



**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWATI
PADA PT BANK “X” CABANG JEMBER**

*THE INFLUENCE MULTIPLE ROLE CONFLICT, EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO FEMALE
EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. BANK “X” BRANCH JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Daine Taufariska

110810201241

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2015



**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWATI
PADA PT BANK "X" CABANG JEMBER**

*THE INFLUENCE MULTIPLE ROLE CONFLICT, EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO FEMALE
EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. BANK "X" BRANCH JEMBER*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Daine Taufariska

NIM 110810201241

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2015

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Daine Taufariska
NIM : 110810201241
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawati Pada PT. Bank “X” Cabang Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta tersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember,
Yang menyatakan,

Daine Taufariska
NIM 110810201241

TANDA PERSETUJUAN

Judul skripsi : PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA,
KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMITMEN
ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWATI
PADA PT. BANK “X” CABANG JEMBER

Nama Mahasiswa : Daine Taufariska
NIM : 110810201241
Jurusan : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Tanggal Persetujuan : 22 Juni 2015

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Drs. N.G. Krishnabudi, M.Agb
NIP 196304021988021001

Ema Desia Prajitasari, S.E., M.M
NIP 197912212008122002

Menyetujui,
Ketua Program Studi
S-1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E, M.M.
NIP. 19780525 200312 2 002

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWATI
PADA PT BANK “X” CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Daine Taufariska

NIM : 110810201241

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

.....

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Drs. M. Syaharudin, M.M (.....)
NIP. 195509191985031003
2. Sekretaris : Dr. Bambang Irawan, M.Si (.....)
NIP. 196103171988021001
3. Anggota : Drs. I.K.M. Dwi Payana, M.S (.....)
NIP. 195112311979031017

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta.
2. Untuk kakak-kakakku tersayang.
3. Untuk teman terbaikku Akhmad Rifki Zulkarnain.
4. Untuk sahabatku Machdha Fauzi.
5. Untuk almamater tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

Ketika usahamu dinilai tidak penting, maka saat itu kamu sedang belajar “keikhlasan”. Ketika kerjamu tidak dihargai, maka saat itu kamu sedang belajar tentang “ketulusan”. (**Dahlan Iskan**)

Apapun yang diragukan orang lain, tidak masalah. Asal anda tidak meragukan apa yang anda lakukan. (**Mario Teguh**)

Hadapi hari demi hari meski terkadang pahit, karena terbiasa dengan pahitnya kehidupanlah kita menjadi sosok yang “termanis”. (**F. Yanuar**)



**PENGARUH KONFLIK PERAN GANDA, KECERDASAN EMOSIONAL
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWATI
PADA PT BANK “X” CABANG JEMBER**

*THE INFLUENCE MULTIPLE ROLE CONFLICT, EMOTIONAL
INTELLIGENCE AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT TO FEMALE
EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. BANK “X” BRANCH JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Daine Taufariska

NIM 110810201241

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. N.G. Krishnabudi, M.Ag

Dosen Pembimbing II : Ema Desia Prajitiasari, S.E., M.M

RINGKASAN

Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawati Pada PT. Bank “X” Cabang Jember; Daine Taufariska, 110810201241; 2015; 80 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menghasilkan produktifitas kinerja yang baik. Saat ini wanita juga ikut berpartisipasi dan bersaing dalam dunia kerja meskipun seorang wanita memiliki tanggung jawab yang lain dalam mengurus rumah tangga dan anak-anak mereka. Apabila terjadi ketidakseimbangan pemenuhan kedua peran tersebut maka akan dapat mendorong munculnya konflik peran ganda. Dengan adanya kecerdasan emosional yang tinggi diharapkan dapat mengatasi masalah yang dihadapi. Dampak dari itu semua juga akan berimbas pada komitmen seseorang untuk melakukan pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh mengenai konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawati. Penelitian dilakukan dengan memilih responden yang sudah menikah baik itu sudah memiliki anak ataupun yang belum yaitu berjumlah 32 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan menggunakan wawancara, kuisioner dan studi pustaka. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk mengetahui adanya pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawati.

Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel konflik peran ganda berpengaruh positif terhadap kinerja. Hal tersebut membuktikan konflik yang dimiliki oleh para karyawati dapat meningkatkan kinerja, karena tugas-tugas menjadi cepat terselesaikan walaupun dalam dirinya sedang banyak masalah, dengan cepat terselesaikannya pekerjaan kantor sehingga dapat segera mengerjakan pekerjaannya yang lain dirumah dan meluangkan waktunya untuk keluarga, begitu juga sebaliknya. Pada variabel kecerdasan emosional juga berpengaruh positif terhadap kinerja, hal ini membuktikan para respponden memiliki emosional yang dapat memahami maksud orang lain, sehingga akan memiliki rasa untuk memberikan yang terbaik bagi lingkungan sekitarnya termasuk pekerjaannya. Begitu pula pada variabel komitmen organisasi, adanya pengaruh positif terhadap kinerja yang membuktikan bahwa para responden merasa perusahaan menjadi begitu penting sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan produktifitas yang baik karena kesediaan mereka untuk kepentingan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja karyawati.

SUMMARY

The influence Multiple Role Conflict, Emotional Intelligence and Organizational Commitment to Female Employee Performance in PT. Bank "X" Branch Jember; Daine Taufariska, 110810201241; 2015: 80 pages; the Management Department, the Faculty of Economics, Jember University.

Human resource quality it is very important for companies to produce productivity a good performance. When this woman also participate and compete in the workplace even though a woman having the responsibility of another in households and their children. If there is any imbalance of the fulfillment of both the role it will be to encourage the emergence of the dual role of conflict. With the high of emotional intelligence that is expected to be able to address the problems. The impact of it all could affect the commitments someone to do the work.

The purpose of this research is to know the influence of multiple role conflict, emotional intelligence and commitment organizational to female employee performance. The research was done by picking respondents who had been married whether it is already have children or not that is a total of 32 people. The data used was primary and secondary data, method was used interview technique, questionnaire technique and literature study. The analysis method was used multiple regression analysis to know there is influence of multiple role conflict, emotional intelligence and commitment organizational to female employee performance.

The results of the research indicates that the variable multiple role conflict has influence on the performance. This is prove conflict which is owned by the employee can improve performance, because the duties of being fast intractable although she was in many problems, therefore she could be doing his job soon another at home and spend their time for the family, so that also on the contrary. The variable of emotional intelligence also had an influence to performance of positive, this proved the respponden has emotional who can understand the intent others, so it would have to a give the best for the environment including his job. This is also on the variables of commitment organizational, the existence of a positive influence on performance wich proves that most respondents felt the company become important so that can increase the performance of companies with good productivity because of their willingness for the benefit of companies. Based on the result of this research can be concluded that the multiple role conflict, emotional intelligence and commitment organizational have a positive influence and significant partial and simultaneously to female employee performance.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Nyoman Gede Krishnabudi, M.Agb selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Ema Desia Prajitiastari, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Anggota.
2. Bapak Drs. Muhammad Syaharudin, M.M. selaku Dosen Penguji I, Bapak Dr. Bambang Irawan, M.Si. selaku Dosen Penguji II, dan Bapak Drs. I Ketut Mawi Dwi Payana, M.S. selaku Dosen Penguji III.
3. Kedua Orang tuaku tercinta, Mama Dianika Andayani dan Papa Djakfar Sadik yang tidak pernah lupa mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya dan nasihat berharganya yang selalu diberikan.
4. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Untuk kakakku tersayang, Dina Ariestina dan Devi Pisceyanti terimakasih telah menjadi saudara terbaikku.
6. Untuk teman terbaikku Akhmad Rifki Zulkarnain, terimakasih telah menjadi penyemangatku dan terimakasih telah setia menemani disaat suka dan duka.
7. Untuk sahabatku Machdha Fauzi, terimakasih telah membantu berjalannya skripsi ini. Dan teman-teman seperjuangan S1-Manajemen 2011 FE UNEJ, terimakasih atas bantuan dan doanya.

Semoga Skripsi ini bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi yang membacanya, Amin.

