

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Konflik Peran-ganda

a. Pengertian Peran

Peran (*roles*) merupakan Kreitner dan Kinichi (2005), merupakan sekumpulan perilaku yang diharapkan oleh seseorang dari jabatan sebuah posisi. Ketika istilah peran digunakan dalam lingkungan pekerjaan, seseorang yang diberi atau mendapatkan suatu posisi juga diharapkan menjalankan perannya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pekerjaan tersebut. Harapan mengenai peran dalam posisinya dapat dibedakan atas harapan dari si pemberi tugas dan harapan dari orang yang menerima manfaat dari pekerjaan atau posisi tersebut. Peran juga dapat diartikan dalam lingkungan keluarga. Seseorang yang telah berumah tangga pasti akan mempunyai peran yang berbeda dari pada seseorang yang belum berkeluarga.

Indriyani (2009) menyatakan bahwa dengan keadaan sosial budaya yang tumbuh dan berkembang di Indonesia selama ini dapat disimpulkan bahwa ada tiga tugas utama wanita dalam rumah tangga yaitu:

- 1) Sebagai istri, supaya dapat mendampingi suami sebagai kekasih dan sahabat untuk bersama membimbing keluarga yang bahagia.
- 2) Sebagai pendidik, untuk pembina generasi muda supaya anak-anak dibekali kekuatan rohani maupun jasmani yang berguna bagi nusa dan bangsa.

3) Sebagai ibu rumah tangga, supaya mempunyai tempat aman dan teratur bagi seluruh anggota keluarga.

Seseorang yang telah memilih untuk berumah tangga, maka mereka harus siap dengan konsekuensinya untuk menjadi orang tua jika suatu saat dikaruniai seorang anak. Sebagai orang tua dalam keluarga, mereka mempunyai beberapa macam fungsi dan peran. Fungsi dan menyebutkan bahwa orang tua mempunyai fungsi dan peran yang penting dalam keluarga, seperti halnya :

- 1) Fungsi religius. Artinya orang tua mempunyai kewajiban memperkenalkan dan mengajak anak dan anggota lainnya kepada kehidupan beragama. Untuk melaksanakan fungsi dan peran ini, orang tua sebagai tokoh inti dalam keluarga itu harus terlebih dahulu menciptakan iklim yang religius dalam keluarga itu, yang dapat dihayati oleh seluruh anggotanya.
- 2) Fungsi edukatif. Pelaksanaan fungsi edukatif keluarga merupakan salah satu tanggung jawab yang dipikul oleh orang tua. Sebagai salah satu unsur pendidikan keluarga merupakan lingkungan pendidikan yang pertama bagi anak. Orang tua harus mengetahui tentang pentingnya pertumbuhan, perkembangan dan masa depan seorang anak secara keseluruhan. Ditangan orang tuanyalah masalah-masalah yang menyangkut anak, apakah dia akan tumbuh menjadi orang yang suka merusak dan menyeleweng atau ia akan tumbuh menjadi orang baik.
- 3) Fungsi protektif. Dalam fungsi ini memberikan gambaran pelaksanaan fungsi lingkungan, yaitu dengan cara melarang atau menghindarkan anak dari perbuatan-perbuatan yang tidak diharapkan, mengawasi atau membatasi perbuatan anak dalam hal-hal tertentu menganjurkan atau menyuruh mereka

untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang diharapkan mengajak bekerja sama dan saling membantu, memberikan contoh dan tauladan dalam hal-hal yang diharapkan.

- 4) Fungsi sosialisasi. Fungsi dan peran orang tua dalam mendidik anaknya tidak saja mencakup pengembangan pribadi, agar menjadi pribadi yang mantap tetapi meliputi pula mempersiapkannya menjadi anggota masyarakat yang baik. Sehubungan dengan itu perlu dilaksanakan fungsi sosialisasi anak. Melaksanakan fungsi sosialisasi itu berarti orang tua memiliki kedudukan sebagai penghubung anak dengan kehidupan sosial dan norma-norma sosial, dan membutuhkan fasilitas yang memadai.
- 5) Fungsi ekonomis. Dalam hal ini meliputi; pencarian nafkah, perencanaan serta pembelajarannya. Keadaan ekonomi sekeluarga mempengaruhi pula harapan orang tua akan masa depan anaknya serta harapan anak itu sendiri. Orang tua harus dapat mendidik anaknya agar dapat memberikan penghargaan yang tepat terhadap uang dan pencariannya, disertai pula pengertian kedudukan ekonomi keluarga secara nyata, bila tahap perkembangan anak telah memungkinkan.

