# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

**2.1 TinjauanTeori**

**2.1.1 Kecerdasan Emosional**

Menurut (Goleman, 2019:2)emosi pada dasarnya adalah dorongan   
untuk bertindak dan rencana seketika untuk mengatasi suatu masalah. Akar kata   
emosi adalah *movere* yang artinya menggerakkan, bergerak, menyiratkan   
bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.

Sejalan dengan itumenurut(Idrus, Damayanti, Ermayanti 2023:23) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang dalam mengenal emosi dirinya, mengelola dan mengekspresikan dirinya dengan tepat mengenali orang lain dan membina hubungan baik dengan orang lain.

Emosi dapat timbul setiap kali individu mendapatkan rangsangan yang dapat mempengaruhi kondisi jiwa dan menimbulkan gejolak dari dalam. Emosi yang dikelola dengan baik dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberhasilan dalam berbagai bidang karena pada waktu emosi muncul, individu memilikienergilebihdanmampumempengaruhiindividulain.

Fitriastuti (dalam Barriyyah dan Latifah, 2019: 69) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah suatu kecerdasan sosial yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengenal dengan baik emosi dirinya maupun emosi orang lain dan kemampuan dirinya dalam membedakan emosi dirinya dengan orang lain yang mana kemampuan ini digunakan untuk mengatur pola pikir dan prilakunya. Dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional menjadi penentu sikap dan prilaku seseorang

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa yang

dimaksud kecerdasanemosi adalah kemampuanmerasakan danmemahami secara lebih efektif terhadap daya kepekaan emosi yang mencakup kemampuan memotivasi diri sendiri atau orang lain, pengendalian diri, mampu memahami perasaan orang lain dengan efektif, dan mampu mengelola emosi yang dapat digunakan untuk membimbing pikiran untuk mengambil keputusan yang terbaik

**2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan**

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (dalamIdrus, Damayanti, Ermayanti 2023:23), yaitu:

1. Lingkungan keluarga. Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosiini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif
2. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

Menurut Goleman (dalamIdrus, Damayanti, Ermayanti 2023:30) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

1. Fisik. Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruhterhadapkecerdasanemosiseseorangadalahanatomi saraf emosinya. Bagian otak yang digunakan untuk berfikir yaitu konteks (kadang kadang disebut juga *neo konteks*). Sebagai bagian yang berada dibagian otak yang mengurusi emosi yaitu *system limbic* tetapi sesungguhnya antara kedua bagian inilah yang menentukan kecerdasan emosi seseorang.
   1. Konteks. Bagian ini berupa bagian berlipat-lipat kira kira 3 milimeter yang membungkus *hemisfer serebral* dalam otak. Konteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa mengalami perasaan tertentu dan selanjutnya berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Konteks khusus *lobus prefrontal*, dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu.
   2. Sistem limbik. Bagian ini sering disebut sebagai emosi otakyang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan implus. Sistem limbik meliputi *hippocampus*, tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi dan tempat disimpannya emosi. Selain itu ada *amygdala* yang dipandang sebagai pusat pengendalianemosi pada otak.
2. Psikis. Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktoryangdapatmempengaruhikecerdasanemosiseseorangyaitu secara fisik dan psikis. Secara fisik terletak dibagian otak yaitu konteks dan sistem limbik, secara psikis diantarnya meliputi lingkungan keluarga dan lingkungan non keluarga

**2.1.3 DimensidanIndikator kecerdasanEmosional**

Goleman (dalamIdrus, Damayanti, Ermayanti 2023), mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu

1. Kesadaran diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan diri waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya mendadak bahwa orangberada dalam kekuasaanemosi
2. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Seseorang yang mempunyai kemampuan yang rendah dalam mengelola emosi akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung. Sementara mereka yang memiliki tingkat pengelola emosi yang tinggi akan dapat bangkit lebih cepat dari kemurungannya. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasan diri dan kemampuan menenangkan diri.
3. Motivasi, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasi diri. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cendrung lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang ikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan Mengenali emosi orang lain (*empaty*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial.seorang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal social tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

Keterampilan sosial, yaitu merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain,mempertahankan hubungan dengan orang lain melalui keterampilan sosial, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

