

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP KINERJA TENAGA *MARKETING*  
BPRS KARYA MUGI SENTOSA SURABAYA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Amirudin**

**NIM. C04210023**



FOTO COPY DIGITAL  
**CAMBOJA 2**  
AL. PABRIK KELIP BANGUN LEBAN 100 10 0  
SURABAYA  
TELP. 085608320445

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**SURABAYA  
2015**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Amirudin

NIM : C04210023

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syari'ah

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja  
Tenaga *Marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Surabaya, 14 Januari 2015

Saya yang menyatakan,

  
METERAI  
TEMPEL  
7A46FAAF330357689  
6000 DJP

Amirudin

C04210023

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis Amirudin ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 19 Januari 2015

Pembimbing,



Prof. Dr. H. Icri M. Ag  
NIP. 196701021992031001

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Amirudin ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Senin, 09 Februari 2015, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah.

### Majelis Munaqasah Skripsi :

Ketua,



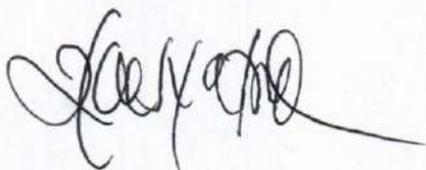
Prof. Dr. H. Idri, M. Ag  
NIP. 196701021992031001

Sekretaris,



Aris Fanani, M. Kom  
NIP. 198701272014031002

Penguji I,



Dr. H. Hammis Syafaq, M. Fil. I  
NIP. 197510162002121001

Penguji II,



Ahmad Fathan Aniq, MA  
NIP. 198401072009011006

Pembimbing,



Prof. Dr. H. Idri, M. Ag  
NIP. 196701021992031001

Surabaya, 09 Februari 2015

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Prof. Akh. Muzakki, Grand Dip SEA, M.Ag, M.Phil, PhD  
NIP. 197402091998031002

## ABSTRAK

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BPRS Karya Mugi Sentosa merupakan salah satu lembaga keuangan di Surabaya berbentuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang berorientasi ke pembiayaan mikro yang mana ujung tombak dari mayoritas kegiatannya berada di tangan tenaga *marketing*. Seorang tenaga *marketing* harus memiliki kemampuan yang mumpuni salah satunya adalah memiliki kecerdasan emosional yang bagus. Skripsi ini adalah hasil penelitian lapangan untuk menjawab pertanyaan apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya dan bagaimana kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan sampel 20 orang tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner dan wawancara. Alat analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas, dan analisis regresi sederhana dengan uji t pada program SPSS.

Dari penghitungan SPSS variabel kecerdasan emosional (X) nilai t hitung sebesar  $2,744 >$  nilai t tabel  $2,086$  dan nilai  $p = 0,013 < 0,05$ , maka menyatakan  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga *marketing* PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa Surabaya.

Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga *marketing* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya adalah terletak pada tingkat pendidikan dan sifat-sifat yang dimiliki setiap agen pemasaran. Tingkat pendidikan agen pemasaran di BPRS KMS terbagi menjadi 3 bagian, yaitu 30% agen lulus SMA dan 70% agen lulus S1. Sedangkan sifat-sifat yang harus dimiliki pemasaran ialah harus memiliki kesabaran, jujur dan adil.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Hasil Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori .....	10
1. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	10
2. Indikasi-indikasi Kecerdasan Emosional.....	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	16
4. Kecerdasan Emosional (EQ) di Tempat Kerja .....	18
5. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Prestasi Kerja .....	20
6. Pengertian Prestasi Kerja.....	21
7. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Kerja.....	22
8. Penilaian Prestasi Kerja .....	24
9. Tujuan Penilaian Prestasi Kerja .....	26
10. Beberapa Bentuk Proses Penilaian Prestasi Kerja.....	28
11. Pendekatan Sistem Penilaian Prestasi Kerja .....	32
10. Pendekatan “input-process-output” .....	33
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35

C. Kerangka Konseptual.....	38
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Jenis Penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel.....	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel .....	40
D. Variabel Penelitian .....	41
1. Variabel Independen .....	41
2. Variabel Dependen.....	41
E. Definisi Operasional .....	42
1. Kecerdasan Emosional .....	42
2. Kinerja .....	42
F. Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	44
G. Data dan Sumber Data .....	45
1. Data.....	45
2. Sumber Data .....	45
H. Teknik Pengumpulan Data.....	46
1. Kuesioner .....	46
2. Wawancara .....	47
I. Teknik Analisis Data .....	47
1. Uji Normalitas .....	47
2. Regresi Linier Sederhana .....	49
3. Uji Hipotesis (Uji t).....	50
J. Teknik Pengolahan Data.....	51
K. Sistematika Pembahasan.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>



A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	54
1. Lokasi Penelitian .....	54
2. Karakteristik Responden .....	61
B. Analisis Data.....	63
1. Uji Validitas.....	63
2. Uji Reliabilitas.....	66
3. Normalitas Data.....	67
4. Regresi Linier Sederhana.....	68
5. Uji Hipotesis .....	69

BAB V PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA TENAGA <i>MARKETING</i> BPRS KARYA MUGI SENTOSA DAN PROSESNYA.....	70
---	----

BAB VI PENUTUP.....	77
A. Simpulan .....	77
B. Saran .....	77

DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	63
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja .....	64
4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
4.6 Hasil Uji t.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Format Penilaian Prestasi Kerja .....	30
2.2. Model Penilaian Prestasi Kerja .....	32
2.3. Proses Performance Apparsial .....	33
4.1. Grafik P-Plot .....	66

## BAB I

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia perbankan atau berbagai perusahaan baik yang bergerak di bidang jasa maupun barang, *marketing* atau tenaga pemasaran adalah salah satu ujung tombak keberhasilan perusahaan. Seorang *marketing* bagaikan generator utama, mereka adalah salah satu aset yang sangat berharga bagi perusahaan dikarenakan begitu pentingnya peran *marketing* dalam perusahaan.

*Marketing* memiliki tugas memperkenalkan dan memasarkan produk baik barang maupun jasa. Sehingga dengan adanya peran *marketing* maka penjualan diharapkan akan meningkat. Dalam dunia perbankan peran *marketing* sangatlah dominan dalam menarik minat calon nasabah untuk menjadi nasabah. Tidak heran jika dalam penerimaan karyawan untuk posisi *marketing* tertentu diwajibkan memiliki penampilan yang menarik selain cakap.

Banyak istilah yang diberikan kepada *marketing*, di antaranya ada yang menyebut *marketing* sebagai ujung tombak perusahaan. Jika diibaratkan sebuah tombak, maka tentu saja penting diperhatikan dan dijaga agar tombak tersebut selalu terasah sehingga tajam dan mengkilat, sehingga dapat menancap pada sasaran dengan efektif. Tanpa bermaksud

mengcilkan arti penting dari divisi lain peran pemasaran dalam perusahaan semakin penting seiring dengan semakin terbukanya informasi maka persaingan pasar semakin ketat. Tanpa pemasaran yang baik maka besarnya aset perusahaan, teknologi yang canggih dan modern dan produk yang berkualitas akan kurang berarti bagi kelangsungan perusahaan dalam memaksimalkan penjualan, perolehan laba serta dalam mengembalikan investasi. Tantangan terbesar yang dihadapi pemimpin perusahaan secara umum hampir di seluruh dunia sangat berkaitan dengan pemasaran, yaitu pertumbuhan pendapatan yang stabil dan berkelanjutan serta loyalitas pelanggan.

Perbankan merupakan salah satu bisnis yang menjual jasa. Jasa menyimpan, mengelola dan menyalurkan uang. Bisnis perbankan sangatlah riskan dan memiliki risiko yang sangat tinggi, maka perbankan membutuhkan sumber daya manusia yang handal dalam perekrutannya.

Dalam proses seleksi karyawan ada sesuatu yang perlu dipertimbangkan yaitu pada saat perusahaan memilih karyawan yang mempunyai kecakapan otak yang sesuai dengan persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Pertimbangan ini membuat tolok ukur IQ yang menekankan pada nilai dan makna rasional murni begitu dipentingkan sehingga setiap lulusan perguruan tinggi dengan indeks prestasi yang tinggi selalu mendapatkan pujian dan seolah-olah bisa diprediksikan bahwa nantinya ia akan berhasil menempuh karirnya. Dasar penentuan ini serigkali dikaitkan dengan kualitas intelektual calon karyawan tersebut.

Tidak dapat dipungkiri bahwa perusahaan tidak akan pernah menerima calon karyawan dengan kemampuan yang biasa-biasa saja.

Tujuan penetapan ini bagi perusahaan adalah untuk kepentingan pengembangan potensi karyawan itu sendiri. Perusahaan menginginkan karyawan yang mampu memecahkan dan mengantisipasi permasalahan yang muncul dalam pekerjaannya, sehingga setiap beban kerja yang diberikan akan mampu dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik.

Tidak berhenti di situ saja, perusahaan juga mengharapkan karyawan mampu melaksanakan pengembangan dalam pekerjaan yang sedang ditekuninya dan seseorang dengan kemampuan intelektual yang terbatas dikhawatirkan akan menemui kesulitan-kesulitan untuk memenuhi harapan tersebut.

Kemampuan memecahkan masalah secara umum biasanya diidentikkan dengan ukuran kapasitas intelektual seseorang yang biasanya dikenal dengan IQ dan pandangan ini masih melekat dalam pikiran sebagian besar orang sampai sekarang, kesuksesan seseorang identik dengan IQ yang tinggi. Padahal, kecerdasan tidak berarti apa-apa bila emosi berkuasa karena setinggi-tinggi skor IQ yang dimiliki oleh individu hanya memberikan kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dan yang 80 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain<sup>1</sup> dan salah satu faktor itu adalah kecerdasan emosional (EQ) seseorang.

<sup>1</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional: Mengapa EQ Lebih Penting daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 44.

Berkenaan dengan hal tersebut, maka jelas bahwa kecerdasan intelektual (IQ) bukanlah satu-satunya faktor yang dapat membuat seseorang menjadi sukses atau berhasil. Melainkan, perpaduan antara kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan intelektual (IQ) yang dapat membuat perbedaan dalam mencapai kesuksesan di tempat kerja. Karena kecerdasan emosional (EQ) bekerja secara sinergis dengan kecerdasan intelektual; orang-orang yang berprestasi tinggi memiliki keduanya. Tanpa kecerdasan emosional (EQ), seseorang tidak akan bisa menggunakan kemampuan-kemampuan intelektualnya sesuai dengan potensi yang maksimal. Kecerdasan emosional (EQ) tersebut akan mempengaruhi perilaku tiap individu dalam mengatasi permasalahan yang muncul pada diri seseorang tersebut, termasuk dalam permasalahan kerja. Beberapa manfaat dari keselarasan antara kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan Intelektual (IQ) adalah bahwa seseorang akan mampu untuk:

1. Bekerja lebih baik dari pekerjaan lainnya
2. Menjadi anggota kelompok yang lebih baik
3. Merasa percaya diri dan diberdayakan untuk mencapai tujuan
4. Menangani masalah dengan lebih efektif
5. Memberikan pelayanan lebih baik
6. Berkomunikasi dengan lebih efektif
7. Memimpin dan mengelola pekerja dengan falsafah hati dan kepala

8. Menciptakan perusahaan yang memiliki integritas, nilai dan standar perilaku yang tinggi.<sup>2</sup>

Goleman dalam bukunya *Working with Emotional Intelligence* menjelaskan bahwa kecerdasan emosional (EQ) mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam keberhasilan kerja seseorang. Aspek-aspek yang ada dalam kecerdasan emosional seperti kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial adalah kemampuan-kemampuan yang sangat penting untuk dapat mencapai puncak prestasi. Seorang *marketing* yang selalu berinteraksi dengan orang lain maka keterampilan sosialnya akan sangat banyak membantu, sebab seorang *marketing* tersebut diharapkan dapat memahami perasaan nasabahnya dan mampu meyakinkan nasabahnya. Goleman menyatakan bahwa orang-orang yang hebat dalam keterampilan sosial akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan yang baik dengan orang lain.<sup>3</sup> Dengan kata lain, seorang *marketing* yang kurang mampu dalam keterampilan sosialnya, maka ia akan mengalami masalah dalam menghadapi konsumennya.

