

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT ASURANSI BRI LIFE**

SKRIPSI

Gifari Sudamuntama Putra

1602025045

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
2020



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT ASURANSI BRI LIFE**

SKRIPSI

Gifari Sudamuntama Putra

1602025045

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JAKARTA
2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI BRI LIFE”** merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan, serta keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA untuk skripsi pada perguruan lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah nyatakan dengan. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, Desember 2020
Yang menyatakan,



Gifari Sudamuntama Putra
1602025045

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan emosional terhadap Kinerja karyawan PT Asuransi BRI Life
NAMA : Gifari Sudamuntama Putra
NIM : 1602025045
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK : 2019/2020

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	Dr. Asep Sutarman, MBA.	
Pembimbing II	Dicky Chandra, SE., MM	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA


Dr. Adityo Ari Wibowo, SE., M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT ASURANSI BRI LIFE**

Yang disusun oleh :
Gifari Sudamuntama Putra
1602025045

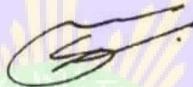
Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu
(S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA

Pada tanggal : 19 Desember 2020

Tim penguji :

Ketua, merangkap anggota :



(Dr. Asep Sutarman, MBA.)

Sekretaris, merangkap anggota :



(Yusdi Daulay, S.E., M.M.)

Anggota :

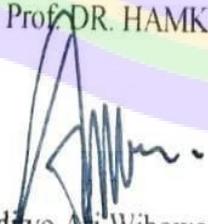


(Edi Setiawan, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA



(Dr. Adityo An Wibowo, M.M.)



(Dr. Zulbahmi, S.E., M.Si.)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gifari Sudamuntama Putra
NIM : 1602025045
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non-Exclusive Royalty Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDESAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI BRI LIFE”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Desember 2020
Yang menyatakan,



(Gifari Sudamuntama Putra)
NIM. 1602025045

ABSTRAKSI

Gifari Sudamuntama Putra (1602025045)

PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ASURANSI BRI LIFE

Skripsi, Program Strata Satu Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta

Kata Kunci : Kompetensi, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life. Dalam Penelitian ini menggunakan Metode survei. Penelitian ini dilakukan terhadap karyawan divisi Klaim PT Asuransi BRI Life. Teknik Pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan diantaranya, Analisis Statistik deskriptif, Regresi linear berganda, uji asumsi klasik, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien korelasi berganda, uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dan secara parsial Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Secara simultan Kompetensi dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.

ABSTRACT

Thesis, Undergraduate Program Management Study Program, Faculty of Economics and Business Prof. DR. HAMKA. 2020. Jakarta

Keywords: Competence, Emotional Intelligence and Employee Performance

This study aims to determine the effect of competence and emotional intelligence on employee performance of PT Asuransi BRI Life.

This research uses a survey method. This research was conducted on employees of the Claims division of PT Asuransi BRI Life. Data collection techniques through questionnaires. Data processing and analysis techniques used include descriptive statistical analysis, multiple linear regression, classical assumption test, correlation coefficient analysis, multiple correlation coefficient analysis, hypothesis testing.

The results showed that partially Competence has a positive and significant effect on employee performance and partially Emotional Intelligence has a positive and significant effect on employee performance.

Simultaneously Competence and Emotional Intelligence have a positive and significant effect on employee performance.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Gunawan Suryoputro, M.Hum., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
2. Bapak Dr. Nuryadi Wijiharjono, SE., M.M. selaku Dekan Periode Sebelumnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
3. Bapak Dr. Zulpahmi, SE., M.M. selaku Dekan Periode Selanjutnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
4. Bapak Dr. Aditya Ari Wibowo, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
5. Bapak Yusdi Daulay S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing Akademik Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof.DR.Hamka.

6. Bapak Dr. Asep Sutarman M.BA., selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Dicky Chandra, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II, memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Dosen-dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang berguna selama penulis belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka.
9. Orang tua, dan adik saya yang selalu memberikan do'a dan dukungan bagi saya selama pembuatan skripsi dan proses perkuliahan.
10. Teman-Teman gerobak babeh, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu untuk berjuang dalam menempuh perkuliahan dan memberikan semangat dalam menyelesaikan proses perkuliahan.