Dengan demikian fungsi dan peran seseorang, baik itu dalam dunia kerja maupun dalam keluarga menunjukkan perilaku yang diharapkan atas sebuah posisi, baik itu sebagai pegawai dalam lingkungan kerja maupun sebagai istri dan orang tua dalam keluarga. Apalagi jika peran itu dijalankan oleh pegawai wanita yang bekerja di lingkungan perkantoran. Maka mereka harus benar-benar memahami, apa yang diharapkan dari instansinya maupun apa yang diharapkan oleh keluarganya.

b. Pengertian Konflik

Menurut Muchlas (1999), pengertian konflik merupakan bentuk interaktif yang terjadi pada tingkatan individual, interpersonal, kelompok atau pada tingkatan organisasi. Konflik ini terutama pada tingkatan individual yang sangat dekat hubungannya dengan stres. Konflik dapat dirasakan, diketahui, diekspresikan melalui perilaku-perilaku komunikasi.

Deutch (1969) dalam Kuntoro (2010) mendefinisikan konflik sebagai perselisihan yang harus diperjuangkan atau diselesaikan, yang diakibatkan adanya ancaman keseimbangan antara perasaan, hasrat, pikiran dan perilaku seseorang. Sedangkan menurut Marquis dan Huston (1998) dalam Nursalam (2008) mengemukakan bahwa konflik merupakan suatu keadaan dimana terjadi masalah baik secara internal maupun eksternal karena adanya perbedaan pendapat, nilai atau keyakinan dari dua orang atau lebih.

Cara penyelesaian konflik harus konstruktif dan ke arah positif, karena harus berusaha menyeimbangkan sesuatu yang berhubungan dengan individu dan tatanan yang luas dengan cara peningkatan kesadaran, pemahaman pada diri sendiri, memahami dengan baik lingkungan sekitar, perasaan untuk selalu positif dalam berinteraksi dengan orang lain (Agus Kuntoro, 2010).

Dengan demikian dalam setiap organisasi harus benar-benar pandai dalam hal manajemen konflik anggotanya. Baik itu konflik yang berasal dari individu maupun konflik dalam organisasi. Karena adanya konflik dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

c. Pengertian Konflik Peran-ganda

Menurut Luthans (2011) dalam Dewanti (2012) merupakan perkembangan dari norma yang merupakan suatu posisi atau jabatan seorang individu dan mempunyai harapan. Konflik peran merupakan ketidaksesuaian antara peran yang sedang dijalankan dengan harapan-harapannya (Broadweel, 1983 dalam Perry & Potter, 2005). Sedangkan Gibson (2010) mendefinisikan konflik peran merupakan konflik yang muncul ketika seseorang mendapat peran yang tidak sesuai dengan perilaku peran yang tepat.

Greenhaus (2000) mendefinisikan konflik peran-ganda adalah situasi dimana individu tidak bisa menstabilkan dirinya antara kondisi keluarga dengan aturan pekerjaan, ditandai dengan penurunan kondisi psikologis dan fisik dari individu tersebut.

Konflik peran-ganda muncul apabila wanita merasakan ketegangan antara peran pekerjaan dengan peran keluarga. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) dalam Richardhus Candra Wirakristama (2011) mendefinisikan tiga dimensi dari konflik peran-ganda yaitu :

- 1) *Time-based conflict*, yaitu konflik yang terjadi karena waktu yang digunakan untuk memenuhi satu peran tidak dapat digunakan untuk memenuhi peran lainnya artinya pada saat yang bersamaan seorang yang mengalami konflik peran-ganda tidak akan bisa melakukan dua atau lebih peran sekaligus.
- 2) *Strain-based conflict*, yaitu ketegangan yang dihasilkan oleh salah satu peran membuat seseorang sulit untuk memenuhi tuntutan perannya yang lain. Sebagai contoh, seorang ibu yang seharian bekerja, ia akan merasa lelah, dan hal itu membuatnya sulit untuk duduk dengan nyaman menemani anak menyelesaikan

pekerjaan rumahnya. Ketegangan peran ini bisa termasuk stres, tekanan darah meningkat, kecemasan, cepat marah dan sakit kepala.