Jember, 22 Juni 2015

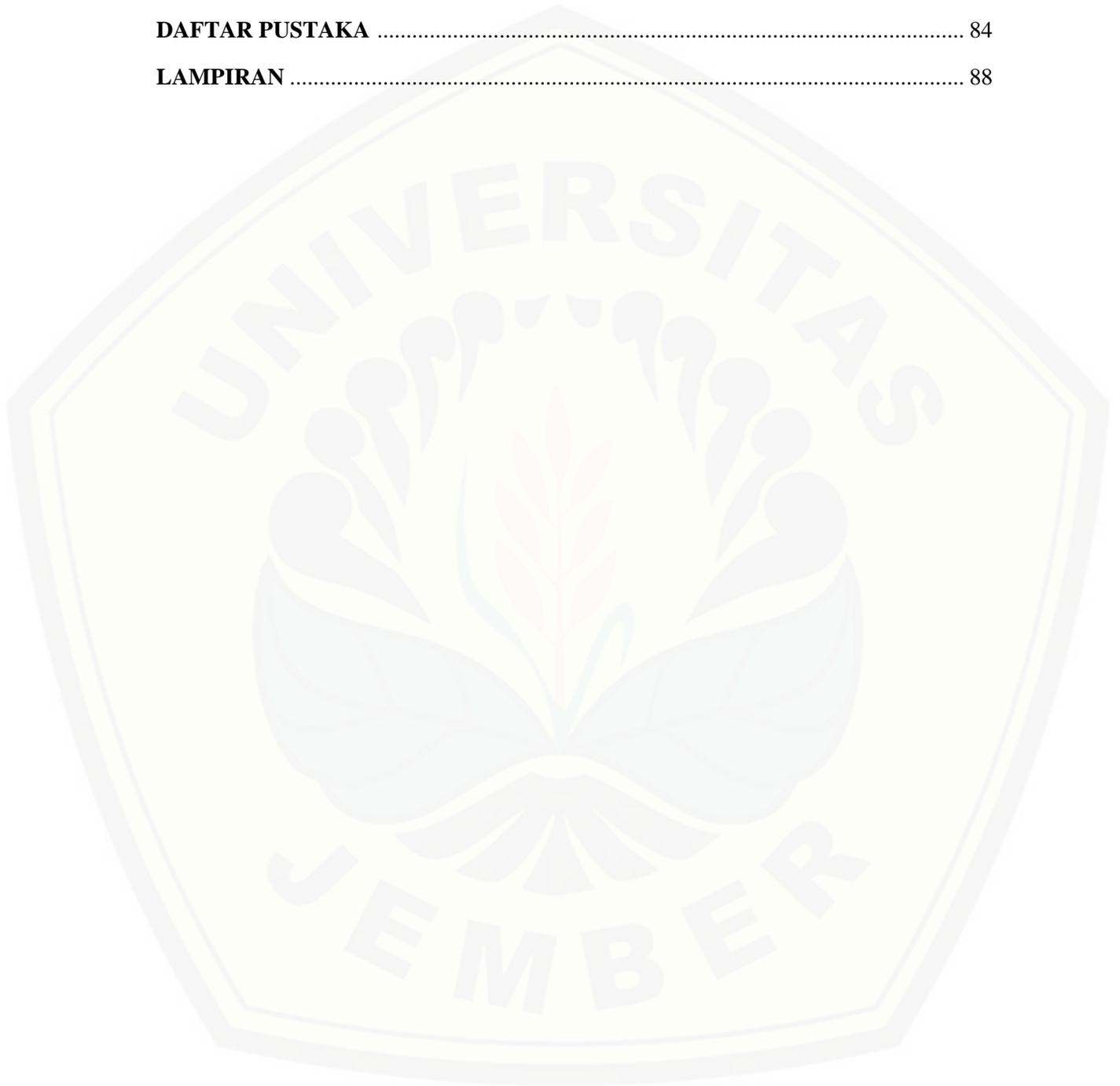
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PEMBIMBING	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Konflik Peran Ganda	7
2.1.2 Kecerdasan Emosional.....	13
2.1.3 Komitmen Organisasi	15
2.1.4 Kinerja Karyawan	20
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis	33

BAB 3. METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Sumber Data	35
3.3 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.5 Identifikasi Variabel	37
3.6 Definisi Operasional Variabel	38
3.7 Skala Pengukuran Variabel	40
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Uji Instrumen	41
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	42
3.8.3 Analisis Regresi Berganda	44
3.8.4 Uji Hipotesis	44
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	48
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Singkat	50
4.1.2 Visi dan Misi	51
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.1.4 <i>Job Description</i>	54
4.2 Karakteristik Responden	57
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	60
4.4 Hasil Analisis	64
4.4.1 Uji Instrumen	64
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	66
4.4.3 Analisis Regresi Berganda	69
4.4.4 Uji Hipotesis	71
4.5 Pembahasan	73
4.6 Keterbatasan Penelitian	81

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	88



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	59
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel konflik Peran Ganda	60
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional	61
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi	62
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kinerja.....	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda	70
Tabel 4.13 Hasil Uji t	71
Tabel 4.14 Hasil Uji F	72
Tabel 4.15 Hasil Uji R ²	73
Tabel 4.16 Konflik Peran Ganda: Konflik Pekerjaan-Keluarga	74
Tabel 4.17 Konflik Peran Ganda: Konflik Keluarga-Pekerjaan	75
Tabel 4.18 Kecerdasan Emosional	78
Tabel 4.19 Komitmen Organisasi	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	48
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1. Kuisisioner Penelitian	88
LAMPIRAN 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	93
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Validitas	97
LAMPIRAN 4. Hasil Uji Reliabilitas	99
LAMPIRAN 5. Hasil Uji Normalitas Data	101
LAMPIRAN 6. Hasil Analisis Regresi Berganda	102
LAMPIRAN 7. Tabel t	106
LAMPIRAN 8. Tabel F	107

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk menghasilkan produktifitas kinerja yang baik dan mencapai tujuan organisasi secara efektif sehingga mampu mendudukkan perusahaan pada posisi persaingan pasar yang kuat dibanding perusahaan lain. Tanpa adanya sumber daya manusia yang terampil dan berkompeten maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Kinerja karyawan yang tinggi sudah menjadi salah satu sasaran semua perusahaan, karena peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja karyawan secara keseluruhan yang direfleksikan dalam kenaikan produktivitas.

Kesejajaran kedudukan antara wanita dan laki-laki bukan merupakan kendala bagi wanita untuk melakukan pekerjaan yang bisa dilakukan oleh laki-laki. Wanita juga ikut menyumbang dalam pembangunan ekonomi. Tidak hanya laki-laki yang menjadi pencari nafkah dan bertanggung jawab memenuhi kebutuhan hidup keluarganya. Wanita juga ikut berpartisipasi dan bersaing dalam dunia kerja meskipun seorang wanita memiliki tanggung jawab yang lain dalam mengurus rumah tangga dan anak-anak mereka. Wanita mulai dipercaya untuk menduduki posisi yang cukup tinggi di sebuah perusahaan, hal ini terkadang akan menjadi masalah ketika ia sudah menikah dan memiliki jabatan serta gaji yang lebih tinggi daripada suami. Wanita bekerja juga akan terbentur dengan adanya budaya tradisional dimasyarakat pada umumnya, yang menganggap bahwa wanita atau istri tidak bisa menempati posisi yang lebih tinggi dari pria atau suami dan seharusnya istri bertugas dirumah untuk melayani suami dan anak-anaknya. Wanita yang bekerja namun belum memiliki anak bukan berarti tidak ada kemungkinan dalam kehidupannya tidak memiliki konflik, dalam kehidupan rumah tangga konflik tidak hanya muncul karena permasalahan yang dibuat oleh anak seperti masalah sekolah sehingga membuat orangtua menjadi khawatir dan terganggu dalam melakukan pekerjaan kantor. Namun konflik juga bisa muncul

karena pasangan itu sendiri ataupun keluarga besar terkait bapak atau ibu mertua, tekanan-tekanan yang diterima secara negatif oleh istri dapat mengganggu pekerjaannya di kantor sebagai karyawan. Ketidakseimbangan pemenuhan kedua peran tersebut dapat mendorong munculnya konflik peran ganda. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah pekerja wanita di Indonesia terus meningkat. Selama Februari 2006 - Februari 2007, jumlah pekerja perempuan bertambah 2,12 juta orang, sedangkan jumlah pekerja laki-laki hanya bertambah 287 ribu orang. Pada tahun 2006 data menunjukkan jumlah pekerja wanita di Indonesia berkisar 33.310.000, jumlah ini kemudian meningkat pada tahun 2007 menjadi 35.430.000. Begitupula dengan jumlah pekerja laki-laki yang berkisar 61.860.000 pada tahun 2006 kemudian meningkat pada tahun 2007 menjadi 62.147.000.

