

PENGARUH KOMITMEN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA AKPELNI SEMARANG

Tini Utami

Program studi Ketatalaksanaan Pelayaran Niaga dan Kepelabuhan Politeknik Bumi Akpelni
Jl. Pawiyatan Luhur II/17 Bendan Dhuwur Semarang
e-mail : utami.tini@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini dengan tujuan untuk menguji tentang Pengaruh Komitmen dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan dengan motivasi kerja di Akpelni Semarang . Dalam Penelitian ini menggunakan survey dengan Responden seluruh karyawan pada AKPELNI Semarang dengan jumlah sebanyak 76 orang, sedangkan jumlah sampel yang akan diambil adalah seluruh anggota populasi dan metode yang digunakan adalah sampling jenuh. Adapun Hasil pengujian dengan menggunakan uji hipotesis yang digunakan yaitu uji signifikansi individual (t test) yaitu untuk menguji signifikansi variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat.

Kata Kunci : Komitmen, kecerdasan emosional, kepuasan kerja motivasi kerja

PENDAHULUAN

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional tidak bisa dilepaskan dari prinsip otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Untuk mendukung penyelenggaraan Otonomi Daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di daerah secara proporsional dan berkeadilan.

Dengan adanya otonomi daerah untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat maka diperlukan pegawai yang profesional yaitu adanya sumber daya manusia yang dapat diandalkan. Oleh karenanya instansi harus memahami perilaku dari pegawai. Hal ini disebabkan pegawai merupakan penggerak utama dalam organisasi, sehingga harus mendapatkan perhatian yang lebih serius (Zainun, 2001:51). Dalam kondisi demikian setiap unsur manajemen berperan penting guna mengorganisasikan dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki sehingga mampu menahan tekanan dan ancaman

dari lingkungan yang setiap saat berubah sampai serendah mungkin sehingga dapat memperlancar proses pencapaian tujuan suatu organisasi.

Faktor kritis yang berhubungan dengan keberhasilan jangka panjang organisasi adalah kemampuannya untuk mengukur seberapa baik pegawai-pegawainya bekerja dan menggunakan informasi itu untuk memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan telah memenuhi standar saat ini dan meningkat sepanjang waktu.

Penilaian kinerja merupakan alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja para pegawainya, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan pegawai. Penilaian kinerja dapat dianggap sebagai alat untuk memverifikasi bahwa pegawai memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dapat pula menjadi cara untuk membantu para pegawai mengelola kinerja mereka.

Peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kerja, kecerdasan emosional dalam interaksi sosial dan komitmen organisasi. Ketiga faktor dari dalam tersebut diduga sangat berperan dalam peningkatan kinerja pegawai.

Supaya pegawai dapat bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, diperlukan adanya motivasi kerja. “Semua tingkah laku manusia pada dasarnya mempunyai motivasi tertentu. Motivasi merupakan penggerak, alasan, dorongan yang ada di dalam diri manusia yang menyebabkan orang itu berbuat sesuatu” (Wursanto, 2007:302).

Kecerdasan emosional (EQ) merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidupnya. “Kecerdasan emosi, di mana seorang individu dituntut untuk mampu memmanage emosinya sendiri, yang

terkadang terasa kurang stabil. *Emotional Qoutient* (EQ) merupakan cerminan jiwa seseorang yang akan terlihat pada kondisi bagaimanapun. (Rivai, 2004:142).