Agar interaksi yang dilakukan dapat berjalan efektif dan efisien maka diperlukan kemampuan-kemampuan sebagai berikut:

<sup>2</sup> Patricia Patton, *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja* (Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1997), 7.

<sup>3</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional: Mengapa EQ Lebih Penting daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 59.

1. Kemampuan mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu untuk mengenali perasaan sesuai dengan apa yang terjadi, mampu memantau perasaan dari waktu ke waktu dan merasa selaras terhadap apa yang dirasakan.
2. Kemampuan mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menangani perasaan sehingga perasaan dapat diungkap dengan tepat, kemampuan untuk menenangkan diri, melepaskan diri dari kecemasan dan kemarahan.
3. Kemampuan memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan, menunda kepuasan dan meregangkan dorongan hati.
4. Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain, yaitu kemampuan untuk mengetahui perasaan orang lain (kesadaran empatik), menyesuaikan diri terhadap apa yang diinginkan orang lain.
5. Kemampuan membina hubungan, yaitu kemampuan mengelola emosi orang lain dan berinteraksi secara mulus dengan orang lain.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil observasi di lapangan ketika penulis mengikuti pelatihan praktik perbankan syariah di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya diketahui ada fenomena bahwa seorang *marketing* tidak jarang mendapatkan nasabah yang sulit bekerja sama yang dapat menyebabkan hasil kerja *marketing* tidak mencapai target penjualan sehingga akan memberikan pengaruh terhadap pencapaian prestasi kerjanya. Target yang

---

<sup>4</sup> Ibid., 58.

tidak tercapai tersebut dikarenakan adanya sebagian karyawan *marketing*

yang cepat merasa putus asa jika mendapat penolakan dari nasabah, tidak

dapat menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, tidak dapat

menyesuaikan diri terhadap apa yang diinginkan oleh orang lain. Tetapi

apabila mereka memiliki kecerdasan emosioanal (EQ) yang baik, maka

mereka tidak akan mudah putus asa terhadap kegagalan. Mereka dapat

menjadikan kegagalan sebagai cambuk untuk memotivasi diri sendiri agar

menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan belajar dari pengalaman.

Seorang *marketing* dengan kecerdasan emosional (EQ) yang baik mampu mempengaruhi orang lain dan memahami kebutuhan nasabahnya.

Mereka juga dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan diri mereka sendiri serta berusaha untuk mengatasinya.

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Karya Mugi Sentosa

(KMS) adalah bank yang berdiri di Kota Surabaya dan sudah memiliki

kantor cabang di Mojokerto, Lumajang dan Lamongan. Di Surabaya,

BPRS KMS memiliki 3 (tiga) kantor kas yang berada di daerah Bendul

Merisi, Kebraon, dan di Sedati. Adanya beberapa kantor kas di beberapa

titik Kota Surabaya ini adalah termasuk strategi *marketing* dari BPRS

KMS dan juga didukung dengan 10 (sepuluh) tenaga *marketing* dengan

satu kepala bidang pemasarannya. Penjelasan tentang objek penelitian

akan penulis jelaskan pada bab selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini akan membahas tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.

## B. Rumusan Masalah

berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kecerdasan emosional dapat memengaruhi kinerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan apakah kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja tenaga *marketing* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya.
2. Untuk menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kinerja tenaga *marketing* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

#### D. Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini, diharapkan bermanfaat untuk hal-hal berikut:

##### 1. Teoretis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan untuk menambah ilmu tentang kecerdasan emosional dan pengaruhnya terhadap kinerja *marketing* BPRS.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan atau bahan referensi bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang kecerdasan emosional dan pengaruhnya terhadap kinerja *marketing*.

##### 2. Praktis

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi

BPRS Karya Mugi Sentosa dalam meningkatkan kinerja para pegawai khususnya bagian *marketing* untuk menghadapi pihak lain yakni perusahaan kompetitor khususnya.

## BAB II

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
KAJIAN PUSTAKA

### A. Landasan Teori

#### I. Kecerdasan Emosional

##### a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional adalah “Suatu kemampuan untuk memahami perasaan diri masing-masing dan perasaan orang lain, kemampuan untuk memotivasi dirinya sendiri, dan menata dengan baik emosi-emosi yang muncul dalam dirinya dan dalam berhubungan dengan orang lain.”<sup>1</sup>

Menurut Ary Ginanjar, kecerdasan Emosional adalah “Sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan”.<sup>2</sup>

Daniel Goleman mendefinisikan kecerdasan emosional dengan, “*Emotional Intelligence: abilities such as being able to motivate oneself and persists in the face frustration: to control impulse and delay gratification; to regulate one’s mood and keep distress from swaming the ability to think: to empathize and to hope*”.<sup>3</sup>

Kecerdasan emosional adalah kemampuan-kemampuan seperti kemampuan memotivasi diri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan, mengatur suasana hati dan menjaga agar tetap berfikir jernih, berempati dan

---

<sup>1</sup> Basic Education Project, *Inservice Training* (Yogyakarta: Forum Kajian Budaya dan Agama, 2000), 4.

<sup>2</sup> Ary Ginanjar Agustian, *ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui al-Ihsan* (Jakarta: Arga, 2004), 61-62.

<sup>3</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence* (New York: Bantam Books, 1996), 36.

optimis.

Berdasarkan beberapa pengertian kecerdasan emosional tersebut, terdapat beberapa kesamaan. Sehingga kecerdasan emosional dapat disebut sebagai kemampuan seseorang mengelola perasaan dirinya supaya lebih baik serta kemampuan membina hubungan sosialnya.

#### b. Indikasi-indikasi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk memahami perasaan diri masing-masing dan perasaan orang lain, kemampuan untuk memotivasi dirinya sendiri dan menata dengan baik emosi-emosi yang muncul dalam dirinya dan dalam hubungan dengan orang lain.<sup>4</sup>

Kecerdasan emosi menuntut seseorang untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan pada dirinya sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan cepat, menerapkan dengan efektif informasi dan energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.<sup>5</sup>

Indikasi-indikasi kecerdasan emosional, terdiri dari lima unsur, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Mengenali Emosi Diri

Ketika seseorang dihadapkan dengan suatu kejadian yang menyenangkan atau menyedihkan bisa saja ia sama sekali tidak menyadari apa yang sesungguhnya ia rasakan atau dapat disebut sebagai tidak adanya rasa mengenali emosi diri.

<sup>4</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, Alex Tri Kuntjoro Widodo (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 512.

<sup>5</sup> Basic Education Project, *Inservice Training...*, 6.

Kemampuan untuk memahami perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi pemahaman diri seseorang. Mengenali diri merupakan inti dari kecerdasan emosional, yaitu kesadaran akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan timbul.

Orang yang mengenali emosi dirinya akan peka terhadap suasana hati, ia akan memiliki kejernihan pikiran sehingga seseorang itu akan mandiri dan yakin atas batas-batas yang mereka bangun, kesehatan jiwanya bagus dan cenderung berpikir positif tentang kehidupan. Kemudian apabila suasana hati sedang buruk, mereka tidak mau dan tidak larut ke dalam perasaan dan mampu melepaskan dari suasana tidak nyaman dalam waktu relatif cepat.<sup>6</sup> Ketajaman pola pikir seseorang menjadi penolong untuk mengatur emosi.

Mengenali emosi diri sangat erat kaitannya dengan kesadaran diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu timbul.<sup>7</sup> Dengan kesadaran diri seseorang dapat mengetahui apa yang dirasakan suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.<sup>8</sup>

## 2) Mengelola Emosi dalam Diri

Menjaga agar emosi yang muncul dapat terkendali merupakan

<sup>6</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional: Mengapa EQ Lebih Penting daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 65.

<sup>7</sup> Widodo, *4 Kecerdasan Menghadapi Ujian* (Jakarta: Yayasan Kelopak, 2004), 22.

<sup>8</sup> Mustaqim, *Psikologi Pendidikan* (Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah, IAIN Walisongo Semarang, 2001), 154.

kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampau tinggi atau untuk waktu yang lama akan berakibat negatif terhadap kestabilan emosional seseorang.

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional tidak akan larut dalam perasaan. Ketika kebahagiaan datang tidak diungkapkan dengan berlebihan, dan ketika merasa menderita tidak membiarkan perasaan negatif langsung tidak terkendali.

Kemampuan mengelola emosi akan berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu memulihkan kembali dari tekanan emosi.<sup>9</sup>

Kemampuan mengelola emosi meliputi kecakapan untuk tetap tenang, menghilangkan kegelisahan, kesedihan, atau sesuatu yang menjengkelkan. Seseorang yang memiliki kemampuan mengelola emosi dengan baik akan mampu menyikapi rintangan-rintangan hidup dengan baik. Namun sebaliknya seseorang yang tidak memiliki kemampuan mengelola emosi akan terus-menerus melawan perasaan-perasaan gelisah dan penyesalan.

Orang yang seringkali merasakan dikuasai emosi dan tak berdaya untuk melepaskan diri, mereka mudah marah dan tidak peka terhadap perasaannya. Sehingga ia larut dalam perasaan-perasaan itu.

Akibatnya, mereka kurang berupaya melepaskan diri dari suasana hati

---

<sup>9</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence...*, 65.

yang jelek, merasa tidak mempunyai kendali atas kehidupan emosional.<sup>10</sup>

Selain itu apabila emosi terlampaui ditekan dan tidak dikendalikan terlampaui ekstrim dan terus-menerus, emosi akan menjadi sumber penyakit, seperti depresi berat, cemas berlebihan, amarah yang meluap-luap, dan gangguan emosional yang berlebihan.

### 3) Memotivasi Diri

Motivasi yang merupakan bagian dari emosi erat hubungannya dengan keberhasilan, bisa membuat kita merasakan kepuasan sejati yang bahkan lebih besar daripada keberhasilan itu sendiri. Motivasi memiliki kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan seseorang. Motivasi melengkapi semua penggerak dorongan-dorongan dalam diri manusia yang menyebabkan individu berbuat sesuatu.<sup>11</sup>

Orang yang termotivasi mempunyai keinginan dan kemampuan untuk menghadapi dan mengatasi rintangan-rintangan. Sejarah telah membuktikan bahwa orang yang memiliki motivasi diri dapat mengatasi kesulitan-kesulitan luar biasa dalam meraih tingkat keberhasilan yang istimewa.

Karakter orang yang memiliki motivasi berprestasi meningkatkan kedudukan sosialnya, serta sangat tinggi akan bercirikan: bersuka cita tinggi dan ingin maju, bersaing, tekun dalam

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence...*, 66.

menghargai produktivitas dan kreativitas. Oleh karena itu kuat lemahnya motivasi berprestasi yang dimiliki seseorang sangat menentukan besar kecilnya prestasi yang dapat diraihinya dalam kehidupan.<sup>12</sup>

#### 4) Mengenali Emosi Orang Lain (Empati)

Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Empati ialah bereaksi terhadap perasaan orang lain dengan respon emosional yang sama dengan orang tersebut.<sup>13</sup> Empati menekankan pentingnya mengindra perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat.

Sedangkan ciri-ciri empati adalah sebagai berikut:

- a) Ikut merasakan, yaitu kemampuan untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain.
- b) Dibangun berdasarkan kesadaran sendiri, semakin kita mengetahui emosi diri sendiri maka semakin terampil kita membaca emosi orang lain.
- c) Peka terhadap bahasa isyarat, karena emosi lebih sering diungkapkan melalui bahasa isyarat.
- d) Mengambil pesan yaitu adanya perilaku kontent.

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Departemen Agama, *Inservice Training MTs/MI* (Jakarta: PPIM, 2000), 230.

e) Kontrol emosi yaitu menyadari dirinya sedang berempati sehingga tidak larut.

Berdasarkan pada uraian di atas maka seseorang yang memiliki kemampuan empati lebih mampu merasakan dan memahami perspektif orang lain, mampu menumbuhkan hubungan saling percaya dan mampu menelaraskan diri dengan orang lain.