Tingginya peningkatan jumlah perempuan yang bekerja karena dorongan ekonomi, yaitu tuntutan keluarga untuk menambah penghasilan, disamping semakin terbukanya kesempatan bekerja pada kaum perempuan. Peningkatan jumlah tenaga kerja perempuan sebagian besar berasal dari perempuan yang sebelumnya hanya berstatus mengurus rumah tangga (BPS, 2007). Motif pendorong lainnya yang memutuskan wanita untuk bekerja, antara lain bekerja memungkinkan seorang wanita mengekspresikan dirinya sendiri dengan cara yang kreatif dan produktif untuk menghasilkan sesuatu yang mendatangkan kebanggaan terhadap diri sendiri. Greenhaus dan Beutell (1985) memberikan pengertian konflik peran ganda sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain. Wanita dengan perannya yang terbagi sebagai ibu rumah tangga dan berprofesi sebagai karyawan terkadang dapat mengganggu kegiatan dan konsentrasi dalam pekerjaannya. Seringkali timbul beberapa konflik ketika wanita yang bekerja menghadapi kendala dalam rumah tangganya dan hal ini akan berimbas kepada kinerja yang dihasilkannya.

Penelitian-penelitian terdahulu telah menemukan beberapa kesimpulan mengenai hubungan faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya pada wanita karir yang sudah menikah. Sry Rosita (2012) menemukan dalam penelitiannya bahwa adanya hubungan positif yang signifikan

antara konflik peran ganda dan kinerja dosen. Namun pada penelitian yang dilakukan oleh Habibullah (2010) menemukan bahwa tidak berpengaruh secara signifikan antara konflik peran ganda dan kinerja karyawan perbankan di Bandar Lampung, disebabkan karena karyawan perbankan yang ada di Bandar Lampung telah dapat meminimalisir potensi terjadinya konflik peran ganda, telah dapat bersikap profesional di tempat kerja dengan tidak mencampuradukkan antara urusan rumah tangga dengan urusan pekerjaan.

Pentingnya kecerdasan emosional yang dimiliki pekerja wanita untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi agar dapat berjalan dengan baik dan bersikap dengan profesional, sehingga diharapkan tidak mencampuradukkan masalah keluarga maupun masalah pekerjaan yang mungkin akan berimbas pada kinerja yang dihasilkan. Joan Beck (dalam Mangkunegara, 2006:93) menyimpulkan bahwa IQ sudah berkembang 50% sebelum usia 5 tahun, 80% berkembangnya sebelum 8 tahun, dan hanya berkembang 20% sampai akhir masa remaja; sedangkan kecerdasan emosional (EQ) dapat dikembangkan tanpa batas waktu. Penelitian yang dilakukan oleh Lisda Rahmasari (2012) menyimpulkan bahwa ternyata kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang paling tinggi dan yang paling dominan memiliki hubungan positif secara signifikan terhadap kinerja.

Komitmen organisasi merupakan hal penting bagi sebuah perusahaan dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah organisasi apapun bentuk organisasinya. Menurut Poppola (dalam Habibullah, 2010) komitmen organisasi yang tinggi dapat menyebabkan kinerja yang lebih baik. Dengan komitmen yang tinggi karyawan akan melakukan tugas dan kewajibannya secara maksimal, sehingga diharapkan dapat menghasilkan kinerja yang baik. Karyawan yang tidak bisa menyeimbangkan tuntutan pekerjaan mereka dengan tanggung jawab di rumah dan keluarga menimbulkan akibat negatif yaitu menurunnya kinerja dengan melakukan tugas-tugasnya secara minimal. Penelitian yang dilakukan oleh Endah Meidah (2013) menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komitmen organisasi terhadap kinerja perawat wanita yang dilakukan pada rumah sakit Jakarta.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Konvensional di kabupaten Jember. Bank “X” merupakan salah satu perwakilan Bank yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa di Kabupaten Jember. Sebagaimana diketahui pelayanan dan kepuasan nasabah menjadi prioritas utama dimana faktor penentu dalam perusahaan jasa adalah sumber daya manusia sebagai pelaku pekerjaan. Bank “X” juga menempatkan wanita dibanyak posisi, dimulai pada posisi *frontliner* hingga posisi manajerial. Menurut penuturan salah seorang karyawati saat wawancara yang dilakukan pada april 2015, sebagai karyawati mereka dituntut untuk selalu bertindak professional dalam pekerjaannya terutama saat menghadapi nasabah atau klien yang memiliki karakteristik beragam. Mereka dituntut untuk tidak mencampur adukkan konflik keluarga dengan pekerjaan. Sementra sebagai seorang istri mereka juga dihadapkan dengan permintaan dari pihak keluarga untuk tetap menjalankan tugasnya sebagai seorang istri. Karyawati pada Bank “X” melakukan aktifitas kerjanya mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB, ini adalah jam kerja normal yang ada diperbankan X Jember. Namun dalam kenyataanya, karyawati harus berkerja lembur yang dimulai dari pukul 18.00 WIB sampai dengan waktu yang diperlukan. Mereka akan berkerja sesuai dengan permintaan dari pihak Bank X, dalam hal ini karyawati akan mendapatkan imbalan insentif sebesar Rp. 25.000,- dalam perjamnya, pekerjaan ini akan memberikan arti tersendiri, kepuasan yang terbayarkan.

Objek pada penelitian ini adalah seluruh karyawati yang sudah menikah dalam bidang pekerjaan apapun pada perusahaan Bank “X” cabang Jember, sehingga peneliti bermaksud untuk mengetahui beberapa faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja wanita yang memiliki peran ganda dalam melaksanakan tugas-tugasnya, yaitu tugas profesional diperusahaan dan tugas sebagai ibu rumah tangga. Dimana kita mengetahui wanita yang bekerja lebih cenderung memiliki tingkat pemicu stres yang tinggi akibat tekanan atau beban yang diembankan daripada laki-laki yang bekerja pada umumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah :

1. Apakah konflik peran ganda berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember?
3. Apakah komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember?
4. Apakah konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran ganda secara parsial terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional secara parsial terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja Karyawati pada PT. Bank “X” Cabang Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Wanita Berperan Ganda pada PT. Bank “X” Cabang Jember diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu sebagai berikut :

a) Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat yang berkaitan dengan perencanaan strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan membantu memperoleh pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan terutama mengenai beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

c) Bagi Akademisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya yang akan mengambil topik sejenis.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

2.1.1 Konflik Peran Ganda

a. Pengertian Konflik Peran Ganda

Dalam kehidupan manusia terkadang tidak lepas dari suatu masalah atau mereka sering menyebutnya konflik. Manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki berbagai kepentingan dalam hidupnya dan setiap manusia tentu pernah dihadapkan dengan sebuah konflik. Dari sudut pandang yang berbeda timbulnya suatu konflik atau masalah dapat membuat kita kuat saat menjalani hidup dan bisa menjadi sebagai suatu pembelajaran untuk hal positif dalam menjalani hidup yang lebih baik, pada sudut pandang yang lain konflik atau masalah juga dapat memecah belah bahkan menghancurkan sama sekali. Semua itu tergantung bagaimana kita menyikapi dan menghadapi suatu konflik yang muncul serta menyelesaikan konflik tersebut dengan cara yang baik.

Istilah konflik berasal dari kata kerja bahasa latin *configere* yang berarti saling memukul. Dari bahasa latin diadopsi ke dalam bahasa Inggris, *conflict* yang kemudian diadopsi ke dalam bahasa Indonesia, konflik (Wirawan, 2010:4). Wirawan mendefinisikan konflik dari perspektif konflik interpersonal atau konflik yang terjadi dalam suatu organisasi, yaitu konflik adalah proses pertentangan yang diekspresikan di antara dua pihak atau lebih yang saling tergantung mengenai objek konflik, menggunakan pola perilaku dan interaksi konflik yang menghasilkan keluaran konflik.

Menurut Winardi (2007), konflik dirumuskan sebagai suatu situasi dimana terdapat tujuan-tujuan, kognisi-kognisi atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain pada diri individu atau antara individu yang kemudian menyebabkan timbulnya pertentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik. Handoko (2001:346) menyatakan bahwa konflik adalah segala macam interaksi pertentangan dan antagonistic antara dua pihak atau lebih. Sedangkan Robbins (2002) menyatakan bahwa konflik adalah suatu proses yang mulai bila suatu pihak

merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif, atau akan segera mempengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama.

Peran diartikan sebagai bagian yang dimainkan oleh individu pada setiap keadaan dan cara tingkah lakunya untuk menyelaraskan diri dengan keadaan (Melly, 2008 dalam Sry Rosita: 2012). Luthans, 2001: 407 (dalam Madziatul Churiyah, 2011) menyatakan Peran didefinisikan sebagai suatu posisi yang memiliki harapan yang berkembang dari norma yang dibangun. Saat ini banyak disekitar kita yang seringkali memiliki peran ganda seperti halnya karyawan yang juga memiliki peran selain dalam menyelesaikan tugas tanggungjawabnya sebagai karyawan dia juga memiliki peran dalam mengurus rumah tangganya. Peran ini yang kemudian dapat menimbulkan konflik-konflik yang menuntut maupun konflik-konflik harapan, dalam arti konflik yang menuntut dia sebagai profesional dan menuntut dalam mengurus keadaan keluarganya.

Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) (dalam psychologymania, 2012) memberikan pengertian konflik peran ganda sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain. Sedangkan menurut Paden dan Buchler dalam Simon, 2002 (dalam psychologymania, 2012) mendefinisikan konflik peran ganda merupakan konflik peran yang muncul antara harapan dari dua peran yang berbeda yang dimiliki oleh seseorang. Sementara Netemeyer et al. (dalam Hennessy, 2005) mendefinisikan konflik peran ganda sebagai konflik yang muncul akibat tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan mengganggu permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga. Hennessy (2005) selanjutnya mendefinisikan konflik peran ganda ketika konflik yang terjadi sebagai hasil dari kewajiban pekerjaan yang mengganggu kehidupan rumah tangga (dalam psychologymania, 2012).

Simon (2004) dalam Nimas Ayu, 2012 menyatakan bahwa konflik peran ganda muncul karena adanya beberapa faktor, yaitu adanya tuntutan dari pekerjaan dan keluarga, kesulitan membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga, dan adanya tekanan dari pekerjaan membuat seseorang sulit untuk memenuhi kebutuhan keluarga dan kewajiban pekerjaan yang seringkali merubah rencana bersama keluarga. Dari beberapa definisi mengenai arti konflik, peran,

hingga arti dari konflik peran ganda sendiri dapat kita pelajari dan memahami dari argument-argumen para ahli yang ada. Dengan demikian dapat kita tarik kesimpulan bahwa konflik peran ganda adalah suatu kondisi dimana terjadinya ketidakseimbangan antara tanggung jawab urusan pekerjaan dan tanggung jawab urusan keluarga dimana satu pihak merasa terpengaruh secara negatif akibat tekanan-tekanan tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga.

b. Jenis-Jenis Konflik Peran Ganda

1) Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work-Family Conflict*)

Menurut Greenhause dan Beutell (1985) dalam Habibullah 2010, konflik pekerjaan-keluarga merupakan bentuk dari konflik peran dimana permintaan dari satu domain (pekerjaan atau keluarga) tidak sesuai dengan permintaan yang berasal dari domain lain (keluarga atau pekerjaan). Semnertara Natemeyer *et al*, (dalam Endah Meidah, 2013) mendefinisikan konflik pekerjaan-keluarga sebagai bentuk konflik dimana tuntutan umum, waktu serta ketegangan yang berasal dari pekerjaan mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap keluarga.

Fone (1993) mendefinisikan konflik pekerjaan keluarga sebagai konflik peran yang terjadi pada karyawan, dimana di satu sisi ia harus melakukan pekerjaan di kantor dan di sisi lain harus memperhatikan keluarga secara utuh, sehingga sulit membedakan antara pekerjaan menunggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan.

Menurut Boles *et al.*, (dalam Endah Meidah, 2013) indikator-indikator konflik pekerjaan-keluarga adalah:

- a). Tekanan kerja
- b). Banyaknya tuntutan tugas
- c). Kurangnya kebersamaan keluarga
- d). Sibuk dengan pekerjaan
- e). Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga

2) Konflik Keluarga-Pekerjaan (*Family-Work Conflict*)

Natemayers, Boles, dan Mc Murrian (1996) dalam Habibullah 2010, menyatakan konflik keluarga-pekerjaan terjadi ketika konflik dan krisis dalam keluarga mempengaruhi kinerja dan perilaku dalam bekerja. Adapun konflik keluarga-pekerjaan mengacu pada suatu bentuk konflik peran yang pada umumnya tuntutan waktu untuk keluarga, dan ketegangan yang diciptakan oleh keluarga mengganggu tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan (Natemeyer *et al.*, dalam Endah Meidah, 2013).

Sedangkan (Greenhaus & Beutell, 1985 dalam Nimas Ayu, 2012) konflik Keluarga-Pekerjaan didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik dimana terdapat tekanan peran dari keluarga yang bertentangan dengan tekanan tekanan peran dari pekerjaan. Artinya, peran dalam keluarga mengganggu peran dalam pekerjaan (Boyar, dkk dalam Nimas Ayu, 2012).

Menurut Frone *et al.*, (dalam Endah Meidah, 2013) indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan adalah:

a). Tekanan sebagai orang tua

Tekanan sebagai orang tua merupakan beban kerja sebagai orang tua di dalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa beban pekerjaan rumah tangga karena anak tidak dapat membantu dan kenakalan anak.

b). Tekanan perkawinan

Tekanan perkawinan merupakan beban sebagai istri didalam keluarga. Beban yang ditanggung bisa berupa pekerjaan rumah tangga karena suami tidak dapat membantu, tidak adanya dukungan suami dan sikap suami yang mengambil keputusan tidak secara bersama-sama.

c). Kurangnya keterlibatan sebagai istri

Kurangnya keterlibatan sebagai istri mengukur tingkat seseorang dalam memihak secara psikologis pada perannya sebagai pasangan (istri). Keterlibatan sebagai istri bisa berupa kesediaan sebagai istri untuk menemani suami dan sewaktu dibutuhkan suami.

d). Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua

Kurangnya keterlibatan sebagai orang tua mengukur tingkat seseorang dalam memihak perannya sebagai orang tua. Keterlibatan sebagai orang tua untuk menemani anak dan sewaktu dibutuhkan anak.

e). Campur tangan pekerjaan

Campur tangan pekerjaan menilai derajat dimana pekerjaan seseorang mencampuri kehidupan keluarganya. Campur tangan pekerjaan dapat berupa persoalan-persoalan pekerjaan yang mengganggu hubungan di dalam keluarga.

c. Faktor Penyebab Konflik Peran Ganda

Greenhaus dan Beutell, 1985 (dalam Putri, 2012) menyebutkan bahwa adanya faktor-faktor penyebab konflik peran ganda, yaitu sebagai berikut :

1. Permintaan waktu akan satu peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.
2. Stress yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
3. Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
4. Perilaku yang efektif dan tepat dalam suatu peran tetapi tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

Audia Junita (2011) menyatakan bahwa bentuk nyata tekanan psikologis adalah konflik peran ganda salah satunya. Konflik peran ganda juga disebabkan oleh tekanan organisasional ditempat kerja dan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan pencapaian hasil.

d. Dampak Konflik Peran Ganda

Menurut Deni Ratnawati (2008) menyimpulkan beberapa dampak yang ditimbulkan dari konflik peran ganda, yakni sebagai berikut :

a. Perasaan Bersalah

Menurut Orever, 1998 (dalam Ratnawati, 2008) rasa bersalah adalah perasaan melakukan kesalahan, sebagai suatu sikap emosi, umumnya menyangkut konflik emosi yang timbul dari kontroversi atau yang dikhayalkan dari standar moral atau sosial, baik dalam waktu atau pikiran. Ibu bekerja merasa bersalah karena merasa waktu dan perhatiannya untuk keluarga menjadi berkurang, tidak selalu ada pada saat dibutuhkan oleh keluarga. Ada kebutuhan keluarga yang tidak terpenuhi serta merasa lelah sepulng bekerja sehingga jarang berkumpul dengan keluarga (Primastuti dalam Ratnawati, 2008).

b. Stres

Menurut Danar Ardhiatama (2012) dampak yang ditimbulkan oleh konflik salah satunya adalah stress. Stress bukan hanya bersifat personal, stress juga dapat terjadi di lingkungan kerja. Stress adalah ketegangan fisik dan mental karena tubuh memberikan respon terhadap tekanan, tuntutan, maupun gangguan-gangguan lain yang berada di sekeliling atau di sekitar seseorang (www.tabloit-nakita.com) dalam Ratnawati (2008). Wanita yang bekerja cenderung mengalami stress lebih tinggi dibandingkan dengan pria, karena wanita bekerja menghadapi konflik peran sebagai wanita karir sekaligus ibu rumah tangga. Ketidakseimbangan peran tersebutlah memicu adanya tekanan-tekanan.

c. Kelelahan

Kelelahan (*fatigue*) adalah rasa capek yang tidak hilang waktu kita istirahat. Kelelahan dapat fisik atau mental (Ratnawati, 2008). Menurut Grandjean kelelahan dibagi menjadi dua yaitu kelelahan otot (*muscular fatigue*) dan kelelahan umum (*general fatigue*). Penyebab yang mempengaruhi kelelahan kerja diantaranya : pekerjaan yang berlebihan, kekurangan waktu, konflik peranan dan ambigu peranan.