Selain motivasi kerja dan kecerdasan emosional, komitmen organisasi juga memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. “Komitmen organisasi merupakan dimensi perilaku penting yang dapat digunakan untuk menilai kecenderungan pegawai untuk bertahan sebagai anggota organisasi” (Mowday, dalam Sopiah, 2008:155)

Permasalahan terkait dengan kinerja yang terlihat di Institusi Akpelni Semarang antara lain:

Tabel 1. Komplain Pelayanan Administrasi AKPELNI Semarang (Tahun 2007 – 2010)

| Semester/ Tahun | Jumlah Mahasiwa | Jumlah Komplain | Prosentase % |
|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| Genap '07/ '08 | 225 | 16 | 7,11 |
| Gasal '08/ '09 | 373 | 27 | 7,14 |
| Genap '08/ '09 | 331 | 25 | 7,55 |
| Gasal '09/ '10 | 628 | 49 | 7,80 |

Tabel di atas menunjukkan semakin tingginya presentase komplain dari sejumlah mahasiswa atas pelayanan administrasi yang diberikan AKPELNI Semarang. Kondisi ini mengindikasikan adanya penurunan kinerja karyawan administrasi pada akademi pelayaran tersebut.

1. Masih ditemuinya pegawai yang belum memprioritaskan dalam melaksanakan pekerjaan;
2. Masih ditemuinya pegawai yang mangkir pada saat jam kerja;
3. Masih ditemui pegawai yang kurang memahami aturan-aturan administrasi yang berlaku;
4. Masih ditemui pegawai yang merasa acuh tak acuh terhadap bidang tugasnya;

5. Masih sulitnya koordinasi antar pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan kenyataan yang ada, masih terdapat kinerja pegawai yang belum maksimal disebabkan karena adanya beberapa faktor, antara lain : kurangnya motivasi dalam bekerja, kecerdasan emosional dalam interaksi sosial yang belum maksimal, adanya pegawai yang lebih mengutamakan hak daripada kewajiban, penurunan tingkat loyalitas terhadap organisasi, dan adanya pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambail judul : “ Pengaruh Komitmen Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja

Sebagai Variabel Mediasi Pada AKPELNI Semarang”.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian pada AKPELNI Semarang dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah komitmen berpengaruh terhadap motivasi kerja ?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap motivasi kerja ?
3. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
5. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
6. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi ?
7. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi ?

LANDASAN TEORI

Pengertian Kinerja : kinerja merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan patut diukur. Hal ini dapat berkaitan dengan jumlah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh individu dalam kurun waktu tertentu.

Evaluasi Kinerja : Evaluasi kinerja pegawai pada dasarnya merupakan penilaian yang sistematis terhadap penampilan kerja pegawai itu sendiri dan terhadap taraf potensi pegawai dalam upayanya mengembangkan diri untuk kepentingan organisasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Para pemimpin suatu instansi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara seorang pegawai dengan pegawai

yang lainnya yang berada di bawah pengawasannya. Menurut Gibson (2001:52) ada tiga perangkat variabel yang mempengaruhi perilaku dan prestasi yaitu :

1. Variabel individu, terdiri dari kemampuan dan ketrampilan baik mental dan fisik, latar belakang keluarga, tingkat sosial dan pengalaman, demografi terdiri dari umur, asal-usul dan jenis kelamin.
2. Variabel organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan.
3. Variabel psikologis terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Pengertian Motivasi Kerja

Berdasarkan teori-teori, motivasi kerja didefinisikan sebagai sesuatu yang mendorong seseorang untuk bekerja sebagai guru, meliputi: ingin berprestasi dan ingin lebih maju, ingin mendapat pengakuan, tertarik pada profesi guru, tanggung jawab, ingin naik pangkat, ingin mendapatkan gaji yang memadai, hubungan kerja yang harmonis dan menyenangkan.

Prinsip-Prinsip Motivasi Kerja

Terdapat lima prinsip motivasi kerja, yaitu : “prinsip partisipasi, komunikasi, mengakui andil bawahan, pendelegasian wewenang, dan pemberian perhatian” (Mangkunegara, 2007: 100-101).

Teknik Memotivasi Kerja

Menurut Siagian (2001: 73), yang dimaksud dengan teknik motivasi adalah “cara terbaik yang digunakan dalam pelaksanaan motivasi”.

