

PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT LUBUK PAKAM

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mengikuti Sidang Meja Hijau  
Di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : VIOLA AYU SHAFIRA  
NPM : 71170312128  
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU(S1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MSDM



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**MEDAN 2021**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan iman kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Lubuk Pakam”, skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian prasyarat guna meraih gelar Sarjana Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana berkat bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati sebagai ungkapan rasa syukur atas segala bantuan yang diberikan perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaludin, MAP selaku Rektor UISU Medan yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Safrida, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UISU yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Supriadi, SE., M.Si, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Nur M. Ridha Tarigan., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan meluangkan waktu kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Tri Kartika Yudha SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan meluangkan waktu kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Buat ayah dan mama terimakasih telah menjadi orang tua yang baik. selalu menyayangi, dan mensupport saya sampai saat ini. Mama dan ayah telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi saya berjanji tidak akan

membiarkan semua itu sia-sia. Saya ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan. Saya akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang saya bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa saya untuk ayah dan mama.

7. Buat teman teman manajemen 2017 terimakasih telah memberikan kenangan, pengalaman. Tanpa inspirasi, dorongan, dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
8. Bripda Rico Andika, Saya ingin mengucapkan terima kasih karena telah begitu baik dan simpatik. Saya berhasil mengatasi semua tantangan ini hanya karenamu. Dan sekarang saya memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik. Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Kamu selalu menunjukkan kepada saya cara yang benar dan menghibur saya pada saat yang kritis.

Skripsi ini saya dedikasikan untuk orang-orang yang sangat saya sayangi. Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, kalian di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika semuanya salah, kalian tampak dekat dan memperbaiki semuanya. Terima kasih atas keterlibatan dan waktunya. Skripsi ini adalah persembahan saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan yang membangun untuk sempurnanya proposal skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Medan, Oktober 2021

Penulis

Viola Ayu Shafira

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1... Latar Belakang Masalah.....	1
1.2... Identifikasi Masalah .....	7
1.3... Batasan Masalah .....	7
1.4... Rumusan Masalah .....	8
1.5... Tujuan penelitian .....	8
1.6... Manfaat penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2. 1... Uraian Teoritis .....	10
2.1.1. Kinerja .....	10
1....Pengertian Kinerja .....	10
2....Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kinerja .....	12
3....Penilaian Kinerja .....	15
4....Indikator Kinerja .....	16
2.1.2. Kompetensi .....	17
1....Pengertian Kompetensi .....	17
2....Manfaat Kompetensi .....	18
3....Indikator Kompetensi .....	19
2.1.3. Kecerdasan Emosional .....	20
1....Pengertian Kecerdasan Emosional .....	20
2....Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional .....	22
3....Ciri-ciri Kecerdasan Emosional .....	23
4....Indikator Kecerdasan Emosional .....	23
2. 2.Penelitian Terdahulu .....	25
2. 3.Kerangka Konseptual .....	26
2. 4.Hipotesis .....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1.Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1. Lokasi Penelitian .....	28
3.1.2. Objek Penelitian .....	28
3.1.3. Waktu Penelitian .....	28

3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5. Teknik analisis data .....	34
3.5.1. Analisis Deskriptif Variabel .....	34
3.5.2. Uji Validitas .....	35
3.5.3. Uji Reabilitas .....	37
3.5.4. Analisis Regresi .....	38
3.5.5. Koefisien Korelasi .....	39
3.5.6. Uji Hipotesis .....	40

#### BAB IV GAMBARAN UMUM INSTITUSI

4.1. Sejarah singkat UPT SAMSAT Lubuk Pakam .....	42
4.2. Visi, Misi, Motto dan Janji Layanan UPT SAMSAT Lubuk Pakam .....	45
4.3. Struktur Organisasi .....	46
4.4. Uraian Tugas dan Fungsi dari Tiap-tiap Bagian di Kantor UPT SAMSAT Lubuk Pakam .....	48

#### BABV ANALISA DAN EVALUASI

5.1. Analisa .....	51
5.1.1. Karakteristik Responden .....	51
1... Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
2... Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	52
5.1.2. Penjelasan Responden Atas variable Penelitian .....	52
1.... Penjelasan Responden Atas Kompetensi (X1) .....	52
2.... Penjelasan Responden Atas Variabel Kecerdasan Emosional (X2) .....	53
3.... Penjelasan Responden Atas Variabel Kinerja (Y) .	54
5.1.3. Pengujian Validitas .....	55
1.... Variabel Kompetensi .....	56
2.... Variabel Kecerdasan Emosional .....	56
3.... Variabel Kinerja .....	57
5.1.4. Uji Reabilitas .....	58
5.1.5. Uji Asumsi Klasik .....	59
1.... Normalitas .....	59
2.... Uji Multikolonieritas .....	59
3.... Uji Heterokedastisitas .....	60
5.1.6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
5.1.7. Pengujian Hipotesis .....	63

5.2.Evaluasi .....	65
5.2.1. Pengaruh Antara Kompetensi ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Pegawai (Y) .....	65
5.2.2. Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) terhadap kinerja Pegawai (Y) .....	66
5.2.3. Pengaruh kompetensi ( $X_1$ ) dan Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) terhadap Kinerja kerja Pegawai (Y) .....	67

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan .....	68
6.2 Saran .....	69

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.3 Kriteria Penentuan Bobot Jawaban Responden .....	34
Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
--------------------------------------	----

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Suryo Prayogo (2013), Pengaruh sikap kerja, gaji, dan penghargaan terhadap kepuasan kinerja karyawan pada PT. Pos indonesia cabang sidoarjo
- As'ad, Mohammad. 2011. *Psikologi Industri*. Liberti. Yogyakarta.
- Griffin, R.W. 2013. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hasibuan, M. 2013. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Bandung: PT.Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Bandung: PT.Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar P.2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., & John H. J. 2010. *Human Resource Management. Organizational Behavior*. Tenth Edition. Thomson South-Western. Terjemahan Angelica D. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Sepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur Abib Asrianto (2013), Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja karyawan di CV. Kalika Integrea Semarang.
- Rido Sanjaya (2018), Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kepuasan kerja pada Dinas sosial tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten pesisir barat
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. et al. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Suwanto dan Priansa, Donni Juni. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Cetakan pertama. Bandung. Penerbit Alfabeta.