d. Ketidakberdayaan

Smet, 1994 (dalam Ratnawati, 2008) mengatakan bahwa ketidakberdayaan merupakan suatu kondisi yang didapat dari adanya gangguan motivasi, proses kognisi atau emosi. Ide dasar yang melatarbelakangi ketidakberdayaan adalah

bahwa orang mungkin sadar tidak adanya control terhadap apa yang terjadi pada beberapa situasi. Ketidakberdayaan pada ibu bekerja muncul jika individu sebenarnya adalah tipe seorang ibu yang lebih senang apabila dirinya benar-benar hanya menjadi ibu rumah tangga biasa namun terpaksa harus bekerja untuk membantu perekonomian keluarga.

e. Kecemasan

Daradjuad, 1982 (dalam Ratnawati, 2008) mengungkapkan bahwa kecemasan merupakan manifestasi dari berbagai proses emosi yang bercampur baur dan terjadi ketika orang mengalami tekanan perasaan karena adanya pertentangan. Sedangkan menurut Sulaiman (1995) kecemasan merupakan keadaan psikologis yang disebabkan adanya rasa khawatir terus-menerus yang disebabkan oleh *inner conflict*. Salah satu hal yang menyebabkan munculnya kecemasan pada ibu bekerja adalah ketika memikirkan anak-anaknya yang sedang dirumah sendirian tidak ada yang menemani dan menyiapkan makanan terutama jika suami juga sedang bekerja. Kecemasan juga bisa muncul karena khawatir jika anaknya menjadi bermasalah karena kurangnya perhatian ibu.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan menurut (Alice Heim dalam Hardy, 1988) adalah perbuatan pandai yang terdiri dari pemahaman hal-hal yang pokok di dalam suatu keadaan dan penanggapan secara tepat terhadap keadaan tersebut. Lynn Wilcox (2013:189) menyatakan bahwa terdapat 2 tema utama yang terus muncul, yaitu 1). Inteligensi adalah kapasitas belajar berdasarkan pengalaman; 2). Inteligensi adalah penyesuaian diri seseorang dengan lingkungannya. Emosi (*emotion*) adalah perasaan-perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu (Robbins, 2008). Menurut Robbins & Judge (2008:309) emosi adalah reaksi terhadap seseorang (melihat seorang teman di tempat kerja dapat membuat anda merasa gembira) atau kejadian (berurusan dengan seseorang klien yang bersikap kasar dapat membuat anda marah). Anda menuju emosi ketika “merasa senang mengenai sesuatu, marah kepada seseorang, ataupun takut terhadap sesuatu”.

Kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University & John Mayer untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan (dalam Fajar, 2013). Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*-EI) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional (Robbins & Judge, 2008:335). Menurut Goleman, 2005 (dalam Hendry, 2013) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri dan orang lain untuk memotivasi diri sendiri dan mengelola emosi dengan baik dalam diri kita dan hubungan kita.

Sedangkan Salovey dan Mayer (dalam Hendry, 2013) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Pengertian lain menurut Cooper dan Sawaf (1998) dalam Lisda Rahmasari (2012) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Dari beberapa definisi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan perasaan-perasaan seseorang terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain, serta mampu memotivasi diri dan mengatur suasana hati.

b. Aspek Kecerdasan Emosional

Goleman, 2003 (dalam Lisda Rahmasari, 2012) menempatkan beberapa elemen kecerdasan emosional yang dicetuskan dan memperluas kemampuan dalam kecerdasan emosional tersebut, yaitu :

1) Kesadaran Diri (*Self Awareness*)

Kesadaran diri/*Self Awareness* adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

2) Pengelolaan Diri (*Self Management*)

Pengelolaan diri/*Self Management* adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikianrupa sehingga berdampak positif pada pelaksanaan tugas, memiliki kepekaan pada kata hati, serta sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3) Motivasi (*Motivation*)

Motivasi/*Motivation* merupakan hasrat yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak sangat efektif, dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan dan frustrasi.

4) Empati (*Empathy*)

Empati/*Empathy* merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain dan menumbuhkan hubungan saling percaya, serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe hubungan.

5) Membina Hubungan (*Relationship Management*)

Membina Hubungan/*Relationship Management* adalah kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan sosial dengan orang lain, mampu membaca situasi dan jaringan sosial secara cermat, berinteraksi dengan lancar, menggunakan ketrampilan ini untuk mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan, serta bekerja sama dalam tim.

2.1.3 Komitmen Organisasi

a. Pengertian Komitmen Organisasi

Meyer & Allen (1990) (dalam Ayu Bianda P., 2012) menjelaskan bahwa komitmen Organisasi dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang karyawan mengalami rasa kesatuan dengan organisasi mereka. Sedangkan menurut Herscovitch dan Allen (2002) (dalam Martha Indah H., 2013) komitmen organisasi karyawan adalah ketika karyawan ingin tetap atau cenderung untuk

bekerja secara teratur, melakukan tugas dengan kemampuan terbaik dan membantu pekerjaan yang lain untuk kepentingan tujuan perusahaan. Menurut Allen dan Meyer (dalam Rizka, 2012:19) sikap ini dapat ditandai dengan :

1. Kepercayaan karyawan terhadap organisasi.
2. Partisipasi karyawan dalam aktifitas kerja.
3. Loyalitas terhadap organisasi.
4. Adanya perasaan menjadi bagian dari organisasi.

Sedangkan Luthas (2001) (dalam Endah Meidah, 2013) menyatakan bahwa komitmen organisasi adalah sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan dimana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan. Definisi lain Mathis dan Jackson (2006:122) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap perasaan seseorang untuk kesediaannya bergabung dalam suatu organisasi dan berusaha sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi serta kepercayaannya terhadap nilai-nilai organisasi dan keinginannya untuk tetap menjadi anggota organisasi.

b. Jenis Komitmen Organisasi

Meyer and Allen (1997) (dalam Titisari 2014:20) membagi komitmen menjadi tiga dimensi kelompok yaitu :

1. Komitmen Afektif (*Affective Commitment*)

Komitmen afektif mengacu pada emosi yang melekat pada karyawan untuk mengidentifikasi dan melibatkan dirinya dengan organisasi. Karyawan dengan komitmen afektif yang kuat cenderung secara terus-menerus akan setia pada organisasi karena memang begitu keinginan mereka yang sebenarnya ada dalam hati mereka.

2. Komitmen Normatif (*Normative Commitment*)

Komitmen normatif mengacu pada refleksi perasaan akan kewajiban untuk menjadi karyawan perusahaan. Karyawan dengan komitmen normative yang tinggi merasa bahwa mereka memang seharusnya tetap bekerja pada organisasi tempat mereka bekerja sekarang.

3. Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*)

Komitmen yang berkelanjutan mengacu kepada kesadaran karyawan yang berkaitan dengan akibat meninggalkan organisasi.

Menurut Pareek (dalam Rizka, 2012:20), komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama yaitu:

1) Identifikasi

Identifikasi yang terwujud dalam bentuk kepercayaan karyawan terhadap organisasi, dapat dilakukan dengan memodifikasi tujuan organisasi, sehingga mencakup beberapa tujuan pribadi para karyawan ataupun dengan kata lain organisasi memasukkan pula kebutuhan dan keinginan karyawan dalam tujuan organisasinya. Hal ini akan membuahkan suasana saling mendukung diantara para karyawan dengan organisasi.

2) Keterlibatan

Keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam aktifitas-aktifitas kerja penting untuk diperhatikan karena adanya keterlibatan karyawan menyebabkan mereka akan mau dan senang bekerja sama baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama teman kerja.

3) Loyalitas

Loyalitas karyawan terhadap organisasi memiliki makna kesediaan seseorang untuk melanggengkan hubungannya dengan organisasi, kalau perlu dengan mengorbankan kepentingan pribadinya tanpa mengharapkan apapun.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Steers (dalam Tri Astutik, 2010) menyatakan ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi komitmen seorang karyawan, antara lain :

- 1) Ciri pribadi karyawan termasuk masa jabatannya dalam organisasi dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari tiap karyawan.
 - a. Kebutuhan berprestasi
 - b. Masa kerja
 - c. Jabatan
- 2) Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas dan kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
 - a. Umpan balik
 - b. Identitas tugas
 - c. Kesempatan untuk berinteraksi
- 3) Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaannya tentang organisasi.

Menurut Robbin, 2002 (dalam M.Fauzi, 2012:8) mengungkapkan bahwa ada beberapa faktor penentu tingginya komitmen organisasi antara lain :

a) Kemampuan Biografis

Karakter biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan, banyaknya tanggungjawab keluarga dan masa kerja.

1. Usia

Semakin tua usia seseorang, maka semakin sedikit pula kesempatan seseorang untuk mendapatkan pekerjaan alternatif. Karyawan yang berusia tua cenderung lebih rendah tingkat kemangkiran dalam bekerja. Tingkat kematangan berfikir juga menjadi alasan mengapa karyawan yang berusia tua komitmen terhadap perusahaan lebih kuat dari pada yang berusia muda.