Penulis sangat menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi, penulis mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi ilmu pengetahuan bagi para pembaca. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Desember 2020

Penulis,



Gifari Sudamuntama Putra

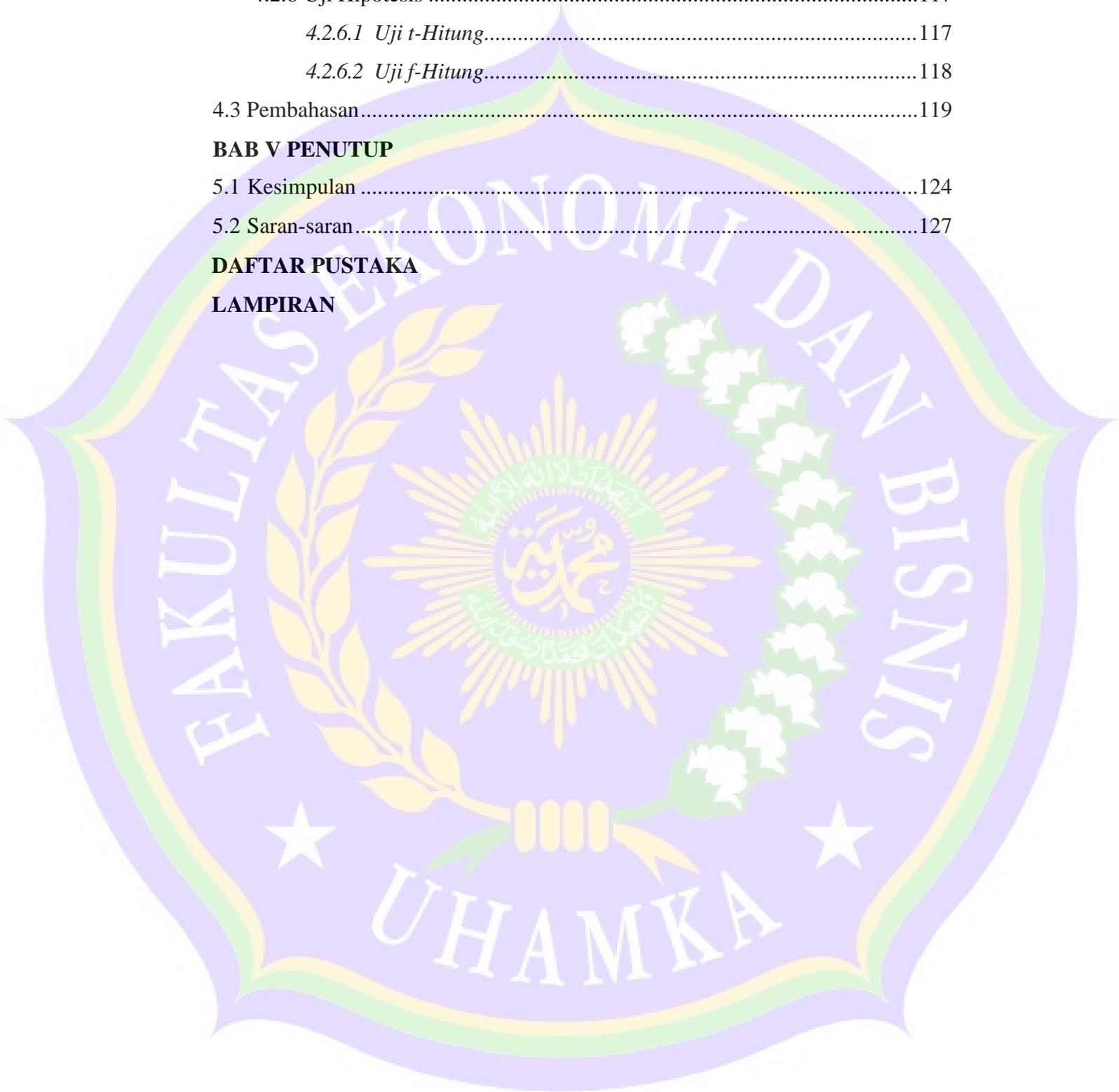
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah	8
1.2.3 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	11
2.2 Telaah Pustaka	24
2.2.1 Manajemen	24
2.2.1.1 Pengertian Manajemen	24
2.2.1.2 Fungsi Manajemen	25
2.2.2 Manajemen Sumber daya Manusia	26
2.2.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	26
2.2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	27

2223	<i>Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia</i>	28
2224	<i>Peran Manajemen Sumber Daya Manusia</i>	30
223	<i>Kinerja Karyawan</i>	31
223.1	<i>Pengertian Kinerja Karyawan</i>	31
223.2	<i>Faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan</i>	34
223.3	<i>Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan</i>	34
224	<i>Kompetensi</i>	36
224.1	<i>Pengertian Kompetensi</i>	36
224.2	<i>Manfaat dan Faktor yang mempengaruhi Kompetensi</i>	37
224.3	<i>Jenis-jenis Kompetensi</i>	39
224.4	<i>Dimensi dan Indikator Kompetensi</i>	40
225	<i>Pengertian Kecerdasan emosional</i>	41
225.1	<i>Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional</i>	42
225.2	<i>Dimensi dan Indikator Kecerdasan Emosional</i>	43
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teotitis</i>	43
2.4	<i>Rumusan Hipotesis</i>	45
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	<i>Metode Penelitian</i>	46
3.2	<i>Operasional Variabel</i>	47
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i>	50
3.3.1	<i>Populasi</i>	50
3.3.2	<i>Sampel</i>	50
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	51
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	51
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	51
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i>	51
3.5.1	<i>Teknik Pengolahan Data</i>	51
35.1.1	<i>Uji Validitas</i>	52
35.1.2	<i>Uji Reabilitas</i>	53
3.5.2	<i>Uji Asumsi Klasik</i>	55