Siagian, P Sondang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima Belas.

Bandung. Penerbit Bumi Aksara.

Unggul Wahyu Ginanjar (2016), Pengaruh sikap kerja, gaji, dan penghargaan terhadap kepuasan kinerja karyawan pada PT. Pos indonesia cabang sidoarjo

Waluyo, Minto. 2013. *Psikologi Industri*. Cetakan pertama. Jakarta. Penerbit Akademia Permata.

## **KUISIONER**

Dengan hormat,

Saya mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam

Sumatera Utara :

Nama : Viola Ayu Shafira Hasyim

NPM : 71170312128

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Ingin meminta kesediaan Bapak/Ibu sebagai Pegawai Kantor Samsat Lubuk Pakam untuk berpartisipasi menjawab kuesioner yang saya ajukan, guna pembuatan/penulisan skripsi sebagai tugas akhir kuliah saya di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah ada : Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Lubuk Pakam.

Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan ilmiah, sehingga semua jawaban Bapak/ibu akan kami jaga kerahasiaannya. Agar tidak menimbulkan dampak yang tidak diinginkan maka dalam kuesioner ini tidak perlu mencantumkan nama.

Atas kesediaan dan kerjasama Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Medan, Mei 2021

Viola Ayu Shafira Hasyim

Nama :

Jenis Kelamin :  [L]  [P]

Lama Bekerja :  1 Tahun  2-4 Tahun  5-6 Tahun  >6 Tahun

Jenjang pendidikan :  S2  S1  SLTA  SLTP  SD

A. Variabel Kompetensi

NO	Pernyataan	Jawaban				
		5	4	3	2	1
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya dapat mengatasi masalah yang saya hadapi pada saat bekerja dengan kompetensi yang saya miliki					
2	Saya memiliki kemampuan dibidang IT yang dapat di pergunakan padasaat bekerja					
3	Dengan keterampilan yang saya miliki saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja					
4	Dengan keterampilan yang saya miliki saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik					
5	Sikap saya dalam bekerja dapat mematuhi aturan dan norma yang berlaku					
6	Saya selalu bersikap tanggap dan rajin dalam melaksanakan pekerjaan					

B. Variabel Kecerdasan Emosional

NO	Pernyataan	jawaban				
		5	4	3	2	1
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya dapat mengontrol emosi pada saat saya sedang bekerja					
2	Saya tahu apa yang bisa saya lakukan dan yang tidak bisa saya lakukan.					
3	Saya selalu mempertimbangkan perasaan orang lain ketika saya menyelesaikan konflik ditempat kerja.					
4	Saya kadang-kadang egois dalam memberikan pendapat.					
5	Saya dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain.					
6	Saya selalu terbuka kepada orang lain mengenai kondisi saya.					
7	Saya mampu bekerjasama dengan pegawai lain ditempat saya bekerja.					
8	Saya dapat menjadi pendengar yang baik saat rekan kerja saya berkeluh kesah.					

### C. Variabel Kinerja

NO	Pernyataan	jawaban				
		5	4	3	2	1
		Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dari yang distandarkan.					
2	Pekerjaan yang saya hasilkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan institusi.					
3	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi.					
4	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang lebih baik dari yang distandarkan.					
5	Pekerjaan saya tidak pernah disalahkan oleh rekan kerja maupun atasan.					
6	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya sesuai yang ditentukan.					
7	Saya mengerjakan pekerjaan yang di berikan kepada sayang dengan baik					
8	Saya tidak akan pulang sebelum pekerjaan saya selesai					

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. DATA PRIBADI**

**Nama** : VIOLA AYU SHAFIRA  
**Tempat/Tanggal Lahir** : Lubuk Pakam, 04 Desember 1998  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Alamat** : Jln. Tengku Fachruddin  
**Agama** : Islam  
**Pendidikan Terakhir** : SMA  
**Telepon/Hp** : 085362025409

### **II. NAMA ORANG TUA**

**Ayah** : Muhammad Hasyim S  
**Ibu** : Siti Waliyah

### **III. PENDIDIKAN**

**2010-2011** : SD NEGERI 107955 LUBUK PAKAM  
**2013-2014** : SMP SWASTA NUSANTARA LUBUK  
PAKAM  
**2016-2017** : SMA SWASTA NUSANTARA LUBUK  
PAKAM  
**2017-2021** : S1 UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA  
UTARA

Demikian daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya .

Medan, November 2021

Hormat Saya

VIOLA AYU SHAFIRA

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

**Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :**

Nama : Viola Ayu Shafira  
NPM : 21170312128  
Program Study : Ekonomi Manajemen  
Jenjang Studi : S-1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**“ PENGARUH KOMPETENSI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR SAMSAT LUBUK PAKAM ”**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan,.....  
(Materei 1000)

**VIOLA AYU SHAFIRA**