Menimbulkan Komitmen Organisasi

Menurut Kuntjoro (dalam Premono, 2004:31) untuk dapat menumbuhkan komitmen organisasi, maka ada tiga aspek utama yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi
Identifikasi yang terwujud dalam bentuk kepercayaan pegawai terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan organisasi para pegawai ataupun dengan kata lain organisasi memasukkan pola kebutuhan dan keinginan pegawai dalam tujuan organisasi.
2. Keterlibatan
Keterlibatan atau partisipasi pegawai dalam aktivitas-aktivitas kerja menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja.
3. Loyalitas
Loyalitas pegawai terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi. Kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan suatu apapun.

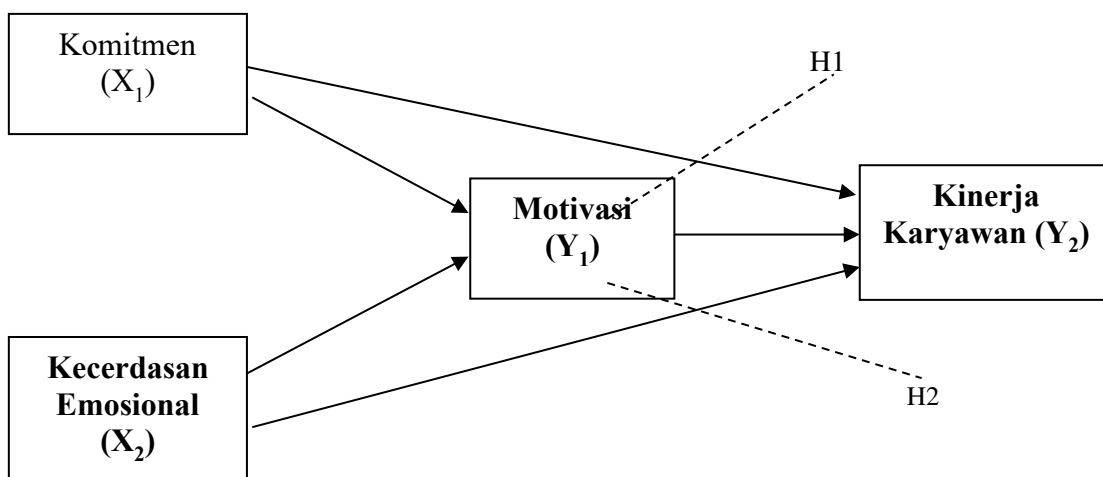
Kecerdasan Emosional

Dari beberapa pengertian mengenai kecerdasan emosional, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Kecerdasan emosional mengandung makna, tidak hanya berarti bersikap ramah; pada saat-saat tertentu, jika diperlukan dapat bersikap tegas bahkan dapat juga tidak menyenangkan, dan mengungkapkan kebenaran yang sebenarnya tidak diinginkan.
- b. Kecerdasan emosional adalah kemampuan *interpersonal* dan *intrapersonal* yang berfungsi sebagai tali pengendali untuk menyeimbangkan perasaan, pikiran serta tindakan.
- c. Kecerdasan emosional mengelola perasaan sedemikian rupa sehingga terekspresikan secara tepat dan efektif yang memungkinkan orang bekerja sama dengan orang lain secara lancar menuju tujuan bersama.

Rencana Kerangka Pemikiran Teoritis

Adapun rencana kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Rencana Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar di atas menunjukkan bahwa komitmen dan kecerdasan emosional serta motivasi kerja berpengaruh langsung

ataupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perumusan Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- H1 : Komitmen berpengaruh terhadap motivasi kerja
- H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap motivasi kerja
- H3 : Motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- H4 : Komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- H5 : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan
- H6 : Komitmen berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi
- H7 : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi

Definisi Operasional Variabel

Komitmen (X₁)

Variabel komitmen diukur dengan indikator (Ernawati, 2006) :

- a. Keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi
- b. Kemauan besar untuk berusaha bagi kemajuan organisasi
- c. Kepercayaan kuat terhadap tujuan organisasi

Kecerdasan Emosional dalam Interaksi Sosial (X₂)

Kecerdasan emosional dalam interaksi sosial adalah kecakapan untuk mengenali dan memahami emosi, dan selanjutnya menggunakan menerapkan secara efektif kekuatan dan ketajaman emosi sebagai sumber kekuatan, informasi dan pengaruh yang diwujudkan dalam bentuk perilaku membina hubungan dengan orang lain yang mencakup empati dan keterampilan sosial.

