingga perilaku psikologis kurang mendukung untuk meningkatkan kinerja pada PT BPR Waway Lampung.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Cakupan sampel dalam penelitian ini relatif sempit, bagi peneliti selanjutnya disarankan agar memperluas sampel untuk memperoleh tingkat generalisasi lebih tinggi.
2. Variabel yang diteliti pada penelitian ini hanya kecerdasan emosional dan *self-efficacy*, sedangkan masih banyak faktor lain (kompetensi, lingkungan kerja, kompensasi, dan lain-lain) yang mempengaruhi kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Bandura, A. 1997. Self-efficacy Toward A Unifying Theory of Behavioral Change. *Psychology Review*. Vol.3.No.84
- Bandura, A. 1997. *Self-Efficacy: The Exercise of Control*, Freeman and Co., New York, NY.
- Ghozali, Imam. 2013. “*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program 21*”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson. 1995. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Goleman, Daniel. 2000. *Working With Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence* (cetakan ke tujuh belas). Jakarta: Gramedia.
- Gunawan, Kwan Jessica dan Sutanto, Eddy Madiono. 2013. Pengaruh Budaya Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Self Efficacy dan Tempramen di PT Nutrifood Surabaya. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol.1, No.1.
- Harjono, G.J., et al. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Self-efficacy Terhadap Kinerja Pegawai PT. AIR MANDO*. Vol.3. ISSN 2303-11.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan ke-15. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Jordan, P. J., & Troth, A. (2011). *Emotional Intelligence and Leader Member Exchange: The Relationship with Employee Turnover Intentions and Job Satisfaction*. *Leadership & Organization Development Journal*, 260-280.
- Kappagoda, U.W.M.R. Sampath., Othman, Hohd, Zainul, Fithri, Othman., Alwis, Gamini, De. (2014). *Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes*. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*.

- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi, Cetakan keempatbelas. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- 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.
- 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.
- Lunenburg, F.O. C. 2011. Self-efficacy in the workplace: Implications for Motivation and Performance. *International Journal of Management, Business and Administration*. Vol.14. No.1.
- Luthans, Fred. 2005. *Organizational Behavior 10th Edition*. Alih Bahasa: Vivin Andhika, dkk. Yogyakarta: ANDI.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Noe, Raymond A., Hollenbeck, John R., Gerhart, Barry., & Wright, Patrick M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mencapai Keunggulan Bersaing*. (Edisi 6, Jilid 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia. Cetakan Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Petrides, K. V. 2010. *Trait Emotional Intelligence Theory. Industrial and Organizational Psychology*, 3, Pp 136-139.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2008. *Perilaku Organisasi – Organizational Behavior* (Vol. Edisi 12). (R. C. Diana Angelica, Penerj.) Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2010. *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

Schwarzer, Ralf. 2014. *Everything You Wanted To Know About General Self-efficacy Scale*.

Shih, His-An., 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.

Tims, Maria., Bakker, Arnold., Derks, Daantje. 2014. Daily Job Crafting and The Self-efficacy – Performance Relationship. *Journal of Managerial Psychology*. Vol.29. No.5.

Yowono, Sukarno, Ichsan. 2002. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Zimmerman dan Cleary. 2006. The Role of Self-Efficacy Beliefs and Self-Regulatory Skill. *Adolescents' Development Of Personal Agency*.