- 3) *Behavior-based conflict*, yaitu konflik yang muncul ketika pengharapan dari suatu perilaku yang berbeda dengan pengharapan dari perilaku peran lainnya. Sebagai contoh, seorang wanita yang merupakan manajer eksekutif dari suatu perusahaan mungkin diharapkan untuk agresif dan objektif terhadap pekerjaan, tetapi keluarganya mempunyai pengharapan lain terhadapnya. Dia berperilaku sesuai dengan yang diharapkan ketika berada di kantor dan ketika berinteraksi di rumah dengan keluarganya dia juga harus berperilaku sesuai dengan yang diharapkan juga.

d. Faktor-faktor penyebab Konflik Peran-ganda

Menurut Greenhaus (2000), seseorang yang mengalami konflik peran-ganda akan merasakan ketegangan dalam bekerja. Konflik peran ini bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, dan keletihan. Faktor-faktor penyebab konflik peran-ganda, diantaranya:

- 1) Permintaan waktu akan suatu peran tetapi tidak hanya satu peran saja, melainkan ada dua peran yang berbeda.
- 2) Stres yang ditimbulkan dari satu peran kemudian mempengaruhi peran lainnya.
- 3) Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan adanya tekanan yang menimbulkan rasa tegang dari peran dan mempengaruhi peran lainnya.
- 4) Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tetapi untuk peran yang lainnya tidak dapat disamakan perilakunya ke arah efektif ataupun tepat.

Djamal dalam Dewanti (2012) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi aspek peran-ganda, antara lain :

1) Faktor ekonomi

Tingkat ekonomi dapat dijadikan alasan mengapa wanita tetap ingin bekerja. Salah satunya adalah karena adanya kebutuhan yang kurang terpenuhi, ketidakpuasan dalam pendapatan suami dan ingin menambah hasil pendapatan keluarga. Selain itu kebutuhan relasi seorang wanita dan tempat kerja yang menjanjikan kebutuhannya terpenuhi.

2) Faktor aktualisasi diri

Faktor yang paling terlihat adalah faktor tingkat pendidikan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin meningkat juga keinginannya untuk tetap bekerja karena adanya kebutuhan aktualisasi diri. Ketika kebutuhan aktualisasi dirinya terpenuhi maka terdapat kepuasan pada dirinya, mendapat peluang jabatan/posisi yang menjanjikan, mendapat banyak pengalaman, mendapatkan banyak ilmu, penghargaan dan prestasi sesuai dengan kinerjanya dalam suatu institusi/organisasi.

Meningkatnya wanita bekerja juga tidak lepas dari adanya kesempatan yang luas bagi wanita sekarang untuk mendapatkan pendidikan. Semakin tinggi pendidikan seorang wanita maka semakin besar keinginannya untuk memasuki dunia kerja dan menjadi wanita karir.

3) Faktor pendukung

Seorang wanita tentunya memiliki seseorang yang langsung dapat memberi dukungan moral terhadap dirinya seperti suami. Ketika suami memperbolehkan

istrinya untuk bekerja, maka peluang istri untuk masuk ke dunia kerja sangatlah mudah.

Kecerdasan Emosional (EQ)

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengelola emosi diri, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain yang terdiri dari empati, mengungkapkan dan memahami perasaan orang lain. *Emotional Intelligence* adalah kemampuan dalam memahami emosi, mengelola emosi dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual (Halid, 2014).

Kecerdasan emosional adalah sebuah kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan kondisi sehingga dapat memberikan dampak yang positif dalam hubungan seseorang dengan diri sendiri maupun dengan orang lain dalam wujud manusia sebagai makhluk sosial. Fokus dari kecerdasan emosional adalah *pengendalian diri dan empati*. *Pengendalian diri* berkaitan dengan kemampuan memahami diri sendiri sehingga tidak kehilangan kendali diri yang merugikan diri sendiri, sedangkan *empati* berkaitan dengan kemampuan memahami orang lain sehingga tidak menimbulkan tindakan yang merugikan orang lain (Patton dalam Agoes dan Ardana, 2011).

b. Komponen Kecerdasan Emosional

Goleman (2003) dalam Ishak (2012) membagi kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu tiga komponen emosional (pengenalan diri,

pengendalian diri, dan motivasi) dan dua komponen berupa kompetensi sosial (empati dan keterampilan sosial). Lima komponen kecerdasan emosional tersebut adalah sebagai berikut :

1) Pengenalan Diri

Pengenalan diri adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan digunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan memiliki kepercayaan diri yang kuat. Unsur-unsur pengenalan diri adalah kesadaran emosi (*emosional awareness*), penilaian diri secara teliti (*accurate self awareness*) dan percaya diri (*self confidence*).