Aspek yang diukur meliputi (Goleman, 2007 : 162) :

- a. Kesadaran diri
- b. Pengaturan diri
- c. Memotivasi diri
- d. Empati
- e. Keterampilan sosial.

Motivasi Kerja (Y₁)

Diidentifikasi bahwa sesuatu yang dapat mendorong seseorang untuk bekerja sebagai pegawai.

Aspek yang diukur :

- a. Ingin mendapatkan pengakuan
- b. Ingin lebih maju
- c. Tertarik pada profesi
- d. Ingin naik tingkat
- e. Ingin mendapatkan gaji yang memadai
- f. Hubungan kerja yang harmonis dan menyenangkan.

Kinerja Karyawan (Y₂)

Diidentifikasi bahwa kinerja pegawai merupakan tindakan-tindakan atau pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan patut diukur. Indikator dari variabel kinerja pegawai adalah :

- a. Kualitas kerja.
- b. Tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan.
- c. Kerja sama tim.
- d. Motivasi kerja.
- e. Orientasi.
- f. Inisiatif karyawan.

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert dengan memberikan skor, yaitu :

| | Jawaban | Skor |
|----|--------------------|------|
| a. | Sangat setuju (SS) | 5 |
| b. | Setuju (S) | 4 |
| c. | Netral (N) | 3 |
| d. | Kurang setuju (KS) | 2 |
| e. | Tidak setuju (TS) | 1 |

Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan skala, jenis data yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang diuji adalah data berskala ordinal. Berdasarkan sumber perolehannya data dapat dibedakan menjadi data primer dan sekunder. Data primer dan data sekunder dapat dijelaskan sebagai berikut (Marzuki, 1998):

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung dari tempat penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data persepsi mengenai variabel komitmen, kecerdasan emosional, motivasi kerja dan kinerja karyawan pada AKPELNI Semarang
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik berupa sejarah dan perkembangan pada AKPELNI Semarang, struktur organisasi, tugas dan tanggungjawab masing - masing bagian, lingkup dan wilayah kerja dan sebagainya

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1999). Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah seluruh karyawan pada AKPELNI Semarang dengan jumlah sebanyak 76 orang, sedangkan jumlah sampel yang akan diambil adalah seluruh anggota populasi dan metode yang digunakan adalah sampling jenuh. Menurut Bailey dalam M. Hasan Iqbal (2002), penelitian yang menggunakan data statistik minimal sampel yang digunakan adalah 30. Dengan demikian jumlah sampel di atas telah memenuhi kelayakan sebagai sampel penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (J. Supranto, 1997) :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti mengamati aktivitas karyawan pada AKPELNI Semarang

2. Kuesioner

Kuesioner atau angket adalah cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis yaitu dengan daftar pertanyaan atau angket. Angket dipergunakan untuk memperoleh data persepsi mengenai kompensasi, pengawasan, kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada AKPELNI Semarang

3. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan buku / literatur. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan buku/literatur dan penelitian terdahulu yang dapat menunjang pembahasan dalam penelitian ini.

Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas, yaitu pengujian tingkat ketepatan menggunakan alat pengukur terhadap suatu gejala atau kejadian . Uji yang digunakan adalah korelasi *Product Moment* dengan bantuan komputer (Program SPSS) , bila koefisien korelasi atau r hitung $> r$ tabel maka dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung $\leq r$ tabel maka dinyatakan tidak valid. (Sugiyono, 1999). Sedangkan uji reliabilitas, yaitu istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukur relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Uji yang digunakan adalah *Cronbach Alfa*

dengan bantuan komputer (Program SPSS). Menurut Imam Ghozali (2002), instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel bila pengujian tersebut menunjukkan alpha lebih dari 0,6.