3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	58
3.5.4 Analisis Koefisien Korelasi.....	59
3.5.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	60
3.5.6 Pengujian Data (Uji Statistik F).....	61
3.5.7 Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1 Sejarah PT Asuransi BRI Life.....	64
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	67
4.1.3 Nilai – Nilai Perusahaan	67
4.1.4 Struktur Organisasi Pt Asuransi BRI Life	69
4.1.5 Bisnis Utama Perusahaan.....	70
4.1.6 Perkembangan Permintaan Konsumen Asuransi	70
4.1.7 Cara Pemasaran Produk PT Asuransi BRI Life.....	71
4.1.8 Jenis – Jenis Produk Yang Ditawarkan PT. Asuransi BRI Life.....	74
4.1.9 Gambaran Umum Karyawan PT Asuransi BRI Life	80
4.2 Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	82
4.2.1 Uji Kuailitas Data.....	82
4.2.1.1 Uji Validitas Instrumen.....	82
4.2.1.2 Uji Realibilitas.....	84
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	85
4.2.2.1 Persepsi responden Terhadap Variabel Kompetensi	86
4.2.2.2 Persepsi Responden Terhadap Kecerdasan Emosional.....	91
4.2.2.3 Persepsi Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan	99
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
4.2.3.1 Model Regresi Linear Berganda	108
4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik	110
4.2.3.2.1 Uji Normalitas	110
4.2.3.2.2 Uji Multikolonieritas.....	111
4.2.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	112
4.2.3.2.4 Uji Autokorelasi.....	113
4.2.3.2.5 Rangkuman Uji klasik.....	114

4.2.4 Analisis Koefisien Korelasi	115
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi	116
4.2.6 Uji Hipotesis	117
4.2.6.1 Uji <i>t</i> -Hitung.....	117
4.2.6.2 Uji <i>f</i> -Hitung.....	118
4.3 Pembahasan.....	119
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran-saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