2. Jenis Kelamin

Menurut pengamatan Robbin dalam perbedaan jenis kelamin bahwa beberapa studi psikologi yang dilakukan menunjukkan karyawan wanita lebih mematuhi otoritas, sedangkan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinan memiliki harapan sukses. Namun sejalan dengan waktu bahwa kadar partisipasi wanita meningkat pesat dalam angkatan kerja.

Sehingga terjadi perubahan susunan peran wanita dan pria menjadi seimbang dan tidak berbeda dalam hal produktifitas mereka. Dalam hal kemangkiran dan keluar dari pekerjaan, wanita memiliki angka lebih disbanding pria. Hal ini dikarenakan wanita mempunyai tanggungjawab yng lebih besar terhadap keluarga.

3. Status Perkawinan

Karyawan yang sudah menikah tingkat absensi kerjanya minim karena dengan status yang sudah berkeluarga karyawan tersebut memiliki tanggungan, sehingga dalam hal kemangkiran dan keluar dari pekerjaan kemungkinan akan kecil terjadi.

4. Banyaknya Tanggungan Keluarga

Dengan banyaknya tanggungan keluarga yang harus dipikul oleh seseorang akan memaksa orang tersebut memiliki pekerjaan dan penghasilan yang tetap untuk memenuhi hidup. Menurut Robbin banyaknya tanggungan keluarga tersebut memiliki korelasi positif dengan kesetiaan.

5. Masa Kerja (Pengalaman)

Masa kerja merupakan faktor yang ampuh dalam meramalkan pergantian karyawan, Robbin menyatakan bahwa masa kerja pada suatu pekerjaan sebelumnya dari orang karyawan merupakan suatu peramal yang tepat ditingkat pergantian karyawan itu dimasa mendatang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja yang cukup matang dari masa kerja. Hubungan masa kerja dengan tingkat kepuasan kerja lebih positif dibandingkan usia kronologis.

b) Kemampuan

Kemampuan-kemampuan yang harus dimiliki terkait dengan komitmen meliputi:

1. Kemampuan Intelektual

Adalah kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental, yang mana hal tersebut memiliki tujuh faktor penting diantaranya adalah

kemahiran berhitung, pemahaman verbal, kecepatan konseptual, penalaran induktif, penalaran deduktif, visualisasi ruang, dan ingatan.

2. Kemampuan Fisik

Adalah kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas yang menuntut adanya stamina yang baik, kecekatan, dan keterampilan serupa.

3. Kesesuaian Pekerjaan Dengan Kemampuan

Suatu pekerjaan akan memberikan tuntutan yang berbeda-beda terhadap seseorang sedangkan seseorang memiliki kemampuan yang berbeda-beda pula dalam menyelesaikan tantangan dari pekerjaan tersebut. Sehingga harus ada kesesuaian antara kemampuan dengan tuntutan pekerjaan yang akan diberikan.

c) Kepribadian

Kepribadian adalah total jumlah dari cara-cara dalam seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan orang lain. Terdapat suatu tinjauan ulang terhadap literatur kepribadian yang menawarkan garis panduan umum untuk kinerja yang efektif.

d) Pembelajaran

Belajar adalah setiap perubahan yang relatif permanen dari perilaku yang terjadi sebagai hasil pengalaman. Belajar akan membantu untuk memberi penjelasan dan peramalan perilaku.

2.1.4 Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Definisi kinerja karyawan dikemukakan oleh Bambang Kusriyanto (1991) (dalam Mangkunegara, 2006:9) bahwa kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam). Mangkunegara (2006:9) menyimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wilson Bangun (2012:231) menyatakan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Sedangkan menurut Schuler dan Jackson, 1996 (dalam Sry Rosita, 2012) penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil. Fokusnya adalah mengetahui seberapa produktif karyawan dan apakah ia bisa bekerja sama dengan orang lain atau tidak.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang dicapai dari suatu proses yang didapati oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur dan dinilai berdasarkan kriteria yang berlaku.

b. Aspek-aspek Kinerja Karyawan

Menurut Prawirosentono (2008) (dalam Res Mineke, 2014) menyatakan bahwa kinerja dapat diukur dengan beberapa indikator, yaitu :

1. Efektifitas

Yaitu, apabila tujuan organisasi tercapai dengan kebutuhan yang telah direncanakan.

2. Tanggung jawab

Merupakan konsekuensi yang diambil dari adanya wewenang kekuasaan dan pekerjaan.

3. Disiplin

Yaitu patuh terhadap peraturan dan hukum yang telah disepakati bersama di dalam organisasi.

4. Inisiatif

Inisiatif erat hubungannya dengan kreativitas dan daya pikir akan ide-ide baru yang berkaitan dengan pengembangan organisasi dan tujuan yang ingin di capai organisasi.

Sedangkan menurut Wilson Bangun (2012:234) menyatakan bahwa suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu

mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Berikut adalah penjelasannya :

- a. Jumlah Pekerjaan, dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar kerja. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.
- b. Kualitas Pekerjaan, setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan.
- c. Ketepatan Waktu, setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan bagian lain, sehingga memengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.
- d. Kehadiran, suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.
- e. Kemampuan Kerja sama, tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antarkaryawan sangat dibutuhkan.

Sedangkan menurut Noe *et al.*, (dalam Ovilia, 2014) mengatakan ada 6 kriteria yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu :

1. Kualitas, yaitu tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2. Kuantitas, yaitu jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, yaitu tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas merupakan tingkat pengguna sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian merupakan tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan, bimbingan dari pengawasan atau meminta turut campurnya pengawasan guna menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen kerja merupakan tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara (2006:13) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*), yakni penjelasannya :

1) Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge+skill*). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Sedangkan menurut Dale Timple (1992) (dalam Mangkunegara, 2006:15) menyatakan faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal (*dispositional*) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja buruk disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Faktor Eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja, dan iklim organisasi. Faktor internal dan faktor eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi kinerja seseorang.

Payaman (2005) (dalam Ovilia, 2014) juga mengemukakan pendapatnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang diantaranya sebagai berikut :

1) Kompetensi Individu

Kompetensi individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge+skill). Artinya pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2) Dukungan Organisasi

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, pemilihan teknologi, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja.

3) Dukungan Manajemen

Kinerja seseorang sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun system kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja. Demikian juga dengan menumbuhkan motivasi dan memobilisasi pegawai untuk bekerja secara optimal.

2.2 Penelitian Terdahulu

Habibullah Jimad (2010) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, dengan variabel independen yang digunakan adalah konflik peran ganda dan komitmen organisasi. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan konflik peran ganda dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja hanya sebesar 33%. Menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam penelitian ini variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja, namun pada variabel konflik peran ganda tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Sry Rosita (2012) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Dosen Wanita Di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Konflik Peran Ganda (X_1) dan Stress Kerja (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Kinerja (Y). Hasil penelitian ini menyimpulkan variabel Konflik Peran Ganda, Stress Kerja, secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Dosen. Secara parsial variabel konflik peran ganda berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Dosen, namun pada variabel stress kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Dosen.

Nur Ainil Putri (2012) dalam penelitiannya Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Wanita Karir Di badan Pemberdayaan Masyarakat Kota Makasar. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan variabel independen yaitu peran ganda: peran ibu rumah tangga sebagai (X_1) dan peran pegawai sebagai (X_2). Sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kinerja. Hasil penelitian ini mengatakan peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dikarenakan bahwa wanita yg telah berkeluarga dan telah memiliki anak-anak yang sudah dewasa bahkan telah berkeluarga, sehingga mereka mengakui bahwa tidak perlu banyak lagi mengurus rumah tangga. Mereka hanya mengurus suami dan itu pun setelah mereka pulang selesai bekerja di kantor karena suami mereka pun baru pulang kerja ketika mereka juga pulang kerja.

Miwisa (2013) dalam penelitiannya mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja karyawan, dengan menggunakan metode penelitian Analisis Regresi Berganda. Variabel yang digunakan yaitu kecerdasan emosional sebagai variabel bebas yang termasuk didalamnya terdiri dari *self awareness* (kesadaran diri) (X_1), *self regulation* (pengelolaan diri) (X_2), *motivation* (motivasi) (X_3), *empathy* (empati) (X_4), *social skills* (keterampilan sosial) (X_5). Sedangkan prestasi kerja sebagai variabel terikat. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan PT Bank X Cabang Jember, hal ini mengidentifikasi bahwa kecerdasan emosional sangat penting dalam meningkatkan prestasi kerja.

Dalam penelitian Lisda Rahmasari (2012) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kecerdasan intelektual sebagai (X_1), kecerdasan emosi sebagai (X_2), kecerdasan spiritual sebagai (X_3). Sedangkan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Hasil pada penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan secara parsial maupun

simultan. Dalam penelitian ini juga membuktikan bahwa faktor kecerdasan emosi ternyata berpengaruh positif dan yang paling dominan.

