

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BANK BRI KANTOR CABANG  
SETIABUDI BANDUNG**

**Skripsi**

Disusun oleh

**RIANI MULYANI ALFIAN**

**1201134069**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG**

**2017**

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BANK BRI KANTOR CABANG  
SETIABUDI BANDUNG**

*THE EFFECT OF COMPETENCE AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON  
PERFORMANCE OF EMPLOYEE IN BANK BRANCHES BRI SETIABUDI  
BANDUNG*

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

Disusunoleh:

**RIANI MULYANI ALFIAN**

**1201134069**



**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2017**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

**Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai  
di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung**

**Skripsi**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi S-1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika

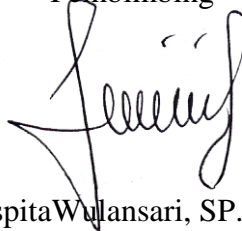
Disusunoleh:

**RIANI MULYANI ALFIAN**

**1201134069**



Pembimbing



Puspita Wulansari, SP. MM

**MANAJEMEN BISNIS TELEKOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TELKOM  
BANDUNG  
2017**

## HALAMANPERNYATAAN

Dengan ini saya, Riani M Alfian, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung**” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan plagiat kecuali pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini.

Bandung, 16 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,



Riani Mulyani Alfian

1201134069

## **ABSTRAK**

Tujuan organisasi dapat dicapai dengan maksimal karena adanya sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai salah satunya kompetensi dan kecerdasan emosional. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kompetensi, kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai pada Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung, juga untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional secara parsial maupun simultan terhadap kinerja pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, tipe analisis yang digunakan adalah deskriptif, dan menggunakan regresi linear berganda. Sampel yang digunakan 172 orang. Pengumpulan data didapat melalui penyebaran kuisisioner kepada 172 orang responden pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung. Bantuan program yang digunakan untuk menganalisis data yaitu program SPSS ver. 23.

Berdasarkan data yang telah diolah diketahui dimana penilaian pegawai terhadap kompetensi sebesar 84.96%, kecerdasan emosional sebesar 84.72%, demikian juga penilaian terhadap kinerja pegawai sebesar 85.02%. Hasil dari keseluruhan menyatakan bahwa kompetensi, kecerdasan emosional memiliki dampak signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Pegawai

## **ABSTRACT**

*Organizational goals can be achieved maximally because of the human resources that have good performance. Factors that affect employee performance one of them competence and emotional intelligence. The purpose of this study is to determine the level of competence, emotional intelligence, and employee performance at Bank BRI Branch Office Setiabudi Bandung, also to find out how much influence of competence and emotional intelligence partially or simultaneously to the performance of employees of Bank BRI Branch Office Setiabudi Bandung.*

*The research method used in this study is quantitative, the type of analysis used is descriptive, and using multiple linear regression. The sample used 172 people. Data collection was obtained through questionnaire distribution to 172 respondents of BRI employees of Branch Office Setiabudi Bandung. Help program used to analyze data that is program SPSS ver. 23.*

*Based on the data that has been processed is known where the employee's judgment on the competence of 84.96%, emotional intelligence of 84.72%, as well as the assessment of employee performance of 85.02%. The result of the whole states that competence, emotional intelligence has a significant and positive impact on the performance of employees of Bank BRI Branch Office Setiabudi Bandung.*  
**Keywords:** *Competence, Emotional Intelligence, and Employee Performance.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung. Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Puspita Wulansari, SP. MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi hingga selesai.
2. Bapak Ir.Dodie Tricahyono, MM., Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dr. Palti Sitorus dosen wali yang telah menjadi tempat mengadu, meminta saran, masukan, arahan dan informasi akademis selama penulis berkuliah di Universitas Telkom.
4. Papah dan Mamah tersayang yang selalu memberikan semangat, dorongan, dan doa setiap saat untuk penulis.
5. Kakak tersayang Karina Alfian dan Wildan Natsir yang selalu menghibur dan memberikan motivasi kepada penulis.
6. Pak Dika selaku saudara penulis yang tidak berhenti memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
7. A Hedi, Tante Resmi, dan Bi Apong yang tidak pernah lelah untuk mendukung dan mengantar bimbingan penulis banyak ucapkan terimakasih.