#### 5) Membina hubungan dengan orang lain

Keterampilan sosial adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dalam jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar. Keterampilan ini digunakan untuk mempengaruhi serta memimpin, bermusyawarah dan menjelaskan perselisihan serta untuk bekerjasama dalam tim.<sup>15</sup>

Dalam rangka membangun hubungan sosial yang harmonis terdapat dua hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, yaitu: citra diri dan kemampuan berkomunikasi.<sup>16</sup> Citra diri sebagai kapasitas diri yang benar-benar siap untuk membangun hubungan sosial. Citra diri dimulai dari dalam diri masing-masing, kemudian melangkah keluar sebagaimana ia mempersepsi orang lain. Sedangkan kemampuan komunikasi merupakan kemampuan dalam mengungkapkan kalimat-kalimat yang tepat.

<sup>14</sup> Mustaqim, *Psikologi Pendidikan*, 156.

<sup>15</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, Alex Tri Kuntjoro Widodo ..., 514.

<sup>16</sup> Basic Education Project, *Inservice Training...*, 50.

### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

#### 1) Faktor Psikologis

Faktor psikologis merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Faktor internal ini akan membantu individu dalam mengelola, mengontrol, mengendalikan dan mengkoordinasikan keadaan emosi agar termanifestasi dalam perilaku secara efektif. Kecerdasan emosi erat kaitannya dengan keadaan otak emosional. Bagian otak yang mengurus emosi adalah sistem limbik. Sistem limbik terletak jauh dalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls. Peningkatan kecerdasan emosi secara fisiologis dapat dilakukan dengan puasa. Puasa tidak hanya mengendalikan dorongan fisiologis manusia, namun juga mampu mengendalikan kekuasaan impuls emosi. Puasa yang dimaksud salah satunya yaitu puasa sunah Senin Kamis.<sup>17</sup>

#### 2) Faktor Pelatihan Emosi

Kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (*value*). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul

<sup>17</sup> Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam* (Jakarta: ARG A Publishing, 2007), 55.

begitu saja tanpa dilatih. Melalui puasa sunah Senin Kamis, dorongan, keinginan, maupun reaksi emosional yang negatif dilatih agar tidak dilampiaskan begitu saja sehingga mampu menjaga tujuan dari puasa itu sendiri. Kejernihan hati yang terbentuk melalui puasa sunah Senin Kamis akan menghadirkan suara hati yang jernih sebagai landasan penting bagi pembangunan kecerdasan emosi.<sup>18</sup>

### 3) Faktor Pendidikan

Pendidikan dapat menjadi salah satu sarana belajar individu untuk mengembangkan kecerdasan emosi. Individu mulai dikenalkan dengan berbagai bentuk emosi dan bagaimana mengelolanya melalui pendidikan. Pendidikan tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga di lingkungan keluarga dan masyarakat. Sistem pendidikan di sekolah tidak boleh hanya menekankan pada kecerdasan akademik saja, memisahkan kehidupan dunia dan akhirat, serta menjadikan ajaran agama sebagai ritual saja. Pelaksanaan puasa sunah Senin Kamis yang berulang-ulang dapat membentuk pengalaman keagamaan yang memunculkan kecerdasan emosi. Puasa sunah Senin Kamis mampu mendidik individu untuk memiliki kejujuran, komitmen, visi, kreativitas, ketahanan mental, kebijaksanaan, keadilan, kepercayaan, penguasaan diri atau sinergi, sebagai bagian dari pondasi kecerdasan emosi.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Basic Education Project, *Inservice Training*..., 53.

<sup>19</sup> Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi*..., 58.

#### d. Kecerdasan Emosional (EQ) di Tempat Kerja

*Seorang marketing yang menguasai pekerjaannya namun tidak* mampu berinteraksi dengan baik dengan konsumennya tidak akan dapat membentuk hubungan yang berarti untuk benar-benar berhasil. Dalam hidup harus ada perpaduan antara kecerdasan emosional (EQ) dengan kecerdasan intelektual (IQ).

Dalam mewujudkan kecerdasan emosional di tempat kerja, yang perlu diperhatikan adalah agar setiap karyawan *marketing* mampu mengembangkan suatu dinding dalam dirinya yang secara efektif dapat memberikan kekuatan, kebijaksanaan dan keterampilan untuk menghadapi situasi kerja setiap hari yang akan terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu.

*Manfaat melakukan pengembangan kecerdasan emosional (EQ)* akan berlaku sebagai perangsang untuk:

- 1) Memberdayakan diri sendiri dan orang lain untuk menciptakan hubungan kerja sama dalam rangka mencapai hasil akhir bersama.
- 2) Menghadapi persaingan global, ledakan informasi dan kemajuan teknologi yang semuanya menimbulkan kebutuhan untuk tidak kehilangan ciri kemanusiaan dalam semua kemajuan ini.
- 3) Lebih memahami orang lain dan meningkatkan hubungan yang positif dan produktif.<sup>20</sup>

Karyawan *marketing* yang menguasai kecerdasan emosional (EQ)

<sup>20</sup> Patricia Patton, *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja...*, 32.

akan lebih bisa bertahan karena keefektifan mereka dalam berhubungan dengan pelanggan, berhubungan dengan ketidakpastian dan mempertahankan motivasi. Ini akan menemukan keberhasilan mereka dan akhirnya juga keselamatan perusahaan tempat mereka bekerja.

e. Hubungan Kecerdasan Emosional (EQ) dengan Prestasi Kerja

Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan bidang *marketing* (pemasaran) yaitu seseorang yang tugas dan pekerjaannya menawarkan dan menjual produk dan jasa di mana dalam melaksanakan pekerjaan tersebut melibatkan interaksi langsung dan kerja sama dengan para nasabah. Dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya tersebut ia harus dapat menawarkan dan menjual produk sebanyak mungkin untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tempat di mana ia bekerja.

Komponen-komponen utama seperti: kemampuan mengenal emosi diri sendiri, kemampuan mengelola emosi diri, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengenal emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan dengan orang lain merupakan hal-hal yang perlu dimiliki oleh seorang *marketing* agar sukses dalam melaksanakan pekerjaannya.<sup>21</sup>

Pekerjaan seorang *marketing* sangat berhubungan dengan para nasabah dalam menawarkan dan menjual produk/jasa. Dalam proses pelaksanaan pekerjaan tersebut sering muncul muatan-muatan emosi

<sup>21</sup> Ibid., 37.

yang menyertainya. Bila emosi-emosi tersebut tidak terkendali dan tidak terkelola dengan baik, maka dapat timbul konflik-konflik yang dapat mengganggu prestasi kerjanya. Kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi tersebut adalah kecerdasan emosional (EQ). Semakin tinggi kecerdasan emosional (EQ) seorang *marketing* maka semakin sukses ia dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

## 2. Prestasi Kerja

### a. Pengertian Prestasi Kerja

Istilah prestasi kerja atau *Job Performance* seringkali memiliki arti yang mirip dan tumpang tindih dengan istilah *Proficiency*, *Merit*, dan Produktivitas. Padahal *Provinciency* menurut Wexley dan Yulk yang dikutip oleh Moh. As'ad, mempunyai arti yang luas karena sekaligus mencakup segi *effort*, *job performance*, *loyalitas*, *potensi kepemimpinan*, inisiatif dan moral kerja. Sedangkan *merit*, lebih memiliki aspek umum dari *proficiency* tersebut dan produktivitas kerja adalah perbandingan *output* dan *input*. Pengertian *job performance* atau prestasi kerja lebih sempit artinya yaitu hanya berkenaan dengan apa yang dihasilkan seseorang dari tingkah laku kerjanya. Biasanya individu yang mempunyai *level of performance* tinggi disebut sebagai orang yang produktif dan sebaliknya individu yang mempunyai level yang tidak mencapai standar maka disebut tidak produktif.<sup>22</sup>

Lawyer dan Porter menyatakan bahwa prestasi kerja (*job*

<sup>22</sup> Moh. As'ad, *Psikologi Industri* (Yogyakarta: Liberty, 1995), 48.

*performance*) merupakan *successful role achievement* yang diperoleh

seseorang dari perbuatannya. Jadi, prestasi kerja merupakan hasil yang

dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.<sup>23</sup>

#### b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

*Lawyer* dan *Porter* menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah:

1) *Effort* atau usaha, yaitu sejumlah energi fisik dan mental yang digunakan individu dalam rangka menyelesaikan suatu tugas.

2) *Ability* atau kemampuan, yaitu karakteristik individual seperti intelegensi, *manual skill*, *traits* yang merupakan kekuatan potensial seseorang untuk berbuat dan sifatnya relatif stabil yang digunakan dalam melakukan suatu tugas.

3) *Role* atau *task perception*, yaitu menunjukkan kesesuaian antara *effort* yang dilakukan seseorang dengan pandangan evaluator atau atasan langsung tentang *job requirement* dalam melakukan tugasnya.<sup>24</sup>

Sedangkan menurut *As'ad*, faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah sebagai berikut:

##### 1) Faktor Psikis

###### a) Inteligensi

<sup>23</sup> *Ibid.*, 47.

<sup>24</sup> *Ibid.*, 61.

Inteligensi, mempunyai peranan penting bagi seseorang dalam melakukan aktivitas-aktivitasnya. Seseorang tidak akan bekerja dengan baik bila ia tidak mempunyai tingkat inteligensi yang cukup.

b) Bakat

Bakat memang bukanlah faktor yang dominan tetapi bakat juga mempunyai peranan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik.

c) Kepribadian

Kepribadian yang dimiliki oleh seseorang dapat mempengaruhi prestasi kerjanya, karena orang yang mempunyai kecerdasan, bakat dan pengalaman belum tentu ia sukses apabila ia memiliki kepribadian yang *individualis*, yakni tidak bisa bekerja sama dengan orang lain.

d) Minat

Tingkat prestasi kerja berbanding lurus dengan minat, karena tak akan ada seseorang meraih prestasi kerja suatu bidang apabila ia tidak mempunyai minat di bidang tersebut.

2) Faktor Fisik

a) Kesehatan badan

b) Bentuk badan

c) Jenis kelamin

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

d) Usia<sup>25</sup>

c. Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja dapat diartikan sebagai peninjauan yang sistematis terhadap prestasi kerja karyawan secara individual dimana penilaian tersebut digunakan untuk menilai efektifitas kerjanya. Penilaian prestasi kerja dapat didefinisikan sebagai proses yang dipergunakan oleh sebuah organisasi untuk menilai sejauh mana anggotanya melakukan tugasnya dengan memuaskan.<sup>26</sup>

Pada sub-bab di atas telah dijelaskan mengenai prestasi kerja, namun bagaimanakah definisi "penilaian"? Justine T. Sirait mendefinisikan penilaian sebagai berikut : "*a systematic review of an individual employee's performance on the job which is used to evaluate the effectiveness of his or her work*" (suatu peninjauan yang sistematis terhadap prestasi kerja individu karyawan dalam pekerjaan yang digunakan untuk mengevaluasi efektivitas kerja).<sup>27</sup>

Penilaian prestasi kerja dalam bahasa inggris disebut sebagai *performace appraisal*. Pada kamus Manajemen penilaian prestasi kerja berarti suatu proses organisasi menilai performa individu.<sup>28</sup> Sedangkan Bittel menyebutkan suatu evaluasi formal dan sistematis tentang seberapa baik seseorang melakukan tugasnya dan memenuhi perannya

<sup>25</sup> Ibid., 72.

<sup>26</sup> Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi* (Jakarta: Cikal Sakti, 2008), 128.

<sup>27</sup> Ibid. digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>28</sup> Syahu Sugian O, *Kamus Manajemen* (Jakarta: Gramedia, 2006), 222.

yang sesuai dalam organisasi.<sup>29</sup>

Blanchard menyebutkan penilaian prestasi kerja merupakan proses organisasi yang mengevaluasi prestasi kerja karyawan terhadap pekerjaannya. Esensinya, supervisor dan karyawan secara formal melakukan evaluasi terus menerus.<sup>30</sup> Kebanyakan mereka mengacu pada prestasi kerja sebelumnya dan mengevaluasi untuk mengetahui apa yang akan dilakukan selanjutnya. Ketika prestasi kerja tidak memenuhi syarat, maka manajer atau supervisor harus mengambil tindakan, demikian juga apabila prestasi kerjanya bagus maka perilakunya perlu dipertahankan.<sup>31</sup>

Putti dalam bukunya *A Manager's Primer on Performance Appraisal*, sebagaimana yang dikutip oleh Achmad S. Ruky, terdapat beberapa definisi penilaian prestasi kerja, antara lain:

Menurut Roger Belows, dalam *Psychology of Personnel in Business Industry*, mendefinisikan suatu penilaian periodik atas nilai seorang individu karyawan bagi organisasinya, dilakukan oleh atasannya atau seseorang yang berada dalam posisi untuk mengamati atau menilai prestasi kerjanya.<sup>32</sup> Dale S. Beach, dalam *The management of People at Work*, mendefinisikan sebuah penilaian sistimatis atas individu

<sup>29</sup> Ted F. Rigar and Jerome R. Lorenz, *Readings in Rehabilitations Administration* (New York: State of New York Press, 1985), 95.