Dewi Urip Wahyuni (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Komitmen Organisasional, Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Guru SMK Swasta di Wilayah Surabaya Barat. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabel independen yang digunakan adalah Komitmen Organisasional, Kecerdasan Emosional dan Kepribadian. Sedangkan variabel dependennya adalah kinerja. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara bersamaan variabel Komitmen Organisasional, Kecerdasan Emosional dan Kepribadian memiliki keterhubungan dengan Kinerja sebesar 86,5 %. Namun pada hipotesis pertama dalam penelitian ini mengatakan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap kinerja Guru tidak terpenuhi. Pada variabel lainnya seperti kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kinerja.

Christine W.S. (2010) dalam penelitiannya berjudul Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel (Studi pada *Dual Career Couple* di Jabodetabek). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM). Variabel yang digunakan adalah konflik pekerjaan (X_1), konflik keluarga (X_2), serta variabel kinerja (Z_1) dan konflik pekerjaan-keluarga (Z_2). Hasil penelitian ini memberi kesimpulan bahwa pada *dual career couple* di Jabodetabek konflik pekerjaan tidak mempengaruhi konflik keluarga, konflik pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan keluarga, konflik keluarga tidak mempengaruhi konflik pekerjaan keluarga, dan konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap kinerja. Jika kita menggarisbawahi mengenai konflik pekerjaan keluarga pada penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap kinerja. Dimana konflik pekerjaan keluarga merupakan salah satu permasalahan dari konflik peran ganda.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rikha Handayani dan Yusrawati (2013) dengan judul Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Internal Auditor Pada Bank Mandiri Medan.

Yang menggunakan analisis regresi berganda. Memiliki variabel independen antara lain profesionalisme, komitmen organisasi dan budaya kerja. Sedangkan variabel dependen adalah kinerja internal auditor. Dalam penelitian ini menemukan bahwa profesionalisme dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja internal auditor, sedangkan budaya kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja internal auditor.

Frengky Sanjaya (2012) dalam penelitiannya mengenai Peran Moderasi Kecerdasan Emosi Pada Stres Kerja, dengan menggunakan metode analisis regresi berganda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah stress kerja dan kecerdasan emosi sebagai variabel independen, dan kinerja sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini mengemukakan hasil yang diperoleh dalam hasil analisis regresi berganda moderasi menunjukkan bahwa kecerdasan emosi merupakan variable moderating dan memoderasi hubungan antara stress kerja dengan kinerja karyawan. Stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi stress kerja karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin rendah. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan, artinya apabila tingkat kecerdasan emosi karyawan tinggi maka pengaruh stress terhadap kinerja akan berkurang.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Habibullah Jimad (2010)	Konflik Peran Ganda (X_1) Komitmen Organisasi (X_2) Kinerja Karyawati (Y)	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan konflik peran ganda dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja hanya sebesar 33%. Menunjukkan bahwa masih terdapat variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawati. Dalam penelitian ini variabel komitmen organisasai memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja, namun pada variabel konflik peran ganda tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.
Christine W.S. (2010)	Konflik Pekerjaan (X_1) Konflik Keluarga (X_2) Konflik Pekerjaan-Keluarga (Z_1) Kinejra (Z_2)	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Hasil penelitian ini memberi kesimpulan bahwa pada <i>dual career couple</i> di Jabodetabek konflik pekerjaan tidak mempengaruhi konflik keluarga, konflik pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan keluarga, konflik keluarga tidak mem-pengaruhi konflik pekerjaan keluarga, dan konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap kinerja.
Sry Rosita (2012)	Konflik Peran Ganda (X_1) Stress Kerja (X_2) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Berganda	variabel Konflik Peran Ganda, Stress Kerja, secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Dosen. Secara parsial variabel konflik peran ganda berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja Dosen, namun pada variabel stress kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja Dosen.
Nur Ainil Putri (2012)	Peran Ibu Rumah Tangga (X_1) Peran Pegawai (X_2) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian ini mengatakan peran ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Lisda Rahmasari (2012)	Kecerdasan Intelektual (X_1) Kecerdasan Emosi (X_2) Kecerdasan Spiritual (X_3) Kinerja (Y)	<i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	Hasil pada penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini juga membuktikan bahwa faktor kecerdasan emosi ternyata berpengaruh positif dan yang paling dominan.
Frengky Sanjaya (2012)	Stress Kerja (X_1) Kecerdasan Emosional (X_2) Kinerja Karyawan (Y)	Analisis Regresi Berganda	Dalam penelitian ini hasil analisis regresi berganda moderasi menunjukkan bahwa kecerdasan emosi merupakan variable moderating dan memoderasi hubungan antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, artinya apabila tingkat kecerdasan emosi karyawan tinggi maka pengaruh stress terhadap kinerja akan berkurang.
Dewi Urip Wahyuni (2013)	Komitmen Organisasional (X_1) Kecerdasan Emosional (X_2) Kepribadian (X_3) Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Variabel Komitmen Organisasional, Kecerdasan Emosional dan Kepribadian memiliki keterhubungan dengan Kinerja sebesar 86,5 %. Namun pada hipotesis pertama dalam penelitian ini mengatakan bahwa Komitmen Organisasional berpengaruh terhadap kinerja Guru tidak terpenuhi. Pada variabel lainnya seperti kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kinerja.
Rikha Handayani dan Yusrawati (2013)	Profesionalisme (X_1) Komitmen Organisasi (X_2) Budaya Kerja (X_3) Kinerja Internal Auditor (Y)	Analisis Regresi Berganda	Dalam penelitian ini menemukan bahwa profesionalisme dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja internal auditor, sedangkan budaya kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja internal auditor.
Miwisa Ayu Deviani (2013)	Kecerdasan Emosional : <i>Self Awareness</i> (X_1) <i>self regulation</i> (X_2) <i>motivation</i> (X_3) <i>empathy</i> (X_4) <i>social skills</i> (X_5) Prestasi Kerja (Y)	Analisis Regresi Berganda	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Hal ini mengidentifikasikan bahwa kecerdasan emosional sangat penting dalam meningkatkan prestasi kerja.