2) Pengendalian Diri

Pengendalian diri adalah kemampuan menangani emosi diri sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, dan mampu segera pulih dari tekanan emosi. Unsur-unsur pengendalian diri, yaitu kendali diri (*self-control*), sifat dapat dipercaya (*trustworthiness*), kehati-hatian (*conscientiousness*), adaptabilitas (*adaptability*), inovasi (*innovation*).

3) Motivasi

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat agar setiap saat dapat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik, serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif. Unsur-unsur motivasi, yaitu dorongan prestasi (*achievement drive*), komitmen (*commitment*), inisiatif (*initiative*), optimisme (*optimisme*).

4) Empati

Empati adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Mampu memahami perspektif orang lain dan menimbulkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu. Unsur-unsur empati, yaitu memahami orang lain (*understanding others*), mengembangkan orang lain (*developing others*), orientasi pelayanan (*service orientation*), memanfaatkan keragaman (*leveraging diversity*) dan kesadaran politis (*political awareness*).

5) Keterampilan

Keterampilan sosial adalah kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelaraskan perselisihan, dan bekerjasama dalam tim. Unsur-unsur keterampilan sosial, yaitu pengaruh (*influence*), komunikasi (*communication*), manajemen konflik (*conflict management*), kepemimpinan (*leadership*), katalisator perubahan (*change catalyst*), membangun hubungan (*building bond*), kolaborasi dan kooperasi (*collaboration and cooperation*) dan kemampuan tim (*team capabilities*).

Komitmen Organisasional

c. Definisi dan Arti Penting

Komitmen organisasi merupakan usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam organisasi dan tidak ada keinginan meninggalkannya (Robbins 2006). Steers dan Porter (1987) mendefinisikan komitmen merupakan sikap seseorang dalam mengidentifikasi dirinya terhadap organisasi beserta nilai-nilai dan tujuannya serta keinginan untuk tetap menjadi anggota untuk mencapai tujuan. Komitmen organisasi menunjuk pada pengidentifikasian dengan tujuan organisasi, kemampuan mengarahkan segala daya untuk kepentingan organisasi, dan ketertarikan untuk tetap menjadi bagian organisasi, Mowday, Steers & Porter, 1979 (dalam Widodo, 2010). Mowday, dkk., 1982 (dalam Luthans, 2006) menjelaskan bahwa sebagai sikap, komitmen organisasi paling sering didefinisikan sebagai 1) keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu, 2) keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, dan 3) keyakinan tertentu, penerimaan nilai, dan tujuan organisasi. Dengan kata lain, ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

Selain itu, Steve M. Jex and Thomas M. Britt, 2008 (dalam Kaswan, 2015) mendefinisikan komitmen organisasi sebagai “ *the extent to which employees are dedicated to their employing organizations and are willing to work on their behalf, and like lihood that they will maintain membership.*” Definisi ini menyatakan bahwa komitmen organisasi dapat dianggap sebagai tingkat dedikasi pegawai terhadap organisasi tempat dia bekerja dan kemauan bekerja atas nama atau untuk kepentingan organisasi, dan kemungkinannya mempertahankan keanggotaannya.

d. Dimensi-dimensi

Meyer dan Allen (1993) menyatakan bahwa komitmen dapat muncul dalam bentuk yang berbeda-beda sehingga tiap-tiap individu dapat merasakan komitmen yang berbeda terhadap organisasi, pekerjaan, atasan, dan atau terhadap kelompok kerjanya. Terdapat tiga bentuk komitmen yang dimiliki oleh individu, yang ketiganya mempunyai pengaruh yang berbeda bagi perilaku individu terhadap organisasi dan pekerjaannya. Tiga bentuk komitmen tersebut adalah:

1) Komitmen afektif

Komitmen afektif yaitu munculnya keterikatan psikologis individu/ pegawai terhadap organisasinya (individu menginginkan bergabung dengan organisasi tanpa memperhitungkan unsur untung rugi dalam sisi biaya). Komitmen afektif ini meliputi : arti penting organisasi, keterikatan dengan organisasi, bagian dari organisasi, dan pemanfaatan.

2) Komitmen kontinuan

Komitmen kontinuan yaitu komitmen yang berkaitan dengan pertimbangan untung-rugi meninggalkan organisasi (individu bertahan dalam suatu organisasi karena mereka membutuhkan organisasi tersebut). Komitmen kontinuan ini meliputi: konsekuensi, ketergantungan, kelangsungan organisasi, dan rasa berat meninggalkan organisasi.