<sup>30</sup> Ken Blanchard, *Leadership Smarts: Inspiration and Wisdom from The Heart of a leader* (Canada: Blanchard Family Partnership, 2007), 29.

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), 12-13.

karyawan mengenai prestasinya dalam pekerjaannya dan potensinya untuk pengembangan.<sup>33</sup> Bernardin dan Russel, mendefinisikan suatu cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja.<sup>34</sup> Cascio, mendefinisikan sebuah gambaran atau diskripsi sistimatis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dengan pekerjaan dari seseorang atau satu kelompok.<sup>35</sup>

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja merupakan cara sistematis untuk mengevaluasi prestasi, kontribusi, potensi dan nilai dari seorang karyawan oleh orang-orang yang diberi wewenang perusahaan sebagai landasan pengembangan dan sebagainya.

#### d. Tujuan Penilaian Prestasi Kerja

Perusahaan maupun organisasi menggunakan penilaian prestasi kerja bagi para karyawan atau individu mempunyai maksud sebagai langkah administratif dan pengembangan. Secara administratif, perusahaan atau organisasi dapat menjadikan penilaian prestasi kerja sebagai acuan atau standar di dalam membuat keputusan yang berkenaan dengan kondisi pekerjaan karyawan, termasuk untuk promosi pada jenjang karir yang lebih tinggi, pemberhentian, dan penghargaan atau penggajian. Sedangkan untuk pengembangannya adalah cara untuk memotivasi dan meningkatkan keterampilan kerja, termasuk pemberian

---

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Ibid.

<sup>35</sup> Ibid.

konseling pada perilaku karyawan dan menindak-lanjuti dengan pengadaan *training*.

Menurut Cherrington, tujuan lainnya antara lain untuk mengidentifikasi kebutuhan training untuk kepentingan karyawan agar tingkat kemampuan dan keahliannya pada suatu pekerjaan dapat ditingkatkan pada level yang lebih tinggi. Kemudian diintegrasikan pada perencanaan sumberdaya manusia yang dihubungkan pada fungsi-fungsi SDM.<sup>37</sup> Lebih jelasnya, penilaian prestasi kerja mempunyai tujuan untuk:

- a) Membedakan tingkat prestasi kerja setiap karyawan
- b) Pengambilan keputusan administrasi seperti : seleksi, promosi, *retention, demotion, transfer, termination*, dan kenaikan gaji.
- c) Pemberian pinalti seperti : bimbingan untuk meningkatkan motivasi dan diklat untuk mengembangkan keahlian.<sup>38</sup>

Beberapa tujuan penilaian prestasi kerja di atas, dapat diklasifikasikan melalui persentase mayoritas perusahaan yang menggunakan untuk kepentingan yang sama pada 26 perusahaan Amerika, 25 perusahaan Inggris, dan Korea yang beroperasi di negara Malaysia.<sup>39</sup> Penelitian yang dilakukan oleh Tan dan Torrington sebagai berikut :

<sup>36</sup> Ken Blanchard, *Leadership Smarts: Inspiration...*, 32.

<sup>37</sup> Ibid.

<sup>38</sup> Ibid. digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>39</sup> Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja...*, 15.

- a) Alasan terpenting bagi perusahaan Amerika untuk menerapkan sistem penilaian prestasi kerja karyawan adalah sebagai dasar bagi kenaikan gaji (81%), keputusan promosi (77%), pelatihan dan pengembangan (68%), dan pembinaan (60%).
- b) Urutan pada perusahaan Inggris ada sedikit perbedaan, yaitu keputusan promosi (88%), pelatihan dan pengembangan (75%), dan penentuan kenaikan gaji (67%).
- c) Pada perusahaan Korea yang beroperasi di Malaysia, penilaian prestasi kerja karyawan sebagai dasar keputusan promosi (75%), pelatihan (57%), perencanaan sumber daya manusia (50%), dan penentuan kenaikan gaji (36%).<sup>40</sup>

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa setiap perusahaan di dalam menetapkan tujuan penilaian prestasi kerja tidak ada yang diprioritaskan atau hanya memiliki satu tujuan saja dari beberapa tujuan yang ada.

#### e. Beberapa Bentuk Proses Penilaian Prestasi Kerja

##### 1) Menurut *Carol and Schneir*

Carroll dan Schneir membuat model penilaian prestasi kerja yang mencakup ketiga aspek di dalamnya mengenai prestasi kerja karyawan di dalam organisasi, yaitu: *identification*, *measurement*, dan *management*.<sup>41</sup>

##### a) *Identification*

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia...*, 134-135.

Mengidentifikasi segala ketentuan yang menjadi area kerja seorang manajer untuk melakukan uji penilaian prestasi kerja.

Identifikasi secara rasional dan legal memerlukan sistem pengukuran berdasarkan *job analysis*. Sistem penilaian akan terfokus pada prestasi kerja yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dari pada karakteristik yang tidak berhubungan dengan prestasi kerja seperti ras, umur, dan jenis kelamin. Dimensi ini langkah awal yang penting di dalam proses penilaian. Apabila dimensi yang signifikan itu gagal, moral karyawan yang diinginkan untuk mendapatkan tipe karyawan yang bekerja dengan baik pada dimensi tersebut tidak akan diterima dan dihargai. Apabila sudah tidak relevan dan dimensi tersebut tidak dihiraukan maka karyawan merasa bahwa proses penilaian tidak memiliki arti secara keseluruhan.

#### b) *Measurement*

Pengukuran (*measurement*) merupakan bagian tengah dari system penilaian, guna membentuk managerial *judgment* prestasi kerja karyawan yang memilah hasil baik-buruknya. Pengukuran prestasi kerja yang baik harus konsisten melalui organisasi. Sehingga seluruh manajer di dalamnya diharuskan menjaga standar tingkat perbandingannya. Pengukuran prestasi kerja karyawan melibatkan sejumlah ketetapan untuk merefleksikan perilaku karyawan pada pengenalan beberapa karakteristik maupun

dimensi. Secara teknis, sejumlah ketentuan itu seperti halnya predikat *excellent* (sempurna), *good* (baik), *average* (cukup), dan *Poor* (kurang) dapat digunakan dengan pemberian nomor dari 1 hingga 4 untuk tingkatan prestasi kerja karyawan.<sup>42</sup>

Dari segi alat pengukuran, Gomez-Mejia dkk. memiliki format penilaian yang diklasifikasikan pada dua cara : (1) *the type of judgment that is required (relative or absolute)*, dan (2) *the focus of the measure (trait, behavior, or outcome)*. Hal ini disimpulkan dalam tabel berikut :<sup>43</sup>

Gambar 2.1  
Format Penilaian Prestasi Kerja

APPRAISAL FORMAT	
Classified by .....	Example
The type of judgment required	Relative or absolute
The focus of the measure	Trait, behaviour, outcome

(Sumber: Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, 2008)

*Relative judgment* merupakan format penilaian yang menganjurkan *supervisor* untuk membandingkan prestasi kerja sesama karyawan yang satu dengan yang lain pada jenis pekerjaan yang sama. Sedangkan *absolute judgment* menyangkut format penilaian yang menganjurkan *supervisor* untuk membuat penilaian mengenai prestasi kerja karyawan berdasarkan standar.<sup>44</sup>

Sistem pengukuran prestasi kerja dapat diklasifikasikan dengan bentuk data yang terfokus pada: *trait* (karakteristik) data,

<sup>42</sup> Ibid. digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>43</sup> Ibid., 136.

<sup>44</sup> Ibid.

*behavior* (perilaku) data, dan *outcome* (hasil) data. *Trait appraisal instruments* (penilaian sifat atau karakter) menjadi tugas supervisor untuk membuat penilaian mengenai karakter-karakter pekerja yang cenderung konsisten dan berlangsung lama.

Sistem kedua dari pengukuran prestasi kerja adalah *behavioural appraisal instruments* (penilaian perilaku) terfokus pada aspek penilaian perilaku karyawan. Pada *outcome appraisal instrumen* (penilaian yang berorientasi pada hasil) yang digunakan untuk menilai hasil kerja karyawan yang telah dilakukan. Bentuk penilaian ini menurut Bittel mengharuskan sasaran khusus dalam bentuk hasil yang dapat diukur, disepakati sebelumnya oleh atasan dan bawahan.<sup>45</sup>

### c) *Management*

Penilaian prestasi kerja karyawan memberikan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan-tujuan dan standar-standar kerja serta memotivasi karyawan di masa berikutnya. Hal ini dapat dipahami sebagai suatu tahapan yang dirancang untuk memperbaiki kinerja perusahaan secara keseluruhan melalui perbaikan prestasi kerja karyawan oleh manajer lini.

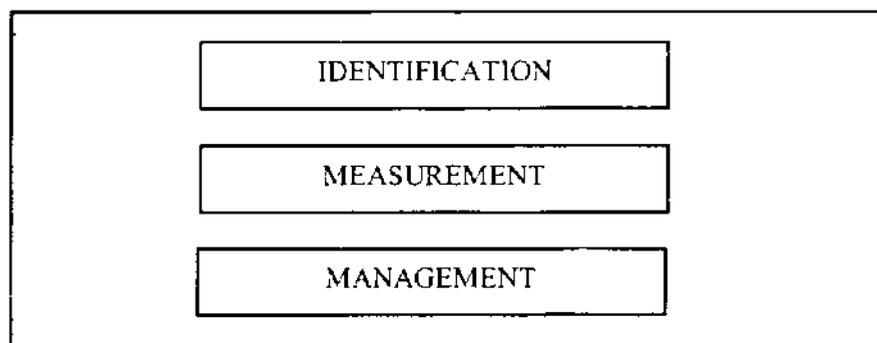
digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>45</sup> Ibid, 137.

Gambar 2.2

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### Model Penilaian Prestasi Kerja



(Sumber: Justine T. Sirait, *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, 2008)

#### f. Pendekatan sistem penilaian prestasi kerja

Penilaian prestasi kerja pada sistem ini harus mengidentifikasi prestasi kerja yang berhubungan dengan kriteria yang telah ditetapkan, mengukurnya dan memberikan timbal balik pada karyawan dan departemen personalia ataupun SDM. Apabila pengukuran prestasi kerja digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id tidak ada keterkaitan dengan pekerjaan, maka evaluasi/penilaian dapat mengarah pada hasil yang tidak akurat atau menimbulkan *bias* (prasangka).<sup>46</sup>

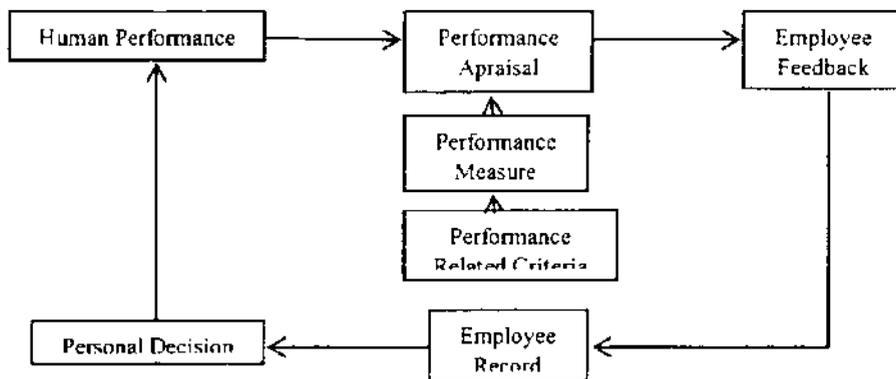
Sebagaimana pada sistem penilaian prestasi kerja ini dapat digambarkan pada Gambar 2.3 yang menunjukkan bahwa setelah proses penilaian telah dilaksanakan maka ada imbal-balik bagi karyawan atas hasil yang telah dicapai, kemudian catatan-catatan tersebut dijadikan dasar pertimbangan untuk diputuskannya hasil prestasi kerja karyawan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>46</sup> Ted F. Rigar and Jerome R. Lorenz, *Readings in Rehabilitations Administration...*, 101.

