



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**Studi Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam**

TESIS

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

OLEH :

Imam Firdaus Kurniansyah

NIM : 55111120103

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN**  
**Studi Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

OLEH :

Imam Firdaus Kurniansyah

NIM : 55111120103

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2013**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.**

Bentuk Karya Akhir : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan.

Nama : Imam Firdaus Kurniansyah

NIM : 55111120103

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 27 Desember 2013

UNIVERSITAS  
Pembimbing



**Dr. A. A. Anwar Prabu M.Psi.,**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini.**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



**Dr. Augustina Kurniasih, ME.,**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.**

Bentuk tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan.

Nama : Imam Firdaus Kurniansyah

NIM : 55111120103

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 27 Desember 2013

Merupakan hasil studi pustaka dan penelitian lapangan. sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Desember 2013

Imam Firdaus Kurniansyah

## KATA PENGANTAR

Maha suci Allah yang telah memberikan limpahan kesabaran dan pengetahuan kepada penulis yang telah menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul **Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Studi pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.**

Dalam penyelesaian tesis ini, penulis menemui berbagai kendala yang disebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, baik keterbatasan dan kemampuan dalam pengetahuan, literatur maupun keterbatasan dalam mengkaji sesuatu, maka penulis mengakui bahwa tesis ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM., sebagai Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, sebagai Direktur Program Pasca Sarjana
3. Dr. Augustina Kurniasih, ME., sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. A. A. Anwar Prabu M, M.Psi., sebagai Pembimbing Utama.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Administrasi Program Studi Magister Manajemen.
6. Seluruh Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.

7. Ibu, Bapak beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan.
8. Seluruh Rekan Mahasiswa MM.

Semoga amal baik yang telah diberikan dapat dibalas dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amiin.

Penulis berharap semoga hasil dari penyusunan tesis ini bermanfaat bagi pihak yang terkait dalam menganalisis kondisi sumber daya manusia, para pembuat kebijakan, peneliti selanjutnya, serta semua pihak yang membutuhkannya. Ketidaksempurnaan dalam penyusunan tesis ini merupakan hal yang pasti adanya. Maka dari itu, penulis menyerahkan penilaian terhadap tesis ini kepada ilmuwan yang arif, para pembimbing dan penguji serta para pembaca.



Jakarta, Desember 2013

UNIVERSITAS  
MERCU BU

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II. OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>12</b>
2.1. Objek Penelitian .....	12
2.2. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	12
2.3. Visi dan Misi .....	14
2.4. Budaya Perusahaan.....	15
2.5. Struktur Organisasi .....	16
2.6. Bidang Sumber Daya Manusia.....	21
2.7. Lini Bisnis .....	25

<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
3.1. Deskripsi Teoritik.....	31
3.2. Penelitian Terdahulu.....	50
3.3. Kerangka Berpikir.....	56
3.4. Pengajuan Hipotesis Penelitian.....	59
<b>BAB IV. METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
4.1. Desain Penelitian.....	61
4.2. Ruang Lingkup.....	62
4.3. Lokasi Penelitian.....	62
4.4. Variabel Penelitian.....	63
4.5. Populasi dan Sampel Penelitian.....	68
4.6. Jenis dan Sumber Data.....	69
4.7. Teknik Pengumpulan Data.....	71
4.8. Teknik Analisis Data.....	72
<b>BAB V. HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>91</b>
5.1. Karakteristik Responden.....	91
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	92
5.3. Uji Asumsi Klasik.....	96
5.4. Pengujian Hipotesis.....	107
5.6. Analisis Korelasi antar Dimensi Variabel.....	113
5.7. Pembahasan.....	116
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>121</b>
6.1. Kesimpulan.....	121
6.2. Saran.....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Uang Pinjaman, Target Omset, dan Pencapaian Omset pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam Tahun 2009-2013 .....	1
Tabel 1.2.	Hasil Pra Survey Variabel Komitmen Organisasi Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.....	3
Tabel 1.3.	Hasil Pra Survey Variabel Kecerdasan Emosional Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.....	5
Tabel 1.4.	Persentase Keterlambatan Pegawai Bulan Januari–Oktober 2013 .....	7
Tabel 1.5.	Hasil Pra Survey Variabel Kepuasan Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.....	7
Tabel 2.1.	Matrik Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Radio Dalam.....	22
Tabel 3.1.	Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 4.1.	Desain Penelitian.....	61
Tabel 4.2.	Definisi Konseptual Variabel.....	63
Tabel 4.3.	Variabel Operasional .....	65
Tabel 4.4.	Jenis dan Sumber Data.....	71
Tabel 4.5.	Skala <i>Likert</i> .....	73
Tabel 4.6.	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai $r$ .....	80
Tabel 4.7.	Kategori Pengaruh Variabel Dalam <i>Path Analysis</i> .....	84
Tabel 4.8.	Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Dimensi Variabel Terikat Sub-Struktur 1 .....	89
Tabel 4.9.	Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Dimensi Variabel Terikat Sub-Struktur 2 .....	90
Tabel 5.1.	Karakteristik Responden.....	91
Tabel 5.2.	Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X1) .....	93
Tabel 5.3.	Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X2) .....	94
Tabel 5.4.	Validitas Variabel Komitmen Organisasi (Y).....	95