3) Komitmen normatif

Komitmen normatif yaitu komitmen yang terbentuk berkaitan dengan persepsi individu bahwa sebagai anggota organisasi mereka merasa adanya kewajiban

untuk tetap bertahan di organisasinya. Komitmen normatif, meliputi loyalitas pada organisasi, menerima organisasi, dan karier yang diperhatikan.

e. Faktor Penyebab

Terdapat banyak pendekatan yang digunakan dalam mengembangkan komitmen. Setiap pendekatan yang digunakan sesuai dengan kondisi pola hubungan kerja yang berlaku pada organisasi yang bersangkutan. Secara umum, pola hubungan kerja yang berlaku pada organisasi terbagi menjadi dua bagian, yaitu :

1) Hubungan kerja kontraktual

Dalam hubungan kerja kontraktual, yang menjadi dasar kerja adalah kontrak kerja, pekerja berhak untuk menerima upah dan hak pemberi kerja untuk menuntut agar pegawainya mematuhi segala peraturan yang ditetapkan telah disepakati dalam kontrak kerja. Hubungan kerja ini memberikan kejelasan tentang besarnya tanggung jawab akan tugas, kejelasan wewenang, dan upah yang diterima. Hubungan kerja juga memberikan dampak yang kurang menguntungkan, dimana terhambatnya mobilitas individu dalam proses penyelesaian tugas yang selanjutnya akan menghambat munculnya daya inovatif dan kreatifitas pegawai.

2) Hubungan kerja holistik

Dasar hubungan kerja holistik adalah adanya perasaan saling percaya antar semua pihak yang terlibat dalam organisasi. Dalam hal ini, pegawai diperlakukan sebagai manusia seutuhnya, dipandang sebagai pribadi yang patut dihargai, dapat dibina, dan dimotivasi sehingga dapat mengembangkan potensi terpendamnya. Pada hubungan kerja ini dikembangkan dengan tujuan untuk

membentuk dan membina kedisiplinan, dedikasi, dan loyalitas yang tinggi, serta membutuhkan inovasi dan kreatifitas pegawai.

f. Dampak

Penelitian yang dilakukan Tobing, (2009) berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatra Utara”. Penelitian ini dilakukan dengan populasi 174 pegawai dan jumlah sampel 144 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasional yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kontinuan, dan komitmen normatif berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dan memediasi pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Djamaludin, (2009) dengan judul “Pengaruh Komitmen Organisasional, Pengembangan Karier, Motivasi Kerja Dan Karakteristik Individual Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pemerintah Kabupaten Halmahera Timur”. Penelitian ini dilakukan dengan populasi 617 pegawai dan jumlah sampel 200 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi, pengembangan karir dan motivasi kerja cukup efektif bila digunakan sebagai stimulator dari kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dengan kata lain, kepuasan kerja dan kinerja karyawan dapat ditingkatkan melalui komitmen organisasi, pengembangan karir, motivasi kerja dan karakteristik individu. Di antara komitmen organisasi, pengembangan karir, motivasi kerja dan variabel karakteristik individu di pembentukan kepuasan kerja dan kinerja karyawan, karakteristik individu memberikan kontribusi terendah. Ini menunjukkan karakteristik individu

merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian yang lebih baik dalam rangka mendukung prestasi kerja karyawan.

B. Kerangka Berpikir dan Penyusunan Hipotesis

a. Pengaruh Konflik- Peran-ganda terhadap Kinerja karyawan.

Konflik peran-ganda atau keluarga-pekerjaan sangatlah perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan bagi perusahaan, salah satunya didalam dunia kerja yang menggunakan sumber daya manusia wanita, konflik peran-ganda sangatlah besar pengaruhnya bagi perusahaan. Konflik peran-ganda sangatlah mempengaruhi terhadap kinerja karyawan karena semakin tinggi konflik yang dihasilkan oleh individu seseorang maka seseorang itu dituntut mampu membagi tanggung jawabnya. Mereka dituntut bertanggung jawab pada pekerjaannya dan juga mereka harus bertanggung jawab ke peran yang lain. Namun tidak mudah untuk menyelaraskan tanggung jawab berbagai peran mereka, sehingga karyawan yang memiliki peran-ganda akan cenderung menurunkan kinerjanya. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Richdus (2011) dan penelitian Sry Rosita (2012) bahwa konflik peran-ganda berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Bedasarkan kerangka pikir tersebut maka peneliti mengajukan hipotesis 1 dalam penelitian ini sebagai berikut :

H1: Konflik Peran-ganda berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

b. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.