Pada penelitian ini, proses *performance appraisal* (penilaian prestasi kerja) pada gambar tersebut merupakan tahapan-tahapan yang akan diteliti guna mendapatkan hasil dari prestasi kerja karyawan selama bekerja di perusahaan.

Gambar 2.3  
Proses Performance Appraisal



(Sumber: Ted F. Rigar and Jerome R. Lorenz, *Readings in Rehabilitation Administration*, 1985)

Mulai dari tahapan kriteria-kriteria atau faktor-faktor yang berhubungan dengan prestasi kerja yang akan dinilai karena dituntut untuk menyelesaikan proses kerja dengan baik hingga prestasi kerja yang dapat diukur dengan mencantumkan poin-poin atau angka-angka pada setiap dimensi kerjanya. Dengan demikian akan menghasilkan suatu hasil penilaian prestasi kerja yang sesuai dengan objektivitas penilaian.

g. Pendekatan *input-process-output*

Pendekatan ini merupakan suatu bentuk yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan mulai dari sebuah proses yang mengelola *input* menjadi *output*.<sup>47</sup>

Pada metode yang menfokuskan penilaian pada *input*, atau *person centered approach*, menurut Putti merupakan cara tradisional yang menekankan pada pengukuran atau penilaian ciri-ciri kepribadian karyawan dari pada hasil prestasi kerjanya. Ciri-ciri atau karakteristik kepribadian yang banyak dijadikan objek pengukuran adalah : kejujuran, ketaatan, disiplin, loyalitas, inisiatif, kreativitas, adaptasi, komitmen, motivasi, sopan santun, dan lain-lain.<sup>48</sup>

Menurut Ruky, fokus perhatian dari metode tersebut adalah manusianya. Faktor-faktor yang disebutkan sebelumnya oleh Putti di atas bukan merupakan prestasi, tetapi lebih tepat disebut sebagai persyaratan atau karakteristik yang harus dipenuhi oleh karyawan agar mereka mampu atau akan melaksanakan tugas-tugasnya dengan tepat, benar, dan sempurna, sehingga akhirnya memperoleh prestasi yang bagus.<sup>49</sup>

Sistem *input* yang cenderung pada karakteristik atau suatu pengetahuan dan keterampilan yang cenderung subyektif dalam penilaian, maka penilaian lebih difokuskan pada prestasi kerja karyawan

<sup>47</sup> Achmad S. Ruky, *Sistem Manajemen Kinerja*, 17.

<sup>48</sup> Ibid., 18.

<sup>49</sup> Ibid.

dengan meneliti baikburuknya karyawan tersebut melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya. Dengan demikian tanggung-jawab dan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya menjadi tolok ukur keberhasilannya.

Penilaian yang terfokus pada prestasi kerja karyawan diukur dengan cara menilai sikap dan perilaku seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung-jawabnya. Dengan melakukan penelitian mengenai “bagaimana tugas-tugas dilakukan” dan membandingkan perilaku dan sikap yang diperlihatkan dengan standar yang telah ditetapkan untuk setiap tugas yang telah dibebankan kepadanya. Cara ini merupakan penjabaran dari pergeseran fokus penilaian dari *input* ke *process*, yaitu bagaimana proses tersebut dilaksanakan.<sup>50</sup>

Sedangkan *output* seringkali disebut sebagai sistem manajemen kinerja yang berbasiskan pada pencapaian sasaran kerja individu, atau disebut juga sebagai manajemen berbasis sasaran.

## B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wirawan dari Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga tahun 1998-1999 dengan judul “Hubungan Intelligensi Dan Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Kerja Pada Pegawai Supervisi Bank Bali Surabaya”. Diprooleh kesimpulan bahwa ada

<sup>50</sup> Ibid., 58-59.

hubungan inteligensi dan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja. Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan kriteria-kriteria yang berlaku yaitu tingkat pencapaian sasaran bisnis. Kapasitas manajemen sumber daya manusia diantaranya yaitu kecerdasan emosional, dan kepuasan nasabah.<sup>51</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Wiwin Luktohadhi dari Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga Surabaya tahun 2000 dengan judul "Pengaruh Pelatihan Kecerdasan Emosional Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Pada Karyawan Di lingkungan Kerja Pada Karyawan *Marketing* Cabang Anggrek PT Asuransi Jiwa Bumi Putra John Hancock Surabaya". Diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh pelatihan kecerdasan emosional terhadap peningkatan kecerdasan emosional pada karyawan di lingkungan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.<sup>52</sup>
3. Penelitian yang dilakukan oleh Awang Setiawan Wicaksono dari Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya tahun 2003, dengan judul "Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Etos Kerja Pada Karyawan PT PLN (PERSERO)". Diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosi dengan etos kerja, karena peneliti melihat kecerdasan emosi merupakan salah satu bentuk aspek kognisi individu yang nantinya

---

<sup>51</sup> Wirawan, *Hubungan Intelligensi Dan Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Kerja Pada Pegawai Supervisi Bank Bali Surabaya*, Skripsi (Surabaya, Universitas Airlangga, 1999).

<sup>52</sup> Wiwin Luktohadhi, *Pengaruh Pelatihan Kecerdasan Emosional Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Pada Karyawan Di lingkungan Kerja Pada Karyawan Marketing Cabang Anggrek PT Asuransi Jiwa Bumi Putra John Hancock Surabaya*, Skripsi (Surabaya, Universitas Airlangga, 2000).

dimungkinkan dapat mempengaruhi sikap individu dalam bentuk etos kerja yang akhirnya mempengaruhi kinerja individu.<sup>53</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Yura Fitrissia dari Fakultas Psikologi Universitas Surabaya tahun 2003, dengan judul "Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Resolusi Konflik Interpersonal Secara Kolaboratif Karyawan Di Perusahaan X". Diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan resolusi konflik interpersonal secara kolaboratif. Karyawan yang mempunyai kecerdasan emosional mampu mengatasi konflik-konflik yang ada pada dirinya, baik konflik pribadi, maupun dengan orang lain. Sehingga karyawan dapat meningkatkan kerjanya dengan baik.<sup>54</sup>
5. Penelitian yang dilakukan oleh Gunadi Atmadji dari Fakultas Psikologi Universitas Surabaya tahun 2003, dengan judul "Hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja Distributor Multi Level Marketing (MLM)". Diperoleh kesimpulan bahwa kecerdasan emosional secara keseluruhan memberikan kontribusi terhadap proses pencapaian prestasi kerja, terutama dalam upaya mencapai, mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja. Kecerdasan emosional yang dimaksud bukan sekedar emosional yang dimaksudkan bukan sekedar sebagai potensi belaka.

<sup>53</sup> Awang Setiawan Wicaksono, *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Etos Kerja Pada Karyawan PT PLN (PERSERO)*. Skripsi (Surabaya, Universitas Airlangga, 2003).

<sup>54</sup> Yura Fitrissia, *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Resolusi Konflik Interpersonal Secara Kolaboratif Karyawan di Perusahaan X*, Skripsi (Surabaya, Universitas Surabaya, 2003).

Namun merupakan proses belajar terus-menerus dan tampak perkembangan tingkat kematangan dan penyesuaian dengan bidang aktivitasnya.

### C. Kerangka Konseptual

#### Kerangka Pemikiran Teoritis



### D. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan didukung oleh beberapa alasan teori yang ada serta penelitian yang sebelumnya, dapat dinyatakan hipotesis sebagai berikut:

“Ada hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional (EQ) dengan prestasi kerja, artinya semakin baik kecerdasan emosional (EQ) seseorang maka semakin tinggi prestasi kerjanya”.

<sup>55</sup> Gunadi Atmadji, *Hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja Distributor Multi Level Marketing (MLM)*, Skripsi (Surabaya, Universitas Surabaya, 2003).

## BAB III

### METODE PENELITIAN



#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian kali ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yang merupakan pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data yang diproses menjadi informasi yang bermanfaat inilah yang merupakan inti dari analisis kuantitatif.<sup>1</sup>

Dalam penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

#### B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BPRS Karya Mugi Sentosa, Surabaya yang berlokasi di Jl. Margorejo Indah No. 70D, Surabaya dengan pelaksanaan penelitian tanggal 16 Desember sampai dengan 31 Desember 2014.

#### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

<sup>1</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), 1.

oleh peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup> Dan dalam penelitian ini populasinya adalah jumlah keseluruhan para karyawan bidang *marketing* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya tahun 2014 yang berjumlah 20 orang.

#### D. Variabel Penelitian

##### 1. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*).<sup>3</sup> Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.

##### 2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel *dependent* sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, *konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.<sup>4</sup> Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kinerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.

<sup>2</sup> Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 60.

<sup>3</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 39.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), 59.

## E. Definisi Operasional

### 1. Kecerdasan Emosional

Definisi operasional dari Kecerdasan Emosional adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk mengelola perasaan dengan efektif demi tercapainya sasaran-sasaran yang diinginkan baik sasaran pribadi maupun sasaran kelompok atau organisasi.

### 2. Kinerja

Definisi operasional dari kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam organisasi berupa catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari masing-masing tanggung jawabnya, menurut kriteria yang telah ditetapkan oleh organisasi yang berlaku selama kurun waktu tertentu.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.<sup>5</sup> Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji validitas ini digunakan untuk menguji kesahihan instrumen dalam kuesioner sebelum disebarkan. Dengan menggunakan *Product*

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 144.

*Moment*. item pertanyaan dapat dikatakan valid jika lebih besar dari 0,444.

Dengan standar rumus sebagai berikut:

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

$r_{xy}$  = koefisien validitas item yang dicari.

$X$  = skor responden untuk tiap item.

$Y$  = total skor tiap responden dari seluruh item.

$\sum X$  = jumlah skor dalam distribusi  $X$ .

$\sum Y$  = jumlah skor dalam distribusi  $Y$ .

$\sum X^2$  = jumlah kuadrat masing-masing skor  $X$ .

$\sum Y^2$  = jumlah kuadrat masing-masing skor  $Y$ .

$N$  = jumlah subyek.<sup>6</sup>

Pengujian validitas ini diuji coba terdahulu dilingkungan sekitar kampus, dan yang menjadi respondennya yaitu mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya, dengan sampel 20 responden. Pengambilan keputusan bahwa setiap indikator valid apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$ . Untuk menentukan nilai  $r_{hitung}$ , dibantu dengan program SPSS 19.

Hasil  $r_{tabel}$  dalam penelitian ini adalah  $> 0,361$  (sampel 20 ; 5%, 2-tailed) Dengan demikian  $r_{hitung} > 0,361$  berarti pernyataan tersebut valid.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), 111

<sup>7</sup> Ibid.

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel adalah jika terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.<sup>8</sup> Keandalan suatu instrument menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrument yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error free*), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (*point*) dalam instrument.<sup>9</sup>

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan rumus *Alfa Cronbach*, rumus dari *Alfa Cronbach*, yaitu:

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Dimana:

$r$  = reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

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

$\sigma t^2$  = varians total<sup>10</sup>

Hasil pengujian dikatakan reliabel apabila nilai  $r$  *Cronbach alpha*  $\geq$  0.60 dimana penguji reliabilitas menggunakan program SPSS 19.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2010), 172.

<sup>9</sup>Punguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009), 106.

<sup>10</sup>Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), 74.

Di dalam penelitian ini didapat hasil uji reliabilitas untuk variabel  $X_1$  sebesar 0,730 dan Y sebesar 0,943. Maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini reliable karena di atas 0,6.<sup>11</sup>

## G. Data dan Sumber Data

### 1. Data

Sebagaimana yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun oleh peneliti yaitu data dari karyawan bidang *marketing* di BPRS Karya Mugi Sentosa berkenaan dengan:

- a. Data mengenai jumlah karyawan BPRS Karya Mugi Sentosa yang bergerak di bidang *marketing*.
- b. Data mengenai kecerdasan emosional pada tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.
- c. Data mengenai prestasi kerja tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.

### 2. Sumber Data

Berdasarkan cara perolehannya sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.<sup>12</sup>

#### a. Data Primer

– Data yang belum tersedia dan untuk memperoleh data tersebut peneliti harus menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti

<sup>11</sup> Ibid., 75.