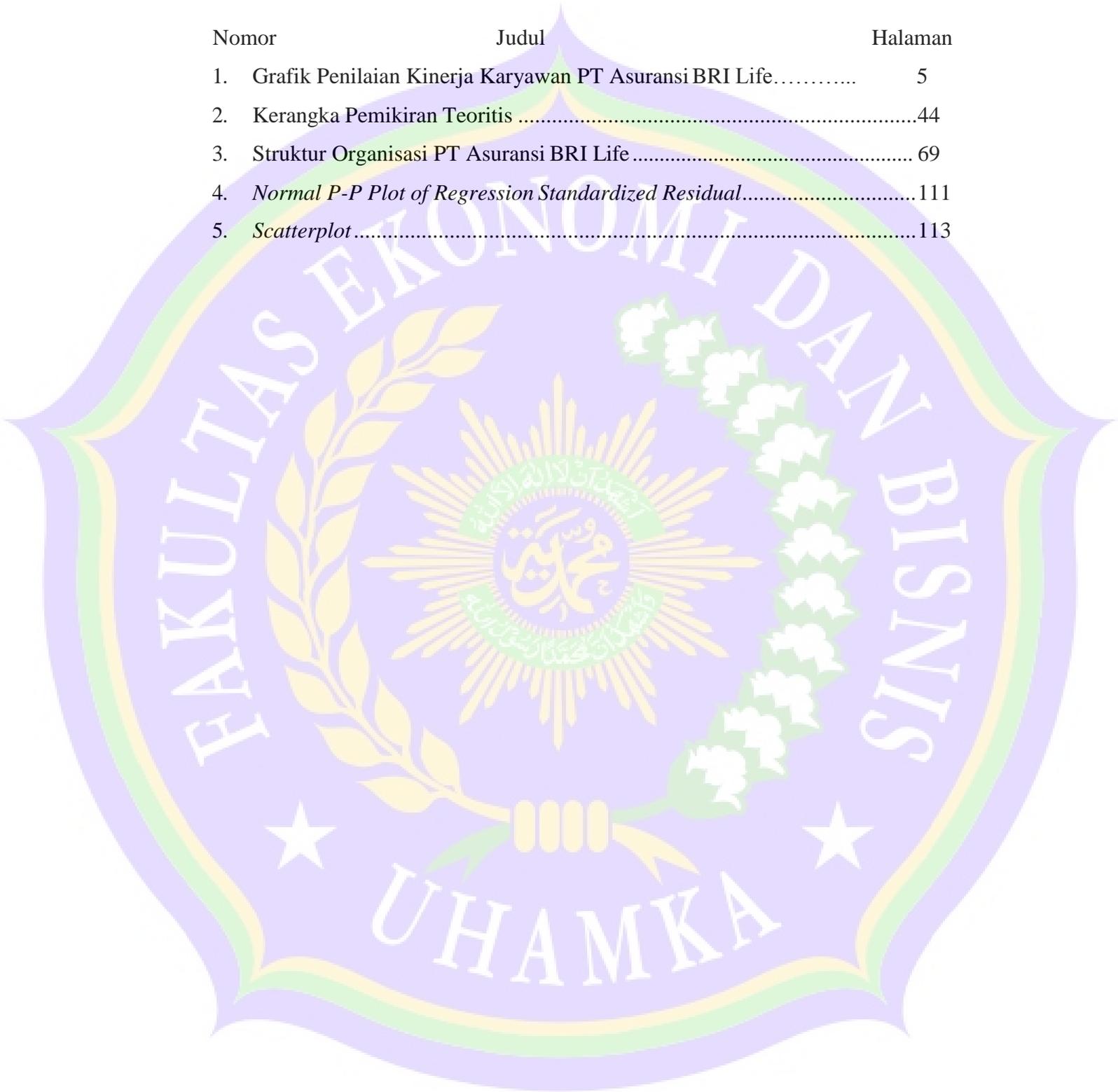
Nomor	Judul	Halaman
1	Tabel Penilaian Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life	5
2	Ringkasan Gambaran Penelitian Terdahulu	21
3	Operasional Variabel	49
4	Skala Likert	51
5	Kriteria Persentase Tanggapan Responden	55
6	Koefisien Korelasi	59
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
10	Hasil Validitas Variabel Kompetensi	83
11	Hasil Validitas Variabel Kecerdasan Emosional	83
12	Hasil Validitas Variabel Kinerja Karyawan	84
13	Hasil Uji Reliabilitas	85
14	Analisis Statistik Deskriptif	85
15	Saya memahami tugas yang diberikan perusahaan	86
16	saya mempunyai pengetahuan mengenai <i>job description</i> yang saya kerjakan	87
17	Saya mampu melaksanakan pekerjaan dengan hasil kerja yang baik	87
18	saya memiliki pengetahuan didalam bidang pekerjaan yang saya lakukan	88
19	Semakin besar tugas yang diberikan perusahaan, semakin besar tanggung jawab yang saya terima	88
20	Saya mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaan yang saya lakukan	89
21	Saya dapat mengikuti peraturan yang ada didalam Melaksanakan pekerjaan	90
22	Indikator Kompetensi	90
23	Saya dapat mengevaluasi kelebihan dan kekurangan	

	didalam bekerja	91
24	Saya dapat mengetahui penyebab emosi yang timbul didalam bekerja	92
25	Saya mampu mengendalikan emosi didalam bekerja	93
26	Saya dapat beradaptasi pada lingkungan pekerjaan yang baru	93
27	Saya sadar akan akibat ketika ingin melakukan tindakan didalam pekerjaan	94
28	Saya selalu memotivasi diri agar dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.....	94
29	Saya memiliki semangat yang tinggi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan	95
30	Saya selalu membantu pekerjaan teman saat mereka mengalami kesulitan.....	96
31	Saya biasanya dapat mengetahui ketika orang lain membutuhkan sesuatu	96
32	Saya dapat membuat rekan kerja bercerita tentang diri mereka	97
33	Saya mempunyai banyak teman dengan latar belakang pekerjaan yang beragam	97
34	Indikator Kecerdasan Emosional	98
35	Semua tugas yang diberikan dapat saya selesaikan.....	99
36	Saya tidak akan membuang waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan.....	100
37	Saya selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah aktifitas yang ditetapkan perusahaan	101
38	Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan	101
39	saya selalu mengerjakan tugas dengan rapih agar mudah difahami oleh atasan.....	102
40	Saya dapat mengerjakan tugas apapun dengan baik.....	102
41	saya bersedia berkerja melebihi jam kerja untuk	

	memajukan perusahaan	103
42	Saya akan bekerja secara efektif dan efisien guna kemajuan perusahaan	104
43	Saya selalu mengevaluasi hasil kerja untuk meningkatkan kinerja	104
44	saya selalu memperbaiki kinerja saya untuk hasil kerja yang optimal.....	105
45	Saya selalu menjalin hubungan baik dengan teman kerja agar kinerja saya maksimal	105
46	Saya selalu memberikan dan menerima saran dan kritikan untuk membangun kinerja.....	106
47	Indikator Kinerja Karyawan.....	107
48	Hasil Regresi Linear Berganda	109
49	Hasil Uji Normalitas	110
50	Hasil Uji Autokorelasi	113
51	Koefisien Korelasi Parsial.....	115
52	Koefisien Korelasi Parsial.....	116
53	Uji Koefisien Determinasi.....	117
54	Uji t (parsial)	118
55	Uji f (simultan)	119