Mengedepankan kecerdasan emosional merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan wanita yang memiliki peran-ganda didalam sebuah pekerjaan,dengan adanya kecerdasan emosional yang baik karyawan wanita dapat mengontrol dan membedakan antara tanggung jawab pekerjaan dengan tanggung jawab pribadi.Selain itu kecerdasan emosional dapat berpengaruh juga terhadap komitmen didalam organisasi, sebagaimana karyawan yang harus menjaga komitmennya terhadap prinsip-perinsiporganisasinya juga menjaga kejujurannya saat berkerja, yang lebih penting adalah menjaga nama baiknya terhadap perusahaan yang dinaunginya, karena dengan adanya kecerdasan emosional yang baik karyawan akan memiliki komitmen yang baik dan bisa membedakan antara pekerjaan dengan masalah kelurga. Penelitian ini diperkuat oleh peneltian yang dilakukan oleh Casmiasi (2015) dan penelitian Achmad Sani Supriyanto, Eka Afnan Troena (2015) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Bedasarkan kerangka pikir tersebut maka peneliti mengajukan hipotesis 2 dalam penelitian ini sebagai berikut

H2: Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

c. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.

Karyawan yang memiliki kualitas yang baik tentunya tidak melupakan tentang arti penting sebuah komitmen organisasi yang dimana kesetiaan, kejujuran, tanggung jawab pekerjaan akan dijaga dengan baik, selain itu akan berdampak terhadap kinerja karyawan yang memiliki kualitas terbaik bagi perusahaan dan membawa menuju kemajuan ,pengaruh yang timbul di dalam kinerja karyawan yang unggul dan memiliki

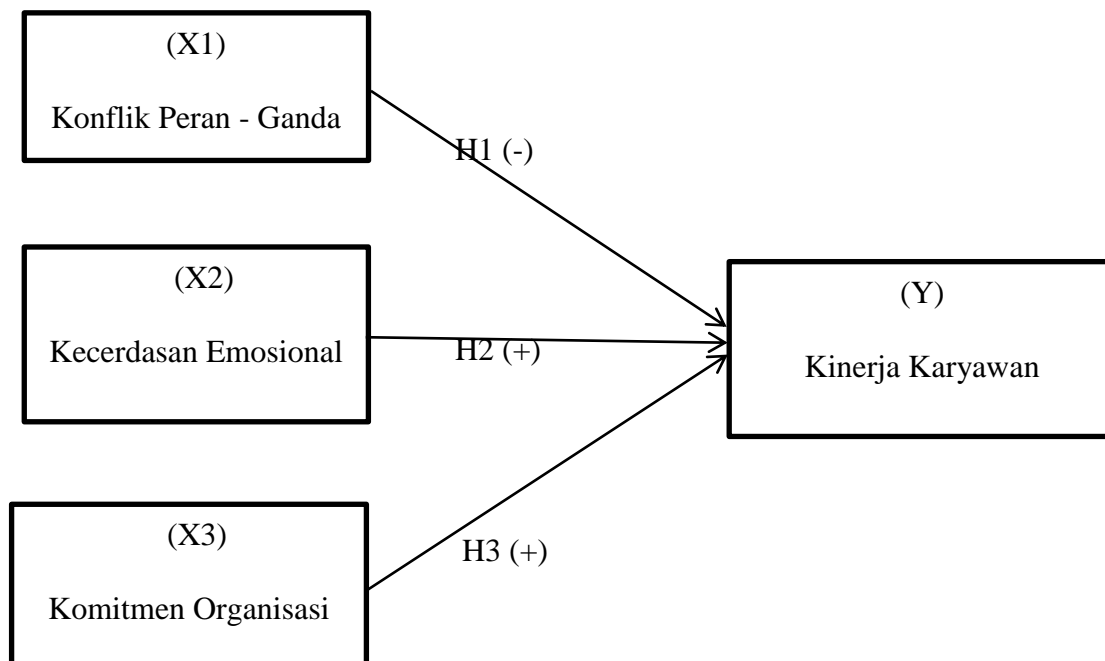
kualitas maksimal untuk perusahaan tidak terlepas dari komitmen organisasi yang baik. Penelitian ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Yoga (2016) dan penelitian Diana Sulianti K.L. Tobing (2005) bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Bedasarkan kerangka pikir tersebut maka peneliti mengajukan hipotesis 3 dalam penelitian ini sebagai berikut :

H3: Komitmen Organisasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan.

C. Model Penelitian

Bedasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka model penelitian dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1.
Model Penelitian