<sup>12</sup> Hendri Tanjung, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Bekasi: Gramata Publishing, 2011), 76.

kuesioner. Dan dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari kuisioner untuk karyawan bidang *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa.

#### b. Data Sekunder

Adapun sumber data sekunder yang dimaksud adalah sumber data yang didapat dari dokumentasi perusahaan, buku-buku atau pustaka yang berhubungan dengan topik bahasan ini serta hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh pihak lain.

Peneliti mengambil data sekunder dari BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya yang berupa data seluruh tenaga *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya.

### H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>13</sup> Data yang diperoleh berdasarkan skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk keperluan kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor:<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, ..., 199.

<sup>14</sup> *Ibid.*, 133.

Sangat setuju diberi skor	5
Setuju diberi skor	4
Ragu-ragu diberi skor	3
Tidak setuju diberi skor	2
Sangat tidak setuju diberi skor	1

## 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data. Pencarian data dengan teknik ini dapat dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara orang seorang atau beberapa orang pewawancara dengan seorang atau beberapa orang yang diwawancarai.<sup>15</sup> Wawancara dilakukan terhadap kepala bidang *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya.

### I. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode:

#### a. Uji normalitas

<sup>15</sup>Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali, 2008), 151.

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik *Non-Parametrik Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Uji K-S dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.<sup>16</sup>

Untuk mengetahui histogram dan mengetahui normal atau tidak, dalam penelitian dipakai pendekatan grafik (histogram dan P-Plot), dimana sebaran data yang menyebar kesemua daerah kurva normal. Dapat disimpulkan bahwa data mempunyai mempunyai distribusi normal. Demikian juga dengan normalitas P-Plot, data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal yang menandakan normalitas data.<sup>17</sup>

Pada penelitian ini pengujian normalitas digunakan untuk menguji data emosional ( $X_1$ ), dan kinerja (Y). langkah yang ditempuh dalam melakukan uji normalitas adalah dengan uji chi kuadrat berikut:

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_h)}{f_h} \right]$$

keterangan:

<sup>16</sup> Aminudin, "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bumi Rinjai Kota Batu", Skripsi: Fakultas Ekonomi UIN Malang, 2010.

<sup>17</sup> Hendry, "Uji Normalitas", dalam <http://teknidjine.wordpress.com/2011/04/02/uji-normalitas>, diakses pada 26 November 2014.

$\chi^2$  = chi kuadrat

$f_o$  = kompensasi yang diperoleh

$f_h$  = kompensasi yang diharapkan<sup>18</sup>

Apabila  $x^2_{hitung} < x^2_{tabel}$  maka data yang berdistribusi normal, sebaliknya bila  $x^2_{hitung} > x^2_{tabel}$  maka data yang tidak berdistribusi normal. Dari hasil uji menggunakan Kolmogrov Smirnov diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,444. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka *residual* berdistribusi dengan normal. Sedangkan uji normalitas yang menggunakan Grafik P-Plot Gambar tersebut menunjukkan bahwa residual mengikuti garis linier yang berarti asumsi normalitas terpenuhi.<sup>19</sup>

#### b. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.<sup>20</sup> Hubungan antara variabel Y dan variabel X dapat linier atau bukan linier.

Persamaan regresi untuk regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

<sup>18</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen ...*, 83.

<sup>19</sup> *Ibid.*, 83-84.

<sup>20</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 117.

$$Y = a + bX$$

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika  $X = 0$

b = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X

X = Variabel independen<sup>21</sup>

### c. Uji t

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.<sup>22</sup>

Pengujian dilakukan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

#### a. Merumuskan hipotesis

$H_0$  : Kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap minat beli

$H_a$  : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap minat beli

#### b. Menentukan t hitung

#### c. Menentukan t tabel

Tabel dapat dilihat pada tabel statistik pada signifikansi  $0,05 / 2 = 0,025$  dengan derajat kebebasan  $df = n-2$  atau  $10-2 = 8$

#### d. Kriteria pengujian

Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis...*, 213.

<sup>22</sup> Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20...*, 125.

e. Membuat kesimpulan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 Nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak.<sup>23</sup>

J. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap:

a. *Editing*

*Editing* adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data lapangan, kegiatan ini penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan.

b. Pengkodean

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
 Setelah tahap editing selesai dilakukan, kegiatan berikutnya adalah mengklasifikasi data-data tersebut melalui tahapan *koding*. Maksudnya bahwa data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.

c. Tabulasi (proses pembeberan)

Tabulasi adalah bagian akhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> *Ibid.*, 134.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
<sup>24</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2011), 174-178.

## K. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian dalam bentuk essay yang menggambarkan alur logis dari struktur bahan skripsi.<sup>25</sup> Sistematika pembahasan dipaparkan dengan tujuan untuk memudahkan pembahasan masalah-masalah dalam penelitian, dan agar dapat dipahami permasalahannya, lebih sistematis dan kronologis, maka sistematika dalam penelitian ini, yaitu:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, dan sistematika pembahasan.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang dikemukakan yaitu pengertian kecerdasan emosional dan kinerja, juga menguraikan penelitian sebelumnya (penelitian terdahulu yang relevan) yang menjadi acuan dalam penelitian ini serta kerangka konseptual yang menerangkan secara ringkas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang akan diteliti dan hipotesis.

### BAB III : METODE PENELITIAN

---

<sup>25</sup> Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel, *Petunjuk Penulisan Skripsi, Edisi Revisi, Cetakan V* (Surabaya: Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel, 2013), 11.

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, penentuan populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan/obyek penelitian dalam hal ini adalah BPRS Karya Mugi Sentosa, yang meliputi lokasi penelitian dan karakteristik responden di BPRS Karya Mugi Sentosa dan analisis data yang akan membahas hasil penelitian dan analisisnya.

#### BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pembahasan untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.

#### BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

## BAB IV

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id  
HASIL PENELITIAN

### A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa didirikan berdasarkan Akta Notaris pada tanggal 9 maret 2007 , berokasi dan bertempat di Jl. Margorejo Indah No 70 D Surabaya, No telpon 031-8485888, 031-8473200, Fax 031-8470881.

Adapun Bank Syariah Mugi Sentosa didirikan dengan landasan hukum ; Akta Pendirian dari Notaris Syaiful Rahman, SH No 9 Tanggal 9 Maret 2007.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

- Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik

Indonesia No W10-0068HT.01.01-TH 2007 tanggal 08 Juni 2007.

- Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/39/KEP/GBI/2007 Dan Surat Izin Usaha Bank Indonesia Direktorat Perbankan Syariah No. 9/1419/DPbS tanggal 31 Agustus 2007.<sup>1</sup>

#### a. Susunan Pengurus

Dewan pengawas syariah : KH. Much. Imam Chambali

Dewan komisaris : Hj. Sringatin Mugiyanto

: H. Soeparno Widjihadjo

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>1</sup> Karyamugisentosa.co.id/index.php?option=com\_content&view=article&id=10&Itemid=12, diakses pada, 16 November 2014.

Direksi : Drs. Ec. Didik. SA

: Luthfie Abdie, SE

b. Visi PT. Bank Syari'ah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

- 1) Menjadi Bank yang sehat, tumbuh dan berkembang secara wajar
- 2) Sebagai Bank yang Rahmatil Lil' alamin

c. Misi PT. Bank Syari'ah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

- 1) Memberikan kontribusi secara optimal dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi daerah
- 2) Ikut berperan dalam mendorong pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah
- 3) Memperoleh laba secara optimal sesuai prinsip Syari'ah

d. Motto

*PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS ) "Solusi Kita"*

Dengan kerendahan hati, motivasi, dan bertanggung jawab terhadap semua Misi dan Visi yang diemban, PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa akan memberikan kontribusi dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan semua nasabah dapat menjadi **"Solusi Kita"** untuk meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan sesuai dengan prinsip Syariah Islam.<sup>3</sup>

e. Struktur Organisasi, Personalia Dan Diskripsi Tugas

Adapun struktur organisasi yaitu terlampir :

<sup>2</sup> Amirudin dkk, "Laporan Praktik Perbankan Syariah BPRS-KMS", Laporan (Surabaya, UIN Surabaya, 2013), 6.

<sup>3</sup> Ibid., 7.

f. Produk dan Aplikasi Akad

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

PT. Bank Syaria'ah Karya Mugi Sentosa dijamin sepenuhnya oleh lembaga penjamin simpanan (LPS) sesuai UU No 24 Pasal 92 Tahun 2004. Semua produk yang dikeluarkan telah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia.<sup>4</sup>

1) Produk funding PT. Bank Syaria'ah Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

a) Tabungan

(1) Tabungan Wadi'ah Sentosa

Tabungan titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu dengan setoran awal minimal Rp. 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

(2) Tabungan Mudharabah

Tabungan dengan pola bagi hasil yang penarikannya sesuai rencana akad awal keperluannya antara lain :

- Walimah : Syukuran, Pernikahan, Milad
- Ibadah : Haji, Umroh, Hari Raya
- Tarbiah : Pendidikan<sup>5</sup>

b) Deposito

Deposito Mudharabah Al Mutlaqoh

Deposito dengan sistem bagi hasil sesuai kesepakatan Nisbah bersama antara pihak Bank dan nasabah berdasarkan jangka waktu

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>4</sup> Ibid., 8.

<sup>5</sup> Ibid.

deposito ( 1 bulan, 3 bulan, 12 bulan) sedangkan dana deposito diperuntukkan pada pembiayaan yang produktif. Setoran awal deposito Mudharabah Al Mutlaqoh Rp. 1.000.000,-

c) Pembiayaan

(1) Pembiayaan dengan system jual beli barang yang dipesan

- Mudharabah

Pembiayaan jual beli barang dengan harga jual yang disepakati bersama

- As Salam

Pembiayaan jual beli barang dengan pengiriman yang ditangguhkan

- Ijarah Multi jasa

Pembiayaan sewa menyewa dengan kesepakatan harga

- Al Istisna

Pembiayaan jual beli barang berdasarkan pesanan

(2) Pembiayaan dengan system bagi hasil

- Mudharabah

Pembiayaan kerjasama dengan modal dari Bank 100%

- Musyarakah

Pembiayaan kerjasama dengan peyertaan modal dari Bank dan nasabah

## 2) Produk Jasa BPRS Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

a) Menerima dan melayani jasa transfer ke semua Bank di seluruh

Indonesia.

### b) Payment point

Pembayaran rekening listrik, telephon, isi ulang pulsa, kartu kredit, dan untuk memudahkan nasabah dapat melalui auto debet tabungan.

### c) Kartu Shar'e

Pembelian kartu ATM bersama yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah, dengan setoran awal pembelian Rp. 125.000,- dan sudah termasuk infaq perkembangan ekonomi syariah.

d) Produk lain BPRS Karya Mugi Sentosa ( BPRS-KMS )

a) Pembiayaan Rahn ( gadai emas )

b) Pembiayaan Talangan Haji, Umroh.<sup>6</sup>

## g. Persyaratan Menjadi Nasabah

### 1) Tabungan

a) Mengisi aplikasi tabungan

b) Untuk perorangan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR dll

c) Untuk perusahaan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR

Pimpinan perusahaan disertai foto copy SIUP, NPWP, Akta  
Pendirian

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>6</sup> Ibid., 9.

d) Saldo minimal tabungan Wadiah Rp. 10.000,- dan tabungan

Mudharabah Rp. 20.000,-

e) Biaya penutupan rekening Rp 5.000,-<sup>7</sup>

## 2) Deposito

a) Mengisi aplikasi tabungan

b) Untuk perorangan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR dll

c) Untuk perusahaan dilampirkan foto copy KTP/SIM/PASPOR

Pimpinan perusahaan disertai foto copy SIUP, NPWP, Akta  
Pendirian

d) Dikenakan biaya materai per bilyet dan biaya pencairan sebelum  
masa berakhirnya sesuai peraturan Bank.<sup>8</sup>

## 3) Pembiayaan

a) Foto copy yang berlaku suami dan istri ( 3 lembar )

b) Foto copy Kartu Keluarga ( 2 lembar)

c) Foto copy Akta Nikah (2 lembar)

d) Foto copy Jaminan ( 2 lembar )

e) Foto copy Legalitas Usaha untuk yang berbadan hukum antara  
lain: SIUP, TDP, Akta Pendirian Usaha, NPWP, Laporan  
Keuangan, dll ( 1 lembar )

f) Foto dari suami dan istri.<sup>9</sup>

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>7</sup> Ibid.