8. Anri Stia Nugraha teman yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis pun tak lupa penulis sampaikan banyak terimakasih.
9. Semuapihakyangtelahmembantupenyelesaianskripsiiniyangtidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segenap kerendahan hati, penulis berharap semoga segala kekurangan yang ada pada skripsi ini dapat dijadikan pembelajaran untuk penelitian yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Bandung, 16 Mei 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung .....	3
1.1.3 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung .....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	6
1.3 Perumusan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian .....	18
1.5 Manfaat Penelitian .....	19
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	19
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>21</b>
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	21
2.2 Perilaku Organisasi .....	25
2.3 Kompetensi .....	27
2.3.1 Pengertian kompetensi .....	27
2.3.2 Karakteristik Kompetensi.....	31
2.4 Kecerdasan Emosional .....	32
2.4.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	32
2.4.2 Teori Kecerdasan Emosional .....	33

2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	35
2.5 Kinerja.....	37
2.5.1 Pengertian Kinerja.....	37
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	37
2.5.3 Dimensi Kinerja .....	40
2.5.4 Penilaian Kinerja.....	42
2.6 Hubungan Kompetensi terhadap Kinerja .....	43
2.7 Hubungan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja.....	44
2.8 Penelitian Terdahulu .....	45
2.9 Kerangka Pemikiran.....	45
2.10 Hipotesis Penelitian.....	53
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	54
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	55
3.3 Skala Pengukuran.....	59
3.4 Tahapan Penelitian .....	59
3.5 Populasi dan Sampel .....	60
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	61
3.7 Jenis Data .....	62
3.8 Uji validitas dan Reliabilitas .....	63
3.8.1 Uji Validitas Data.....	63
3.8.2 Uji Reliabilitas Data.....	66
3.9 Teknik Analisis data dan Pengujian Hipotesis.....	67
3.9.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	67
3.9.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI) .....	69
3.9.3 Uji Asumsi Klasik .....	70
3.9.4 Analisis Regresi Linier Berganda (Multiple Regression Analysis) .....	71
3.9.5 Pengujian Hipotesis.....	72
3.9.6 Uji-F (Uji Hipotesis Simultan).....	72
3.9.7 Uji-t (Uji Hipotesis Parsial) .....	73
3.10 Koefisien Determinasi.....	75

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	76
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	78
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja .....	79
4.2 Hasil Penelitian .....	79
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif Kompetensi Pegawai .....	80
4.2.1.1 DimensiMotif.....	84
4.2.1.2 DimensiWatak.....	84
4.2.1.3 DimensiKonsep Diri.....	84
4.2.1.4 DimensiPengetahuan.....	85
4.2.1.5 DimensiKeterampilan .....	85
4.2.1.6 Rekapitulasi Variabel Kompetensi.....	86
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Kecerdasan Emosional .....	87
4.2.2.1 Dimensi Mengenal Emosi Sendiri .....	95
4.2.2.2 Dimensi Mengelola Emosi.....	95
4.2.2.3 Dimensi Memotivasi Diri Sendiri .....	96
4.2.2.4 Dimensi Mengenal Emosi Orang Lain.....	96
4.2.2.5 Dimensi Membina Hubungan .....	97
4.2.3 Hasil Analisis Deskriptif Kinerja Pegawai .....	99
4.2.3.1 Kuantitas Pekerjaan.....	101
4.2.3.2 Kualitas Pekerjaan.....	101
4.2.3.3 Kemandirian.....	101
4.2.3.4 Inisiatif .....	102
4.2.3.5 Adaptabilitas .....	102
4.2.3.6 Kerjasama.....	103
4.2.3.7 Rekapitulasi Variabel Kinerja Pegawai .....	104
4.2.4 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI).....	104
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	105
4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	106