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Grafik Penilaian Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life.....	5
2.	Kerangka Pemikiran Teoritis	44
3.	Struktur Organisasi PT Asuransi BRI Life	69
4.	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	111
5.	<i>Scatterplot</i>	113



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	1/27
2	Data Hasil Kuesioner I	6/27
3	Output Data SPSS	12/27
4	Tabel r	18/27
5	Tabel t	19/27
6	Tabel f	20/27
7	Tabel Durbin-Watson	21/27
8	Catatan Konsultasi Pembimbing I	22/27
9	Catatan Konsultasi Pembimbing II	23/27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM merupakan faktor yang paling menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Tantangan organisasi di masa depan baik organisasi publik maupun lembaga bisnis adalah mampu melakukan dinamika perubahan. Berbagai perubahan harus dilakukan sebagai konsekuensi logis dari globalisasi, liberalisasi ekonomi, dan perubahan sosial politik di belahan negara. Dalam sebuah perusahaan SDM merupakan asset yang sangat bernilai oleh karena itu perlu pengelolaan yang baik dan kualitasnya harus selalu ditingkatkan. Karyawan merupakan ujung tombak pelaksanaan kegiatan yang secara langsung berperan dalam mengelola produk yang dihasilkan. Keberhasilan pemberdayaan karyawan tergantung pada pendayagunaan SDM, sehingga penting untuk diperhatikan oleh setiap pimpinan dalam organisasi (Kuncoro, dkk 2018).

Manusia merupakan faktor penggerak utama dalam suatu organisasi. Untuk dapat berfungsi dengan baik, dibutuhkan SDM yang baik di dalam organisasi. Tanpa adanya SDM yang baik, maka suatu organisasi tidak dapat berjalan. Meskipun sebagian besar operasional organisasi telah menggunakan mesin dan alat yang modern, manusia sebagai penggerak utama masih mendominasi dalam suatu organisasi. Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan individu atau SDM yang kompeten, handal, dan visioner.

Berdasarkan hal itu banyak perusahaan berusaha meningkatkan kualitas SDM agar para pekerja dapat menjalankan aktivitas kerjanya dengan lebih baik dan optimal (Mujanah, dkk 2019).

Kompetensi merupakan seperangkat pengetahuan, keterampilan, perilaku yang harus dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugas keprofesionalannya. Kompetensi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja, yaitu siapa yang berkinerja baik dan kurang baik tergantung pada kompetensi yang dimilikinya, diukur dari kriteria atau standar yang digunakan (Rusvitawati, dkk 2019).

Kecerdasan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki seseorang dalam memahami dan menyadari terhadap apa yang dialaminya baik melalui pikiran, perkataan, dan perbuatan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dalam berfikir biasanya seorang individu mengalami berbagai hal terhadap apa yang dialaminya sehingga ia mampu untuk merangkai, merumuskan, membandingkan, dan menganalogikan (Sedarmayanti, 2017).

Kinerja atau prestasi kerja merupakan hasil (*output*) secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Pranata, 2018).

Maka dari itu kompetensi dan Kecerdasan Emosional merupakan suatu yang sangat penting untuk diperhatikan dalam pengelolaan SDM, banyak sekali hal-hal yang mempengaruhi kompetensi dan Kecerdasan Emosional, namun dalam kasus yang terjadi di PT Asuransi BRI Life sekiranya kompetensi dan Kecerdasan

Emosional dapat dikaitkan dengan beberapa faktor yang sangat dirasakan berkaitan diantaranya kinerja karyawan.

Sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Budi (2017). Hasil penelitian uji t kompetensi komunikasi karyawan sebesar 2,911 dan signifikansinya 0,004. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh kompetensi komunikasi terhadap kinerja mereka. Hasil uji t untuk kecerdasan emosional adalah 3,149 dan signifikansinya 0,002. Hal tersebut menunjukkan adanya kecerdasan emosional terhadap kinerja mereka. Hasil uji t kecerdasan spiritual adalah 2,317 dan signifikansinya 0,022. Itu menunjukkan adanya kecerdasan spiritual. Hasil uji t kecerdasan organisasi 2,815 dan signifikansinya 0,006. Hal tersebut menunjukkan adanya budaya organisasi terhadap kinerja mereka. Hasil uji F adalah 29,068 dan signifikansinya 0,000. Hal tersebut menunjukkan adanya pengaruh kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Dara (2017). Hasil penelitian menunjukan bahwa kontribusi Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja karyawan pada PT BCA yakni sebesar 74,30% sedangkan sisanya 25,70% Kinerja karyawan pada PT BCA dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti. Hasil uji F hitung dibandingkan F table pada tingkat taraf alfa (taraf kesalahan) 5 % dengan df pembilang (k) dan df penyebut (51-2-1). Dan didapatkan nilai F table pada lampiran (Nilai F table =2,80). Dengan demikian karena F hitung lebih besar dari F table ($8,482 > 2,80$), Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, Sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kuat yang signifikan secara bersama-sama antara

Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT BCA cabang utama pangeran jayakarta Jakarta.

Penelitian yang dilakukan Ratna, dkk (2019). Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 107,30 (63,33%). stress kerja pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 110,25 (65,95%). kinerja karyawan pada PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) divisi broadband berada pada kategori baik dengan rata-rata skor 114,7 (70%). Kecerdasan Emosional secara parsial terdapat hubungan yang sangat baik dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan besarnya pengaruh 0,716 (71,6%). Stress Kerja secara parsial terdapat hubungan yang baik dan signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan besarnya pengaruh 0,708 (70,8%). kecerdasan emosional dan stress kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan besarnya pengaruh 0,792 (79,2%).

PT Asuransi BRI Life, didirikan oleh Dana Pensiun Bank Rakyat Indonesia tanggal 28 Oktober 1987, dengan izin usaha diperoleh dari Menteri Keuangan berdasarkan SK Menteri Keuangan RI tanggal 10 Oktober 1988 dan Akta Pendirian dari notaris Ny Poerbaningsih Adi Warsito No.116. Pada awal pendiriannya, BRI Life dibentuk untuk memenuhi kebutuhan serta melengkapi pelayanan kepada nasabah perbankan BRI, khususnya nasabah kredit kecil Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui perlindungan Asuransi Jiwa Kredit. Dalam perkembangannya, setelah melihat besarnya peluang pengembangan bisnis

asuransi seperti : Asuransi Jiwa, Kesehatan, Program Dana Pensiun, Kecelakaan Diri, Program Kesejahteraan Hari Tua.

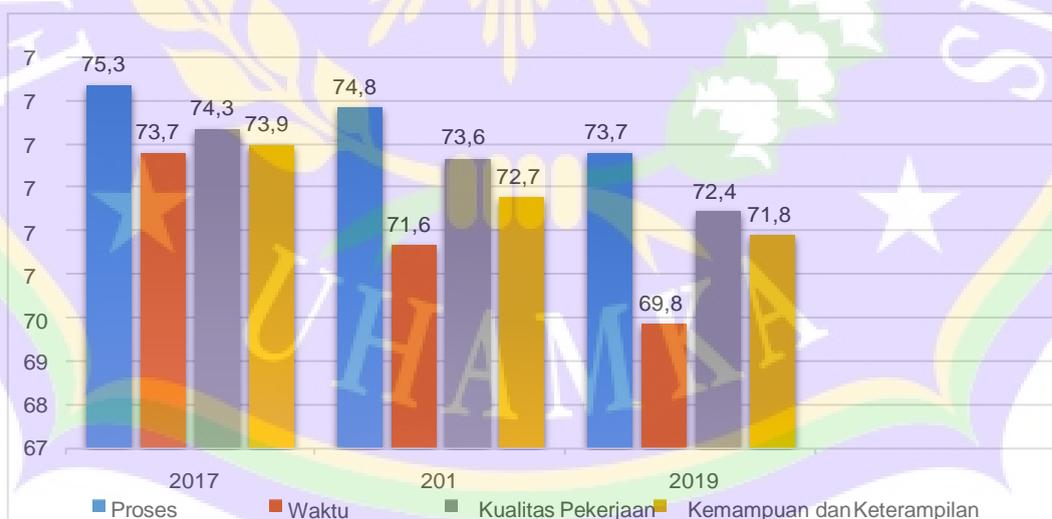
Berdasarkan Hasil wawancara yang saya lakukan dengan Ibu Desy Arsianti selaku *Human Resource Departement staff*, dan pengamatan selama saya magang disana. Hal yang menyebabkan penurunan kinerja karyawan disebabkan oleh beberapa faktor yang tersaji pada tabel di bawah:

Tabel 1
Tabel Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi Bri Life.