2. Uji Kelayakan Model

a. Koefisien determinasi

Koefisien Determinasi (*adjusted R2*) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

b. Uji F

Kriteria yang digunakan :

– Jika nilai F hitung $> F$ tabel, maka signifikan dan jika nilai F hitung $< F$ tabel, maka tidak signifikan

– Jika angka signifikansi $< \alpha = 0,05$, maka signifikan dan jika angka signifikansi $> 0,05$, maka tidak signifikan

3. Uji Hipotesis

Adapun uji hipotesis yang digunakan yaitu uji signifikansi individual (*t test*) yaitu untuk menguji signifikansi variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Kriteria yang digunakan (Djarwanto, 2001) :

a. **Jika t hitung $> t$ tabel H_0 ditolak dan jika t hitung $\leq t$ tabel maka H_0 diterima.**

b. **Jika angka signifikansi $< \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima dan jika angka signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak**

4. Analisis Jalur Model Regresi

Menurut Robert W. Rutherford (1993) dalam Jonathan Sarwono (2006), analisis jalur (*path analysis*) adalah suatu teknik analisis untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi ganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Model persamaan dalam analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Jalur I : $Y_1 = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_1$ atau $MK = \beta_1 K + \beta_2 KE + e_1$

b. Jalur II : $Y_2 = \beta_3 Y_1 + \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + e_2$ atau $KK = \beta_3 MK + \beta_4 K + \beta_5 KE + e_2$

Dimana :

Y_1 : Motivasi Kerja (MK)

Y_2 : Kinerja Karyawan (KK)

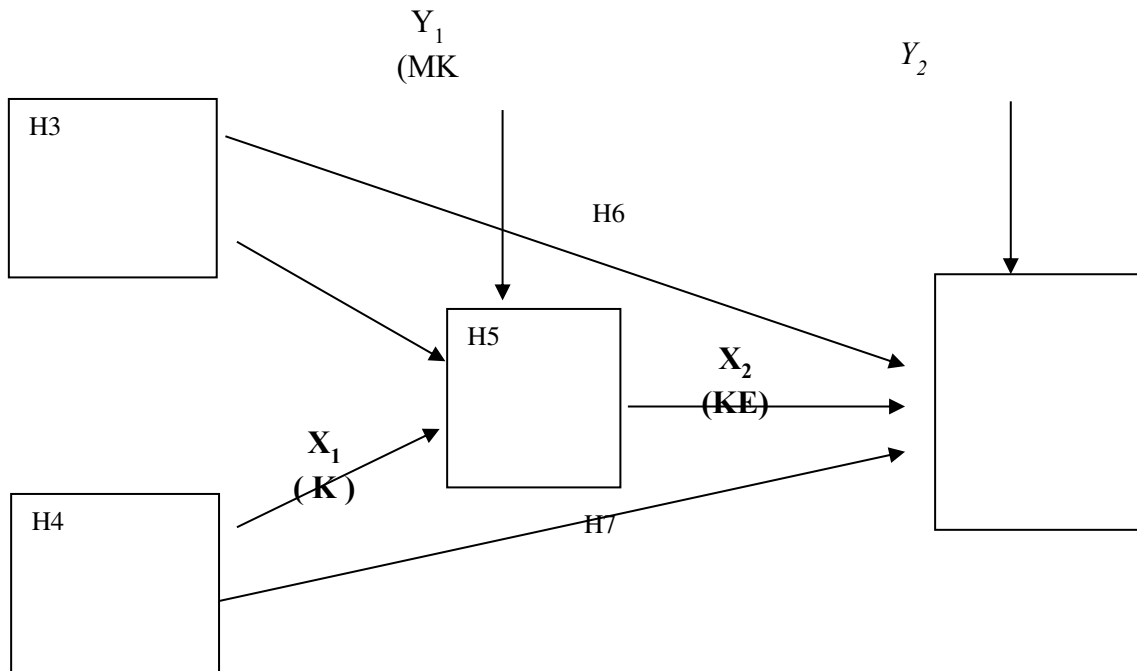
X_1 : Komitmen (K)