Tabel 5.5. Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Z).....	95
Tabel 5.8. Uji Reliabilitas Variabel .....	96
Tabel 5.7. <i>Test of Normality</i> Variabel.....	97
Tabel 5.8. Uji Multikolinearitas dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Dependen.....	97
Tabel 5.9. Uji Multikolinearitas dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Dependen.....	98
Tabel 5.10. Uji Linearitas Variabel .....	100
Tabel 5.11. Rangkuman Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
Tabel 5.12. Korelasi Pearson antar Variabel.....	102
Tabel 5.13. Sifat Hubungan Bivariat X1, X2, Y dan Z .....	102
Tabel 5.14. <i>Anova</i> Sub-Struktur 1 .....	104
Tabel 5.15. <i>Coefficients</i> Sub-Struktur 1.....	104
Tabel 5.16. <i>Model Summary</i> Sub-Struktur 1.....	104
Tabel 5.17. Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 1 .....	104
Tabel 5.18. <i>Anova</i> Sub-Struktur 2 .....	108
Tabel 5.19. <i>Coefficients</i> Sub-Struktur 2.....	108
Tabel 5.20. <i>Model Summary</i> Sub-Struktur 2.....	108
Tabel 5.21. Rangkuman Hasil Koefisien Jalur Sub-Struktur 2.....	108
Tabel 5.31. Rangkuman Hubungan Kausal Empiris Variabel .....	112
Tabel 5.41. Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Dimensi Variabel Terikat Sub-Struktur 1 .....	113
Tabel 5.42. Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Dimensi Variabel Terikat Sub-Struktur 2.....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. PEGADAIAN (Persero) Cabang Radio Dalam .....	16
Gambar 2.2. Roadmap Pengembangan SDM PT. Pegadaian (Persero) .....	24
Gambar 3.1. Penggunaan Kecerdasaan Emosional .....	36
Gambar 3.2. Model Teoritik .....	60
Gambar 4.1. Diagram Jalur .....	84
Gambar 4.2. Sub-Struktur 1 .....	87
Gambar 4.3. Sub-Struktur 2 .....	88
Gambar 5.1. Grafik Uji Heterokedastisitas dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Dependen .....	99
Gambar 5.2. Grafik Uji Heterokedastisitas Multikolinearitas dengan Kinerja Karyawan sebagai Variabel Dependen .....	99
Gambar 5.3. Hubungan Kausal X1, X2, dan Y terhadap Z.....	103
Gambar 5.4. Hubungan Kausal pada Sub-struktur 1.....	103
Gambar 5.5. Sub-Struktur 1 Beserta Koefisien Jalur.....	105
Gambar 5.6. Hubungan Kausal pada Sub-Struktur 2.....	107
Gambar 5.7. Sub-Struktur 2 Beserta Koefisien Jalur.....	109
Gambar 5.8. Hubungan Kausal Empiris Variabel X1, X2, dan Y terhadap Z..	112

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Survey Pendahuluan .....	L-1
Lampiran 2.	Instrumen Penelitian .....	L-3
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	L-13
Lampiran 4.	Data Mentah .....	L-16
Lampiran 5.	Uji Asumsi Klasik.....	L-25
Lampiran 6.	Uji Korelasi .....	L-31
Lampiran 7.	Uji Penelitian .....	L-33