**2.2 Komitmen Organisasi**

**2.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi**.

Menurut Ardiansyah, (2023:10) Pengertian mengenai komitmen organisasi yakni adalah janji (perjanjian/kontrak) untuk melakukan sesuatu. Janji pada diri kita sendiri atau pada orang lain yang tercermin dalam tindakan kita. Komitmen merupakan pengakuan seutuhnya, sebagai sikap yang sebenarnya yang berasal dari watak yang keluar dari dalam diri seseorang

Menurut Busro, (2023:160) Komitmen organisasi adalah suatu bentuk yangmuncul atas kerelaan, keikhlasan dan kesadaran individu yang senantiasa berada di dalam organisasiyang diwujudkan atas seberapa besar ikhtiar, motivasi dan kepercayaan dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan bersama.Meyer & Allen dalam Spector (dalam Sopiah, 2019:19) menjelaskan bahwa komitmen organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang pegawai mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Lebih lanjut lagi, komitmen organisasi juga merupakan suatu kemauan individu untuk bersama organisasiyang memiliki tiga karakteristik utama yaitu antara lain *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment.*

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu perilaku pegawai yang berkaitan dengan kepercayaandan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, adanya kemauan untukmengusahakantercapainyakepentinganorganisasi,dankeinginanuntuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Agar dapat menilai organisasi tersebut sehingga mereka tetap loyal dan bersedia bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi tersebut.

**2.2.2 Dimensi Komitmen**

Menurut Mayer, Allen, dan Smith (dalam Fred Luhans, 2023:97) bahwa ada tiga aspek komitmen yaitu

1. *Affective commitment*, hal ini berkaitan dengan adanya ikatan emsosional pegawai, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi karena keinginan dari diri sendiri.
2. *Continuance commitment*, adalah komitmen yang didasarkan akan kebutuhan rasional. Dengan kata lain komitmen ini terbentuk atas dasar untung dan rugi yang didapatkan oleh pegawai. Sehingga menjadi bahan pertimbangan apa yang harus dikorbankan bilamenetap pada suatu organisasi.
3. *Normative commitment*, adalah komitment yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri pegawai. Yang berisi keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi. Jadi seorang pegawai bertahan karena adanya loyalitas.

MenurutKatner(dalamSopiah,2019:13)bahwaterdapattigabentukkomitmen organisasi yaitu

1. Komitmen berkesinambungan (*continuance commitment*), yaitu komitmenyangberkaitandengandedikasianggota dalam melanjutkankelangsungan hidup organisasi dan menghasilkan orang yang mau berkorban dan berinvestasi pada organisasi
2. Komitmen terpadu (*cohesion commitment*), yaitu komitmen anggota terhadap organisasi sebagai akibat adanya hubungan sosial dengan anggota lain di dalam organisasi. Hal ini terjadi karena kepercayaan pegawai pada norma-norma yang dianut organisasi merupakan norma-norma yang bermanfaat
3. Komitmenn terkontrol (*control commitment*), yaitu komitmen anggota pada norma organisasi yang memberikan perilaku ke arah yang diinginkannya. Sebab norma-norma tersebut mampu dan sesuai dalam memberikan sumbangan terhadap perilaku yang diinginkannya

**2.2.3 Indikator Komitmen Organisasional**

Menurut (Ardiansyah, 2023:20) menyatakan bahwa faktor faktor komitmen organisasi meliputi personal organisasi, psikologi empowerment, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, imbalan moneter, kepercayaan, manfaat hubungan, kepuasan kerja dan kemampuan menghargai.

Menurut Lincoln dan Bashaw (dalam Sopiah, 2019:9) komitmen organisasi memiliki tiga indikator yaitu

1. Kemauan pegawai, dimana adanya keinginan pegawai untuk mengusahakan agar tercapainya kepentingan organisasi
2. Kesetiaan pegawai, yang mana pegawai berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya untuk terus menjadi salah satu bagian dari organisasi
3. Kebanggaan pegawai, ditandai dengan pegawai merasa bangga telah menjadi bagian dari organisasi yang diikutinya dan merasa bahwa organisasi tersebut telah menjadi bagian dalam hidupnya.
4. pelayanan publik dari yang kurang baik menggunakan pengukurankinerja bisa berubah ke yang lebih baik.

**2.3 Kinerja Pegawai**

**2.3.1 PengertianKinerjaPegawai**

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pegawai, kemampaun dan minat atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja (Abdurrahman, 2019). Kinerja pegawai tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan kecerdasan emosional bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi pegawai dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Kinerjapegawaiperluadanyapenilaiandenganmaksuduntukmemberikan satu peluang yang baik kepada pegawai atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, dan dapat melihat perilaku pegawai. Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “*performance rating*” atau “*performance appraisal*”. Menurut Munandar (2023), penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau pegawai (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan.

Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selainitu,denganadanyapenilaiankinerja,manajerpuncakdapatmemperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggung jawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

**2.3.2 Manfaat Kinerja**

Kinerja merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk meningkatkan standar pekerjaannya sampai di atas rata-rata. Dan tentunya kinerja sangat bermanfaat bagi organisasi ataupun suatu perusahaan. Menurut Bittel dan Newstrom (2019:27) menyatakan bahwa ada tiga manfaat kinerja, yaitu:

1. Untuk mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja yang dibawah standar.
2. Untukmemuaskanrasaingintahupegawaitentangseberapabaik kinerjanya.
3. Untuk memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan selanjutnya sehubungan dengan karir seorang pegawai Menurut Robbins (2011: 58) secaragarisbesar menyatakan bahwa manfaat kinerja adalah
4. Memberikan masukan penting bagi pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan di bidang sumber daya manusia, seperti promosi, transfer, dan putusan hubungan kerja.
5. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan, melalui evaluasikinerjadapatmenunjukdengantepatketerampilan dan kompensasipegawaiyangtidakmemadaiuntukkemudiandapatdikembangkan dan diperbaiki melalui program
6. Mengetahuiefektivitas seleksi / penempatan pegawaibaru dan program pendidikan dan pelatihan

Memberikanumpanbalikkepadapegawaimengenaibagaimana pandangan organisasi akan kinerja mereka.

**2.3.3** **Kontribusi Kinerja**

Sumber daya manusia memberikan kontribusi kepada organisasi yang lebih dikenal dengan kinerja. Menurut Maltis dan Jackson (2019:43) kinerja pegawai adalah seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

1. Kuantitas Keluaran

Jumlah keluaran yang seharusnya dibandingkan dengan kemampuan sebenarnya. Misalnya: seorang pegawai pabrik rokok dibagian produksi hanya mampu menghasilkan 250 batang rokok per hari, sedangkan standar umum ditetapkan sebanyak 300 batang rokok per hari. Ini berati kinerja pegawai tersebut masih dibawah rata-rata.

1. Kualitas Keluaran

Kualitas produksi lebih diutamakan dibandingkan jumlah output. Misalnya: dari 100 batang rokok yang dihasilkan, tingkat kesalahan (cacat) yang ditolerir adalah maksimal sebatang rokok. Apabila pegawaimampumenekanangkamaksimumtersebutmakadikatakan memiliki kinerja yang baik atasinsidentersebut,ataumenggunakanhal‐halyangsama.Tanpalandasan pengalaman sebagai perbandingan tidak mungkin untuk mempersepsikan suatu makna, karena ini akan membawa kita pada keyakinantersebut.

1. Jangka Waktu Keluaran

Ketetapan waktu yang digunakan dalam menghasilkan sebuah barang. Apabila pegawai dapat mempersingkat waktu proses sesuai dengan standar, maka pegawai tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik. Misalnya: waktu standar yang ditetapkan untuk menghasilkan 100 batang rokok adalah 120 menit, jika pegawaidapat mempesingkat menjadi 100 menit per 100 batang, maka kinerja pegawai tersebut dikatakan baik.

1. TingkatKehadirandiTempatKerja

Kehadiran pegawai di tempat kerja sudah ditentukan pada awal pegawai bergabung dengan perusahaan, jika kehadiran pegawai dibawah standar hari kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan.

1. Kerja Sama

Keterlibatanseluruhpegawaidalam mencapai target yangditetapkan sangat penting kerjasama yang baik antar pegawai akan mampu meningkatkat kinerja.

**2.3.4 IndikatorKinerja**

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator, yaitu Priansyah(Ardiansyah 2023:93):

1. **Kualitas**. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai
2. **Kuantitas**. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan waktu**. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan padaawal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi denganhasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain
4. **Efektivitas**. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya
5. **Kemandirian**. Merupakan tingkat seorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

Menurut Dianto (dalam Pasolong 2019:19) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

1. Produktikvitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan
2. Kualitas layanan, artinya kualitas dari pelayanan yangdiberikan wajib dipertahankan

Responsivitas, artinya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusu agenda dan memberikan pelayanan.