X_2 : Kecerdasan Emosional (KE)

β_1 s/d β_5 : Koefisiensi regresi / beta

e : Error / residu

Besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas (*exogeneous*) terhadap variabel terikat (*endogeneous*) dapat dijelaskan berdasarkan model diagram jalur sebagai berikut :



Gambar 2 Diagram Jalur

Penghitungan pengaruh langsung :

- $X_1 \longrightarrow Y_1$ sebesar p_1
- $X_2 \longrightarrow Y_1$ sebesar p_2
- $Y_1 \longrightarrow Y_2$ sebesar p_3
- $X_1 \longrightarrow Y_2$ sebesar p_4
- $X_2 \longrightarrow Y_2$ sebesar p_5

Penghitungan pengaruh tak langsung :

- $X_1 \longrightarrow Y_1 \longrightarrow Y_2$ sebesar $p_1 \times p_3$
- $X_2 \longrightarrow Y_1 \longrightarrow Y_2$ sebesar $p_2 \times p_3$

Kriteria :

- Jika pengaruh $p_1 \times p_3 > p_4$ maka Y_1 sebagai variabel mediasi dari pengaruh variabel X_1 terhadap Y_2
- Jika pengaruh $p_2 \times p_3 > p_5$ maka Y_1 sebagai variabel mediasi dari pengaruh variabel X_2 terhadap Y_2

KESIMPULAN

Komitmen dengan kecerdasan emosional yang meningkat akan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan . Kecerdasan emosional yang baik akan ditandai oleh kemampuan seseorang

pemimpin dalam mengelola emosionalnyanya, yang diimbangi dengan gaya kepemimpinannya cenderung lebih transformasional. Kerena para pemimpin selalu berinteraksi dan komunikasi dengan bawahan, atasan dan rekan kerjanya, yang akan dapat meningkatkan moral karyawan. Komitmen dan Kecerdasan emosional dari para pemimpin yang semakin baik akan membawa kinerja karyawan semakin tinggi, sebaliknya semakin rendah pengendalian daya kontrol emosionalnya, maka gaya kepemimpinan cenderung lebih transaksional. Diharapkan dengan semakin sering berinteraksi atasan dan bawahan, akan meningkatkan motivasi dan moral karyawan sehingga mampu memahami kebutuhan dan memberikan umpan balik yang positif kepada para bawahannya. Kecerdasan emosional meningkat akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Yang berarti bahwa semakin tinggi komitmen organisasi karyawan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarwanto Ps. 2001. *Statistik non Parametrik*, Bagian 1 Edisi 3 : BPFE – UGM Yogyakarta, cetakan pertama
- Goleman, D.2003. *Kecerdasan Emosi untuk mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta : PT Gramedia
- Golmeman,Daniel,2003, *Kecerdasan Emosional*,Terj. T.Hermays Cetakan XIII, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali,I 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*.Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang
- Hasibuan, Melayu.S.I 2008.*Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi Revisi Cetakan Kesepuluh.Jakarta : Bumi Aksara
- Prabu Mangkunegara,A.Anwar 2006 *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung PT. Refika Aditerma Cet. Ke 10
- Rahmad,Jalaluddin 1986. *Psikologi Komunikasi Bandung* : Remaja Rosda Karya
- Sopiah.2008 *.Manajemen Sumber Daya Manusia PT*. Ghalia Ind Jakrta
- Sopiah 2008.Perilaku Organisasi, Yogyakarta CV Andi Afseft