No	Faktor penilaian kinerja karyawan	Tahun		
		2017	2018	2019
1	Proses bekerja	75,32	74,81	73,77
2	Waktu Bekerja	73,77	71,67	69,85
3	Kualitas Pekerjaan	74,32	73,65	72,43
4	Kemampuan dan Keterampilan kerja	73,97	72,77	71,89

(Sumber: PT Asuransi BRI Life Jakarta Selatan)

Gambar 1
Grafik Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi BRI Life



Sumber: PT Asuransi BRI Life

Proses Bekerja adalah proses interaksi karyawan dengan masing-masing tim kerja yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja individu pegawai, kinerja tim, dan kemudian meningkatkan kinerja organisasi (Arianto dan Kurniawan, 2020). Proses bekerja pada tahun 2017 sebesar 75,32%, sedangkan pada tahun 2018 menjadi 74,81%, dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2019 sebesar 73,77%. Hal ini disebabkan oleh interaksi di antara karyawan mengalami masalah seperti fenomena yang terjadi pada PT Asuransi BRI Life dikarenakan seorang karyawan senior tidak bertanggung jawab atas pekerjaannya dan selalu melimpahkan pekerjaan pada karyawan lain, sehingga karyawan yang diberikan pekerjaan kurang maksimal dalam mengerjakannya, hal ini menjadikan interaksi antara karyawan menjadi kurang harmonis. Dapat dilihat dari fenomena tersebut kecerdasan emosional mengalami masalah.

Waktu bekerja adalah waktu efektif karyawan bekerja yang terdiri dari volume pekerja yang dicapai oleh karyawan (Ulandari, 2020). Waktu bekerja pada tahun 2017 sebesar 73,77%, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2018 sebesar 71,67%, kemudian kembali turun sebesar 69,85% pada tahun 2019. Hal ini disebabkan karena waktu yang diberikan perusahaan dalam bekerja tidak digunakan dengan baik oleh karyawan, seperti fenomena pada PT Asuransi BRI Life, karyawan sering terlambat untuk masuk kerja dan karyawan selalu istirahat sebelum pada waktunya. Dari fenomena tersebut kinerja karyawan mengalami masalah.

Kualitas Pekerjaan adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia dalam

pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan (Tatimu, 2019). Kualitas pekerjaan pada tahun 2017 sebesar 74,32%, sedangkan pada tahun 2018 mengalami penurunan menjadi 73,65%, dan turun kembali menjadi 72,43% pada tahun 2019. Hal ini dikarenakan tidak efektifnya karyawan dalam melaksanakan pekerjaan seperti yang terjadi pada PT Asuransi BRI Life dikarenakan adanya seorang karyawan senior yang memberikan tanggung jawabnya kepada karyawan lain yang tidak mempunyai kompetensi yang cukup baik. hal ini mengakibatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan menurun. Dapat dilihat dari fenomena tersebut kompetensi karyawan mengalami masalah.

Kemampuan dan Keterampilan pekerjaan adalah kemampuan dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan tugas yang merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi yang dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan (Rusvitawati, dkk (2019). Kemampuan dan Keterampilan pekerjaan pada tahun 2017 sebesar 73,97%, mengalami penurunan pada tahun 2018 sebesar 72,77% dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2019 sebesar 71,89%. Hal ini disebabkan kurangnya kompetensi dan keterampilan karyawan PT Asuransi BRI Life seperti banyaknya rotasi pekerjaan, dikarenakan kurangnya kemampuan dan keterampilan dalam bekerja.

Berdasarkan paparan di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life ”**.

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Permasalahan

Dari ringkasan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Diduga bahwa Kompetensi di PT Asuransi BRI Life setelah pelatihan atau transfer *knowledge* tidak adanya *feedback*.
2. Diprediksi beberapa karyawan memiliki kompetensi yang tidak sesuai sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan dan membuat tingkat presentase kinerja tidak stabil.
3. Diduga kinerja karyawan tidak stabil dikarenakan kurangnya kompetensi dan kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan serta sering terjadinya mutasi.
4. Adanya rasa kurangnya Kompetensi dan Kecerdasan Emosional karyawan maka akan terjadinya penilaian kinerja karyawan yang sangat buruk Sehingga akan menyebabkan penurunan Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life.
5. Diprediksi bahwa proses kerja dan kondisi pekerjaan terhambat karena kurangnya kinerja karyawan.

1.2.2 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan masalah yang terlalu luas sehingga membuat penelitian kurang terfokus dan dapat menyimpang dari sasaran penelitian yang telah ditentukan, maka penulis memfokuskan pada masalah mengenai kompetensi (X_1), Kecerdasan emosional (X_2), dan kinerja karyawan (Y) pada PT Asuransi BRI Life.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah

1. Apakah Terdapat Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Asuransi BRI life?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di PT Asuransi BRI Life?
3. Apakah Secara Simultan Terdapat Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT Asuransi BRI Life?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk dapat melaksanakan penelitian dengan baik dan mengenai sasaran, maka peneliti harus mempunyai tujuan, adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan PT Asuransi BRI Life?
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT Asuransi BRI Life?
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Asuransi BRI Life?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Diharapkan hasil dari penelitian ini sebagai bahan yang mampu menambah wawasan sehingga dapat dijadikan bahan studi banding dan acuan guna meningkatkan kualitas akademik.

2. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah wawasan berfikir dan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat pula sebagai bekal diri untuk memasuki dunia kerja, serta perluasan wawasan belajar menjadi praktisi dalam analisis dan pengambilan keputusan serta kesimpulan.

3. Bagi Perusahaan

Menambah masukan bagi perusahaan yang bersangkutan khususnya di bidang sumber daya manusia masalah Kompetensi, Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah kebijaksanaan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Abdullah, M. Ma'ruf. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Alfian, r. M., & wulansari, p. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai di Bank BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung. *Eproceedings of Management*, 4(2).
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arianto, Nurmin, dan Hadi Kurniawan. (2020). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)* 3.3: 312-321.
- Artanti, E. F., Suddin, A., & Wardiningsih, S.S. (2020). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Dosen di Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ataunur, I., & Ariyanto, E. (2016). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Adaro Energy Tbk. *Telaah Bisnis*, 16(2).
- Azhar, F. C. (2018). Pengaruh Kompetensi, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Kreasi Alam Indonesia di Gresik. *Branchmarck*, 3(3).
- Budi, Setia. (2017). Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Depo Pelita Banjarnegara). Diss. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Goleman, D. (2015). *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi dari pada IQ* Alih Bahasa: T. Hermay. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S. P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Kuncoro, T. W., Sudarwati, S., & Djumali, D. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Setda Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02).
- Lukar, M. B. B., Sendow, G. M., & Saerang, R. T. (2020). Pengaruh Kompetensi Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Perum Bulog Divre Sulut dan Gorontalo. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(1).
- Mangkunegara Prabu Anwar. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesebelas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara Prabu Anwar. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Reflika Diatama.
- Mujanah, S., Ratnawati, T., & Kusmaningtyas, A. (2019, March). *The Effect of Competence, Emotional Quotient, and Financial Quotient on the Business Performance of Small and Medium Enterprises in Surabaya, Indonesia*. In *16th International Symposium on Management (Insyma 2019)*. Atlantis Press.
- Mulyasari, I. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of Management Review*, 2(2), 190-197.
- Naqvi, I. H., Iqbal, M., & Akhtar, S. N. (2016). *The Relationship between Emotional Intelligence and Performance of Secondary School Teachers*. *Bulletin of Education and Research*, 38(1), 209-224.
- Permata, Anricha Dara. (2017). Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Pangeran Jayakarta Jakarta.
- P. Robbins. Stephen. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehallindo.
- Pranata, E. (2018). Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kesesuaian Tugas Teknologi (*Task Teknologi Fit*) Terhadap Kinerja Karyawan (*Survey* pada PT Pinus Merah Abadi Bandung) (*Doctoral Dissertation*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).
- Priansa Juni, Donni. (2017). Pengembangan Strategi dan Model Pembelajaran. Inovatif, Kreatif, dan Prestatif dalam Memahami Peserta Didik. Bandung.
- Ratna, Anastasya Anjar, Dudung Abdurrahman, dan H. Aminuddin Irfani. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Stress Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) Divisi Broadband.

- Robbins, P. Stephen, Mary Coulter. (2014). *Management. Twelfth Edition*. United States: Pearson Education Limited.
- Robert I. Mathis dan John H. Jackson. (2016). *Manajemen Jilid 2*. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Rusvitawati, D., Sugiati, T., & Dewi, M. S. (2019). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 7(1), 1-16.
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14 (1), 96-112.
- Sedarmayanti. (2018). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung, Mandar Maju
- Simamora. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Stephen, Robbins (2015), *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tatimu, Edward Rizky. (2019). Analisis Faktor Risiko Kualitas Pekerjaan Yang Mempengaruhi Kinerja Kontraktor di Perusahaan XYZ. *Diss. Universitas Pelita Harapan*.
- Tridhonanto (2017). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Ulandari, Tina. (2020). Hubungan Lama Waktu Bekerja Pedagang Kaki Lima Dengan Frekuensi Pembentukan Mikronukleus Mukosa Mulut. *Diss. UIN Raden Intan Lampung*
- Wibowo (2015). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press
- Yusuf, Burhanuddin. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yusuf, Ardiansyah (2018). Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerjaterhadap Kinerja Karyawan di Café X Bogor. Skripsi. *Fakultas Ekonomi Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon.*