<sup>8</sup> Ibid., 10.

<sup>9</sup> Ibid.

#### h. Jaminan Nasabah

1) Semua produk yang dikeluarkan oleh PT. Bank Syariah Karya Mugi

Sentosa telah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Majelis Ulama Indonesia dan keamanan dana yang tersimpan dijamin sepenuhnya oleh Lembaga Penjamin Simpanan ( LPS ) sesuai UU No 24 Pasal 92 Tahun 2004.

2) Dalam mengeluarkan produk pembiayaan PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa bekerjasama dengan beberapa asuransi syariah :

- Asuransi Bringin Life Syariah
- Asuransi Takaful Keluarga

yang menjamin untuk pelunasan terhadap pembiayaan yang telah diterima nasabah jika terjadi sesuatu terhadap nasabah sebelum pembiayaan berakhir. (antara lain : meninggal dunia).

3) Tabungan dan deposito dengan bagi hasil yang menarik

4) Semua produk bebas dari riba

5) Mudah, aman, dan menguntungkan

6) Pelayanan yang terbaik adalah hak nasabah.<sup>10</sup>

## 2. Kinerja Bagian Marketing BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya

Kinerja karyawan marketing BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya merupakan tolok ukur dari kemajuan BPRS sendiri. Hal itu dikarenakan

BPRS Karya Mugi Sentosa hidup dari nasabah dan calon nasabah yang

<sup>10</sup> Ibid.

dicari oleh karyawan marketing. Sehingga pemberian semangat bagi karyawan marketing sangat diperlukan.

Salah satu bentuk usaha BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya dalam memberikan semangat adalah melaksanakan salat doa bersama setiap pagi sebelum berangkat menuju tempat masing-masing. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan nilai spiritual dan membiasakan sifat-sifat baik terpatri di dalam dada masing-masing karyawan khususnya bagian marketing.

### 3. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dilihat dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin dan usia dari masing-masing responden. Dalam penelitian ini responden berjumlah 20 orang bagian *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya. Untuk pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan dibantu oleh Manajer.

Dibawah ini akan dijelaskan persentase responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan pendapatan perbulan dari keseluruhan responden.

#### a. Jenis kelamin

Tabel 4.3

## Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	JenisKelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	18	90%
2	Perempuan	2	10%
Total		20	100%

Sumber: data perusahaan

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa *marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya didominasi oleh anggota berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, laki-laki sebesar 90%.

## b. Usia

Tabel 4.4

## Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	<25 tahun	14	70%
2	25-40 Tahun	6	30%
Total		20	100%

Sumber: data perusahaan

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa nasabah BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya didominasi oleh konsumen dengan umur -

25 tahun. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, 25

tahun sebesar 70%, dan 25-40 tahun sebesar 30%

## B. Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan dari hasil kuesioner. Pengujian ini akan dilakukan dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation*. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti (butir soal) valid dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti (butir soal) tidak valid. Uji ini pada SPSS 19 dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai  $r_{hitung}$  untuk masing-masing pertanyaan. Apabila  $r_{hitung}$  berada di atas  $r_{tabel}$  berarti valid.<sup>11</sup> Dengan demikian, jika  $r_{hitung} > 0,443$  berarti pernyataan tersebut valid, dan jika  $r_{hitung} < 0,443$  berarti tidak valid.

#### a. Kecerdasan Emosional

Tabel 4.8

### Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional

<sup>11</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Kedua (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), 45.

No	Variabel Kecerdasan Emosional	R	Keterangan
1	P1	0,448	Valid
2	P2	0,511	Valid
3	P3	0,516	Valid
4	P4	0,634	Valid
5	P5	0,446	Valid
6	P6	0,521	Valid
7	P7	0,466	Valid
8	P8	0,634	Valid
9	P9	0,447	Valid
10	P10	0,511	Valid
11	P11	0,516	Valid
12	P12	0,634	Valid
13	P13	0,445	Valid
14	P14	0,445	Valid
15	P15	0,616	Valid
16	P16	0,634	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel kecerdasan emosional dapat dilihat di atas, tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari 0,443. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur variabel kecerdasan emosional.

#### b. Kinerja

Tabel 4.9

#### Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja

No	Variabel Kinerja	R	Keterangan
1	P1	0,672	Valid
2	P2	0,631	Valid
3	P3	0,74	Valid
4	P4	0,724	Valid
5	P5	0,672	Valid
6	P6	0,631	Valid
7	P7	0,74	Valid
8	P8	0,724	Valid
9	P9	0,672	Valid
10	P10	0,631	Valid
11	P11	0,74	Valid
12	P12	0,724	Valid
13	P13	0,672	Valid
14	P14	0,631	Valid
15	P15	0,74	Valid
16	P16	0,724	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS

Uji validitas pada variabel kinerja dapat dilihat di atas,

tampak bahwa nilai *Corrected Item – Total Correlation* masing-

masing item pertanyaan menunjukkan angka yang melebihi dari

$r_{tabel}$  0,443. Hal tersebut berarti masing-masing item pertanyaan

dapat dikatakan valid yaitu mampu mengukur kepuasan

nasabah.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil

pengukuran variabel. Uji reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian

atau keakuratan sebuah instrumen. Instrumen yang sudah dapat dipercaya

atau reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Suatu

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0,60.

Tabel 4.10

## Hasil Uji Reliabilitas

Varibel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kecerdasan	0,730	Reliabel
Emosional		
Kinerja	0,943	Reliabel

Sumber: Hasil olahan SPSS (terlampir)

Uji reliabilitas pada variabel penelitian dapat dilihat pada tabel di atas, tampak bahwa nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang melebihi dari 0,60. Hal tersebut berarti semua variabel dalam penelitian ini adalah reliabel.

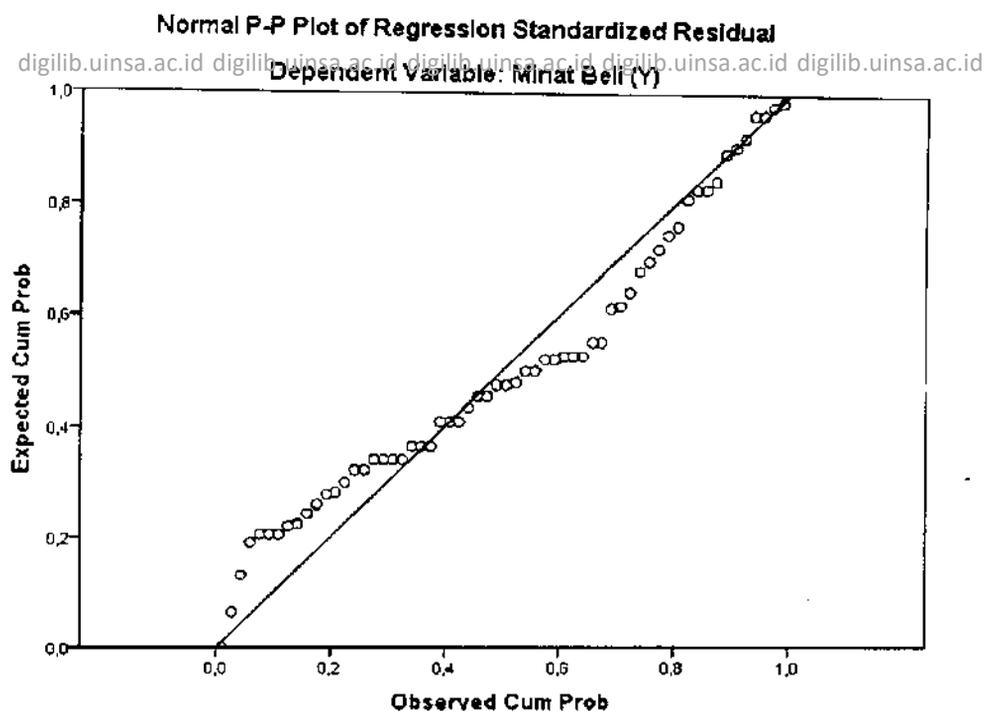
### 3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dilakukan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena dengan data yang terdistribusi normal, maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi.

Gambar 4.1

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

### Grafik P-Plot



Dari grafik di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka residual pada model regresi tersebut terdistribusi secara normal.

#### 4. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen.<sup>12</sup> Hubungan antara variabel Y dan variabel X dapat linier atau bukan linier.

Persamaan regresi untuk regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>12</sup> Duwi Priyanto, *Cara Kiat Belajar...*, 117.

$$Y = a + bX$$

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = Konstanta, yaitu nilai Y jika X = 0

b = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel

Y yang didasarkan variabel X

X = Variabel independen

Dari hasil persamaan Regresi Linier Sederhana didapat hasil:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,892 + 0,441X$$

Penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,892 artinya jika variabel kecerdasan emosional nilainya 0, maka variabel kinerja nilainya sebesar 2,892.
- 2) Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional sebesar 0,441 artinya jika variabel kinerja mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel kecerdasan emosional akan mengalami peningkatan sebesar 0,441 satuan.

Koefisien determinasi sebesar 0,543 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel kecerdasan emosional (X) terhadap kinerja (Y) adalah sebesar 54,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### 5. Pengujian hipotesis (Uji t)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.<sup>13</sup>

Pengujian dilakukan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi.

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari uji dapat dilihat pada tabel di

bawah ini: Tabel 4.11

#### Hasil Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.893	.324		8.929	.000
SkorTotal	.441	.161	.543	2.744	.013

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

a. Dependent Variable: y

Dari hasil pengujian t pada tabel 4.12 membandingkan nilai t hitung dan t tabel apabila t hitung > t tabel dengan signifikansi 0,05 (5%), maka indikator bebas berpengaruh signifikan terhadap indikator terikat, begitu juga sebaliknya apabila t hitung < t tabel dengan signifikansi 0,05

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

<sup>13</sup>Ibid., 125.

(5%), maka indikator bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap indikator terikat.

Dengan membandingkan t tabel  $N = 20$ , dan nilai signifikansi 0,05 maka hasil uji t sebagai berikut:

Variabel kecerdasan emosional (X) nilai t hitung sebesar  $2,744 >$  nilai t tabel  $2,086$  dan nilai  $p = 0,013 < 0,05$ , maka menyatakan  $H_0$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh kecerdasan emosional PT. Bank Syariah Karya Mugi Sentosa terhadap kinerja karyawan *marketing*.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## PENGARUH Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Tenaga *Marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Dan Prosesnya

### A. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Tenaga *Marketing* BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan dari kecerdasan emosional karyawan marketing terhadap kinerja karyawan marketing, dengan  $t$  sebesar 2,744 dan signifikansi sebesar 0,013, sehingga hipotesis ke-1 teruji kebenarannya. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari beberapa wawancara terhadap responden (bagian marketing) bahwa kecerdasan emosional seseorang dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja.

Kinerja seorang karyawan merupakan suatu kegiatan menjalankan fungsinya di dalam perusahaan yang sesuai dengan jabatan yang ditempatinya. Pekerjaan seorang agen pemasaran yaitu memasarkan dan mengenalkan produk perusahaan kepada masyarakat yang dianggap memerlukannya. Pemasaran yang dilakukan agen pemasaran Bank Karya Mugi Sentosa tidak pernah melanggar hukum maupun etika dalam pemasaran sendiri.

Menurut Moehariono, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif dan kuantitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawabnya

dalam upaya mencapai tujuan organisasi serta tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>1</sup>

Pemasaran yang dilakukan dengan mematuhi segala aturan dan etika yang ada dan tidak melanggarnya, akan menghasilkan *output* yang bagus. Hal itulah yang selama ini dilakukan oleh agen pemasaran Bank KMS dalam memasarkan produk ke masyarakat. Sehingga para agen mendapatkan keramahan dari para calon nasabah maupun nasabah mereka. Apresiasi positif dari masyarakat inilah yang bisa memicu para agen dalam memasarkan produknya serta bisa meningkatkan kinerja mereka. Dalam salah satu perintah-Nya, Allah SWT berfirman:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

"Dan katakanlah, Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS. at-Taubah: 105).<sup>2</sup>

Kinerja agen pemasaran dapat diukur dan dilihat dari hasil perolehan polis nasabah yang berhasil mereka dapatkan baik perbulannya maupun pertahunnya. Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan pimpinan

<sup>1</sup> Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 61.