# 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu berfungsi sebagai pendukung untuk melakukan penelitian. Dan beberapa penelitian lain yang masih memiliki kaitan demganvariabeldalampenelitianinidapatdilihatpadatabel2.1diantaranyayaitu:

# Tabel 2.1

# Penelitian Terdahulu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Judul penelitian** | **Variabel**  **Penelitian** | **HasilPenelitian** |
| 1. | Azikin (2019) | Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi  Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen  Organisasi Pada Dinas Pendidikan Dan  Kebudayaan Kabupaten Bantaeng | **Variabel bebas (X)**  LingkunganKerja  **Variabel terikat (Y)**  KomitmenOrganisasi | Berdasarkanhasilpenelitiandidapat bahwa Lingkungan kerja berpengaruh positif dan  signifikan terhadap komitmen Organisasi pada Dinas Pendidikan Dan  Kebudayaan Kabupaten Bantaeng |
| 2. | Ardiansyah  (2023) | Pengaruh KomitmenOrganisasiterhadapKinerjaPegawaipada PT Bank Sumsel Babel CabangPembantu KM 12 | **Variabel bebas (X)** Kecerdasan KomitmenOrganisasi  **Variabel terikat(Y)**  Kinerja pegawai | Berdasarkanhasilpenelitiandidapat bahwa Komitmen organisasi afektif terhadap kinerja pegawai menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan komitmen organisasi afektif terhadap kinerja pegawai |
| 3. | Nugraheni (2019) | Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai | **Variabelbebas (X)**  Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja  **Variabel terikat (Y)** Kinerja Pegawai | Berdasarkanhasilpenelitiandidapat bahwa Terdapat pengaruh positif secara  signifikan antara komitmen organisasi  dengan kinerja pegawai pada  pegawai tidak tetap |
| 4. | Firmansyah, Raspati dan Hidayat (2021) | Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Rismawan Pratama Bersinar Suka Bumi | **Variabelbebas (X)** Kecerdasan Emosional, komitmen organisasi  **Variabel Terikat (Y)** Kinerja Pegawai | Berdasarkanhasilpenelitiandidapat bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawaiPada Pt. Rismawan Pratama Bersinar Suka Bumi |
| 5. | Joviana  (2021) | PengaruhKepemimpinandanKecerdasanEmosionalterhadapKinerjaPegawaiPadaPerumPerumnas Regional 1 Medan | **Variabelbebas (X)** KepemimpinandanKecerdasan Emosional  **Variabel terikat (Y)** Kinerja Pegawai | Berdasarkanhasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional  berpengaruh positif signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja  pegawai pada Perum Perumnas Regional 1 Medan. |
| 6. | Alsughayir (2023) | The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the me-diating role of job satisfaction | **Variabelbebas (X)**  Kecerdasan Emosional, komitmen organisasional  **Variabel terikat (Y)**  Kinerja Pegawai | Berdasarkanhasilpenelitiandidapat bahwa kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan kinerja pegawai. |
| 7. | Nani (2021) | PengaruhKecerdasanEmosionaldanKecerdasanSpritualterhadapKinerjaPegawai | **Variabelbebas (X)**  Kecerdasan Emosional, KecerdasanSpritual  **Variabel terikat**  **(Y)**  Kinerja Pegawai | Berdasarkanhasilpenelitian Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di hotel se Bandar Lampung. |

# Keragkakonseptual

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah penting, (Sugiyono, 2023:135). Penelitian ini menggambarkan tentang kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.

Pengertian kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait.Kerangka berpikir ini merupakan suatu argumentasi kita dalam merumuskan hipotesis, dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitiam tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Berdasarkan pada landasan teori, maka kerangka konseptualyang disajikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

# Kecerdasan Emosional (X1)

# Kinerja Pegawai (Y)

**Komitmen Organisasional (X2)**

# Gambar2.1 Kerangka konseptual

* 1. **Hipotesis**

“Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori”, (Sugiyono, 2023:300).

Untuk itu pada penelitian ini penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 Didugaterdapatpengaruhyangsignifikanantarakecerdasan emosionalterhadapkinerja pegawai di PT Jasa Marga Kualanamu Tebing Tinggi

H2 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di PT Jasa Marga Kualanamu Tebing Tinggi

H3 Diduga terdapat pengaruh yang signifikan ketika diuji secara simultan antara kecerdasan emosional dankomitmen organisasional terhadap kinerja pegawai di PT Jasa Marga Kualanamu Tebing Tinggi