4.2.7 Hasil Uji Hipotesis .....	110
4.2.7.1 Uji F .....	111
4.2.7.2 Uji t.....	112
4.2.8 Nilai Koefisien Determinasi.....	113
4.2.9 Pembahasan Hasil Penelitian .....	114
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>126</b>
5.1 Kesimpulan .....	126
5.2 Saran.....	127
5.2.1 Aspek Teoritis .....	128
5.2.2 Aspek Praktisi .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>129</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sistem Manajemen Kinerja Pegawai.....	7
Tabel 1.2 Rekapitulasi Penilaian dan Evaluasi Kinerja Pegawai.....	8
Tabel 1.3 Hasil Responden Tingkat Kompetensi Pegawai.....	11
Tabel 1.4 Hasil Responden Tingkat Kecerdasan Emosional Pegawai .....	15
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian.....	55
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel.....	56
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert dalam Penelitian.....	59
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel (X <sub>1</sub> ).....	64
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel (X <sub>2</sub> ).....	65
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	66
Tabel 3.7 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 3.8 Klasifikasi Kategori Penilaian Presentase.....	68
Tabel 3.9 Skema Output Anova.....	69
Tabel 4.0 Hasil Kuesioner Dimensi Motif.....	81
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Dimensi Watak.....	81
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Dimensi Konsep Diri.....	82
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Dimensi Pengetahuan.....	82
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Dimensi Keterampilan.....	83
Tabel 4.5 Skor Kompetensi Pegawai.....	86
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Mengenali Emosi Sendiri.....	88
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Mengelola Emosi.....	89
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Memotivasi Diri Sendiri.....	90
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Mengenali Emosi Orang Lain.....	91
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Membina hubungan.....	92
Tabel 4.11 Rekapitulasi Kecerdasan Emosional.....	93
Tabel 4.12 Skor Kecerdasan Emosional.....	94
Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Kuantitas Pekerjaan.....	99
Tabel 4.14 Hasil Kuesioner Kualitas Pekerjaan.....	99

Tabel 4.15 Hasil Kuesioner Kemandirian.....	99
Tabel 4.16 Hasil Kuesioner Inisiatif .....	100
Tabel 4.17 Hasil Kuesioner Adaptabilitas .....	100
Tabel 4.18 Hasil Kuesioner Kerjasama.....	100
Tabel 4.19 Skor Kinerja Pegawai.....	104
Tabel 4.20 Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	105
Tabel 4.21 Uji Multikolinearitas .....	107
Tabel 4.23 Analisis Regresi Berganda .....	109
Tabel 4.24 Uji F .....	111
Tabel 4.25 Tabel Uji-t.....	112
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi.....	113

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung.....	5
Gambar 1.2 Grafik Nilai Hasil Evaluasi Penilaian Kinerja Pegawai.....	8
Gambar 1.3 Tingkat Kompetensi Pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung .....	13
Gambar 1.4 Tingkat Kecerdasan Emosional Pegawai Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung .....	17
Gambar 2.1 Hubungan Karakteristik Personal, Perilaku, dan Kinerja .....	44
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	60
Gambar 3.2 Garis Kontinum Kategori Intepretasi Skor.....	69
Gambar 4.1 Karakterstik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Gambar 4.2 Karakterstik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Gambar 4.3 Karakterstik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Gambar 4.4 Karakterstik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	79
Gambar 4.5 Garis Kontinum Kompetensi Pegawai .....	86
Gambar 4.6 Garis Kontinum Kecerdasan Emosional Pegawai.....	98
Gambar 4.7 Garis Kontinum Kinerja Pegawai .....	104
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas.....	105