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Al-Karim* (Jakarta: CV Pustaka Al-Kautsar, 2010).

Bank KMS Surabaya kalau Perolehan polis menjadi acuan untuk melihat apakah agen pemasaran tersebut bekerja dengan aktif dan baik atautkah tidak.<sup>3</sup>

Namun bagi KMS sendiri penilaian terhadap kinerja tidak hanya berhenti sampai di situ saja. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan manajemen KMS dalam menilai kinerja pegawainya. Salah satu penilaian tersebut dilihat dari kecerdasan emosional sebagaimana ukuran dari pengaruh di atas.

Menurut Goleman kecerdasan emosional adalah kemampuan-kemampuan seperti kemampuan memotivasi diri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebih-lebihan, mengatur suasana hati dan menjaga agar tetap berfikir jernih, berempati dan optimis.<sup>4</sup>

Sedangkan menurut Ary Ginanjar manfaat melakukan pengembangan kecerdasan emosional (EQ) akan berlaku sebagai perangsang untuk:

1. Memberdayakan diri sendiri dan orang lain untuk menciptakan hubungan kerja sama dalam rangka mencapai hasil akhir bersama.
2. Menghadapi persaingan global, ledakan informasi dan kemajuan teknologi yang semuanya menimbulkan kebutuhan untuk tidak kehilangan ciri kemanusiaan dalam semua kemajuan ini.
3. Lebih memahami orang lain dan meningkatkan hubungan yang positif dan produktif.<sup>5</sup>

<sup>3</sup>Nanang, *Wawancara*, 17 Desember 2014.

<sup>4</sup>Daniel Goleman, *Emotional Intelligence* (New York: Bantam Books, 1996), 36.

<sup>5</sup>Patricia Patton, *EQ (Emotional Intelligence) di TempatKerja...*, 32.

Dari beberapa hal di atas dapat disimpulkan bagaimana pentingnya kecerdasan emosional bagi semua orang terutama bagi para pekerja

#### B. Proses Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Tenaga *Marketing* Bprs Karya Mugi Sentosa Surabaya

Hasil penelitian di atas menjadi acuan bahwa mayoritas agen pemasaran di BPRS Karya Mugi Sentosa (KMS) menganggap emosional mereka sebagai salah satu acuan dalam meningkatkan kinerja mereka. Segala tindakan baik pada saat bekerja maupun di kehidupan kesehariannya merupakan cerminan dari bagaimana mereka menghadapi konsumen. Hal tersebut dapat terbukti dari hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti kepada para agen pemasaran KMS yang hasil akhirnya mereka lebih banyak menyatakan setuju dengan kecerdasan emosional mereka yang membantu dalam pemasaran produk KMS.

Dalam kegiatan melayani konsumen agen pemasaran dituntut dalam kesehariannya harus selalu bersikap sabar dan ramah. Mereka harus selalu memberikan pelayanan yang baik kepada semua konsumen ataupun calon konsumen. Pada saat konsumen belum mengerti mengenai sistem pemasaran maupun penanganan premi bermasalah, para agen pemasaran akan menjelaskan dengan menyeluruh dan dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Selain sikap kesabaran dalam setiap pelayanannya pada setiap relasinya, para agen juga diajarkan untuk selalu mengedepankan sifat jujur dan adil. Kedua sifat ini merupakan salah satu dasar yang harus terpenuhi di dalam

menjalankan bisnis. Apabila dalam setiap tindakan yang berhubungan dengan relasi selalu mengedepankan kedua sifat ini, maka mereka pun akan melakukan hal serupa kepada kita. Para agen pada saat mendapatkan amanah dari salah satu nasabah dari salah satu konsumennya misalkan mengenai permintaan dicairkannya premi untuk digunakan minggu depan oleh nasabah, maka para agen akan sesegera mungkin menghubungi karyawan lain yang bersangkutan untuk menyampaikan informasi tersebut tanpa mengurangi sedikit pun informasinya. Perintah untuk berlaku amanah dan adil juga diperintahkan di dalam Islam, firman Allah SWT:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”. (QS. An-Nisaa’: 58).<sup>6</sup>

Menjadi seorang agen pemasaran haruslah seorang yang memiliki latar belakang pendidikan yang memadai. Karena dengan menempuh pendidikan itulah maka seseorang akan memiliki ilmu pengetahuan yang luas. Ilmu pengetahuan tersebut dapat digunakan sebagai pedoman untuk berlaku baik pada nasabah dan calon nasabahnya. Tingkat pendidikan agen pemasaran di BPRS KMS terbagi menjadi 3 bagian, yaitu 30% agen lulus SMA dan 70%

<sup>6</sup>Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Al-Karim* (Jakarta: CV Pustaka Al-Kautsar, 2010).

agen lulus S1.<sup>7</sup> Selain itu, syarat menjadi agen pemasaran di dalam KMS juga harus mengetahui produk-produk yang ditawarkan, sehingga dalam penyampaiannya bisa menjelaskan secara detail. Ilmu tersebut tidak didapat secara mudah. Sehingga dalam Islam orang yang berilmu dikatakan orang yang derajatnya tinggi, sebagaimana firman Allah SWT, sebagai berikut:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. Al-Mujaadilah: 11).<sup>8</sup>

Dari ayat di atas maka dapat disimpulkan bagaimana proses dari kesabaran, jujur dan adil menjadi faktor yang sangat penting dalam kinerja karyawan KMS. Dan untuk meningkatkan pelayanan tersebut secara terus menerus, maka kecerdasan emosional yang dimiliki harus juga dilatih secara terus menerus. Hal itu sesuai dengan apa yang dikatakan Ary Ginanjar bahwa kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang akan menciptakan kebiasaan, dan kebiasaan rutin tersebut akan menghasilkan pengalaman yang berujung pada pembentukan nilai (*value*). Reaksi emosional apabila diulang-ulang pun

<sup>7</sup> Nanang, *Wawancara*, 21 Desember 2014.

<sup>8</sup> Departemen Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Al-Karim* (Jakarta: CV Pustaka Al-Kautsar, 2010).

akan berkembang menjadi suatu kebiasaan. Pengendalian diri tidak muncul begitu saja tanpa dilatih. Melalui puasa sunah Senin Kamis, dorongan, keinginan, maupun reaksi emosional yang negatif dilatih agar tidak dilampiaskan begitu saja sehingga mampu menjaga tujuan dari puasa itu sendiri. Kejernihan hati yang terbentuk melalui puasa sunah Senin Kamis akan menghadirkan suara hati yang jernih sebagai landasan penting bagi pembangunan kecerdasan emosi.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kecerdasan emosional karyawan marketing terhadap kinerja karyawan marketing, dengan  $t$  sebesar 2,744 dan signifikansi sebesar 0,013, sehingga hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya.
2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja tenaga *marketing* di BPRS Karya Mugi Sentosa Surabaya adalah terletak pada tingkat pendidikan dan sifat-sifat yang dimiliki setiap agen pemasaran. Tingkat pendidikan agen pemasaran di BPRS KMS terbagi menjadi 2 bagian, yaitu 30% agen lulus SMA dan 70% agen lulus SI. Sedangkan sifat-sifat yang harus dimiliki pemasaran ialah harus memiliki kesabaran, jujur dan adil.

### B. Saran

1. Perlu diadakannya kegiatan siraman rohani sehingga akan meningkatkan semangat kinerja karyawan khususnya bagian pemasaran. Hal tersebut bertujuan agar agen pemasarannya lebih semangat dan dapat menarik dalam memasarkan produk dan lebih banyak mendapatkan nasabah. Selain itu juga bermanfaat untuk

meningkatkan pendapatan bersih dari perusahaan. Yang selama ini dinilai masih di bawah perusahaan-perusahaan lain.

2. Perlu adanya contoh bagi bagian pemasaran dalam masalah kecerdasan emosional. Contoh tersebut bisa dari atasan, pimpinan BPRS KMS atau dari karyawan-karyawan lain. Sehingga dalam pelaksanaannya pun bagian pemasaran bisa mewujudkan kerjasama yang baik antar lini, baik dengan sesama agen pemasaran ataupun dengan bagian-bagian lain.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

## DAFTAR PUSTAKA

- digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
- Agustian, Ary Ginanjar. *ESQ Power Sebuah Inner Journey Melalui al-Ihsan*. Jakarta: Arga. 2004.
- \_\_\_\_\_. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*. Jakarta: ARGA Publishing, 2007.
- Aminudin. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bumi Rinjai Kota Batu". Skripsi: Fakultas Ekonomi UIN Malang, 2010.
- Amirudin et al. "Laporang Praktik Perbankan Syariah BPRS KMS". Laporan. Surabaya. UIN Surabaya, 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- As'ad, Moh. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty, 1995.
- Atmadji, Gunadi. *Hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja Distributor Multi Level Marketing (MLM)*. Skripsi. Surabaya. Universitas Surabaya, 2003.
- digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
- Blanchard, Ken. *Leadership Smarts: Inspiration and Wisdom from The Heart of a leader*. Canada: Blanchard Family Partnership, 2007.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana, 2011.
- F. Rigar, Ted and Jerome R. Lorenz. *Readings in Rehabilitations Administration*. New York: State of New York Press, 1985.
- Fitrisia, Yura. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Resolusi Konflik Interpersonal Secara Kolaboratif Karyawan di Perusahaan X*. Skripsi. Surabaya. Universitas Surabaya, 2003.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001.
- Goleman, Daniel. *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books, 1996.

- \_\_\_\_\_. *Emotional Intelligence*, Alex Tri Kuntjoro Widodo. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- \_\_\_\_\_. *Kecerdasan Emosional: Mengapa EQ Lebih Penting daripada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001.
- Luktohadhi, Wiwin. *Pengaruh Pelatihan Kecerdasan Emosional Terhadap Peningkatan Kecerdasan Emosional Pada Karyawan di Lingkungan Kerja Pada Karyawan Marketing Cabang Anggrek PT Asuransi Jiwa Bumu Putra John Hancock Surabaya*. Skripsi. Surabaya. Universitas Airlangga, 2000.
- M. Hikmat, Mahi . *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali, 2008.
- Mustaqim. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: Fakultas Tarbiyah, IAIN Walisongo Semarang, 2001.
- Patton, Patricia. *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja*. Jakarta: Pustaka Delapratasa, 1997.
- Priyatno, Duwi. *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta: Andi Offset, 2012.
- Raco, J. R. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo, 2010.
- S. Ruky, Achmad. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Setiawan Wicaksono, Awang. *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Etos Kerja Pada Karyawan PT PLN (PERSERO)*. Skripsi. Surabaya. Universitas Airlangga, 2003.
- Simamora, Bilson. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Sugian O, Syahu. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Gramedia, 2006.

- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- \_\_\_\_\_. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Suharso, Pungguh. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*. Jakarta: PT. Indeks, 2009.
- T. Sirait, Justine. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Cikal Sakti, 2008.
- Tanjung, Hendri. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Bekasi: Gramata Publishing, 2011.
- Umar, Husein. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Widodo. *4 Kecerdasan Menghadapi Ujian*. Jakarta: Yayasan Kelopak, 2004.
- Wirawan. *Hubungan Intelligensi Dan Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Kerja Pada Pegawai Supervisi Bank Bali Surabaya*. Skripsi. Surabaya. Universitas Airlangga, 1999.
- Basic Education Project. *Inservice Training*. Yogyakarta: Forum Kajian Budaya dan Agama, 2000.
- Departemen Agama. *Inservice Training MTs/MI*. Jakarta: PPIM, 2000.
- Departemen Agama RI. *Mushaf Al-Qur'an Al-Karim*. Jakarta: CV Pustaka Al-Kautsar, 2010.
- Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel. *Petunjuk Penulisan Skripsi*, Edisi Revisi, Cetakan V. Surabaya: Fakultas Syariah IAIN Sunan Ampel, 2013.
- Hendry. Uji Normalitas. dalam <http://teorionline.wordpress.com/2011/04/02/uji-normalitas>, diakses pada 26 November 2014.
- Karyamugisentosa.co.id/index.php?option=com\_content&view=article&id=10&Itemid=12, diakses pada 16 November 2014.