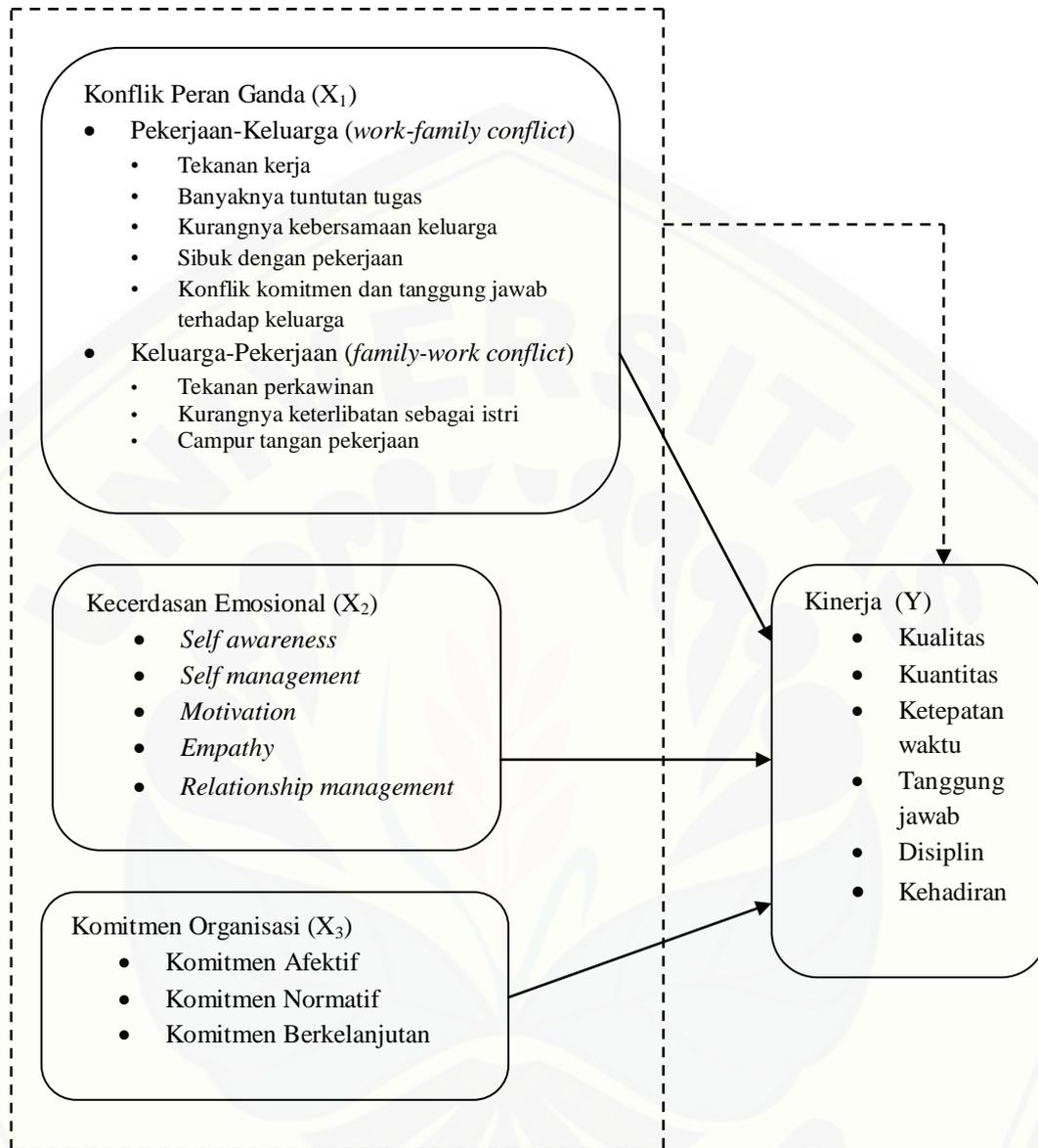
Sumber : Diolah dari berbagai sumber

2.3 Kerangka Konseptual

Kinerja karyawan yang baik sangat penting bagi perusahaan, hal tersebut diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam bentuk kerjasama. Memiliki karyawan yang telah menikah tentu perusahaan harus siap terhadap resiko yang diterima apabila karyawan tersebut memiliki suatu konflik dalam kehidupan rumah tangga dan pekerjaannya. Konflik peran ganda yang dimiliki karyawan tanpa adanya pengelolaan secara emosional akan menimbulkan ketegangan, pertengkaran, stress dan frustrasi apabila masalah mereka tidak dapat diselesaikan. Namun, dengan adanya kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan tersebut diharapkan karyawan dapat mengelola permasalahan-permasalahan yang dihadapi sehingga tidak mencampur adukkan persoalan yang dihadapi ke dalam sebuah pekerjaan.

Kinerja yang dihasilkan dengan baik oleh seorang karyawan tentu memberikan kebanggaan tersendiri bagi perusahaan maupun karyawan. Adanya komitmen karyawan terhadap perusahaan akan memberikan dampak yang baik karena karyawan akan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara maksimal, namun jika komitmen terhadap perusahaan berkurang maka tugas pekerjaan dan tanggungjawabnya dikerjakan secara minimal. Hal tersebut akan membawa dampak pada kinerja yang dihasilkan. Dengan begitu perusahaan penting untuk mengetahui hal-hal tersebut yang dapat terjadi agar dapat mengambil tindakan-tindakan pencegahan pada buruknya kinerja yang dihasilkan.

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu serta permasalahan yang telah dikemukakan, maka sebagai dasar perumusan hipotesis, kerangka konseptual dalam penelitian ini ditunjukkan pada gambar 2.1 sebagai berikut:

**Keterangan :**

-----> = Pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara simultan

————> = Pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara parsial

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

2.4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja

Konflik peran ganda merupakan suatu kondisi dimana terjadinya ketidakseimbangan antara tanggung jawab urusan pekerjaan dan tanggung jawab urusan keluarga dimana satu pihak merasa terpengaruh secara negatif akibat tekanan-tekanan tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga. Konflik peran ganda yang dimiliki karyawan tanpa adanya penanganan yang baik dalam permasalahan yang dihadapi dapat terjadinya penurunan pada kinerja yang dihasilkan. Menurut Greenhaus dan Beutell (1985) (dalam psychologymania, 2012) memberikan pengertian konflik peran ganda sebagai suatu bentuk konflik antar peran dimana tekanan-tekanan dari pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain. Penelitian Sry Rosita (2012) menyatakan bahwa konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₁ : Konflik Peran Ganda berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank “X” cabang Jember.

2.4.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan karyawan dalam mengendalikan perasaan-perasaannya terhadap diri sendiri maupun terhadap orang lain, serta mampu memotivasi diri dan mengatur suasana hati. Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang, maka akan berdampak baik pula pada pekerjaan yang dilakukan dan lingkungan sekitar. Cooper dan Sawaf (1998) (dalam Lisda Rahmasari, 2012) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi. Pada penelitian Dewi Urip Wahyuni (2013) menyatakan bahwa kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₂ : Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank “X” cabang Jember.

2.4.3 Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Komitmen organisasi merupakan sikap perasaan seseorang untuk kesediaannya bergabung dalam suatu organisasi dan berusaha sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi serta kepercayaannya terhadap nilai-nilai organisasi. Dengan adanya komitmen karyawan yang tinggi pada perusahaan maka karyawan cenderung akan melaksanakan tugas-tugas dan kewajibannya dengan maksimal karena kesediaannya untuk kepentingan organisasi. Mathis dan Jackson (2006:122) menjelaskan bahwa komitmen organisasi adalah tingkat sampai dimana karyawan yakin dan menerima tujuan organisasional, serta berkeinginan untuk tinggal bersama organisasi tersebut. Hasil penelitian Rikha Handayani dan Yusrawati (2013) menjelaskan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₃ : Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank “X” cabang Jember.

2.4.4 Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja

Menurut Bambang Kusriyanto (1991) (dalam Mangkunegara, 2006:9) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Dale Timple (1992) menyatakan bahwa faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Penelitian Habibullah Jimad (2010) menyimpulkan bahwa secara simultan konflik peran ganda dan komitmen organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja. Menurut Frengky Sanjaya (2012) kecerdasan emosi melemahkan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan, artinya apabila tingkat kecerdasan emosi karyawan tinggi maka pengaruh stress terhadap kinerja akan berkurang.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H₄ : Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank “X” cabang Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian memuat suatu rencana tentang informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sumber khusus dari mana informasi diperoleh, strategi untuk mengumpulkannya dan bagaimana menganalisisnya (Ovilia, 2014).

Rancangan penelitian ini diklasifikasikan sebagai *Explanatory Research*. *Explanatory Research* yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan suatu variabel dengan variabel lain dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis (Fajar, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis Regresi Berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) (Sarjono dan Julianita, 2013:91).

3.2 Sumber Data

Pada penelitian ini dibutuhkan data yang relevan dengan masalah penelitian. Sumber data yang digunakan adalah:

a. Data Primer

Pada penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan jawaban kuisisioner terkait dengan permasalahan yang diteliti di PT Bank “X” cabang Jember.

b. Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk mendukung penelitian guna memperkuat dan memperjelas data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbagai informasi yang peneliti dapatkan melalui sumber seperti jurnal, artikel, internet, dan studi pustaka yang terkait dengan penelitian.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a) Kuisisioner

Yaitu pengambilan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan maupun pernyataan tertulis kepada responden yang digunakan untuk memperoleh informasi terkait dengan konflik peran ganda, kecerdasan emosional dan komitmen organisasi serta kinerja karyawan pada PT. Bank “X” Cabang Jember.

b) Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan proses tanya-jawab secara lisan dimana dua orang atau lebih dilakukan melalui tatap muka mendengarkan secara langsung informasi dan keterangan-keterangan yang telah diperoleh dari hasil kuisisioner maupun hal-hal yang diperlukan untuk melengkapi informasi yang ada pada penelitian ini.

c) Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dan menggali data melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian seperti teori-teori yang digunakan pada penelitian ini, struktur organisasi perusahaan, serta gambaran umum sejarah perusahaan, dan lain-lain.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja dalam bidang pekerjaan apapun pada PT Bank “X” Cabang Jember tahun 2015 yaitu berjumlah 57 orang.

3.4.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana peneliti memiliki kriteria tertentu di dalam pengambilan respondennya, antara lain :

1. Responden karyawan yang sudah menikah
2. Masa kerja pada perusahaan minimal 2 tahun, ketentuan ini diambil berdasarkan peraturan perusahaan dimana karyawan yang telah bekerja minimal 2 tahun diangkat menjadi pegawai tetap dan dianggap sudah memiliki komitmen terhadap perusahaan.
3. Usia karyawan minimal 25 tahun, ketentuan ini diambil berdasarkan persepsi peneliti dimana karyawan yang telah bekerja pada usia minimal 25 tahun cenderung memiliki tingkat permasalahan yang tinggi dan kematangan emosional.
4. Pendidikan minimal D2, ketentuan ini diambil berdasarkan persepsi peneliti dimana karyawan yang berpendidikan minimal D2 cenderung melakukan aktualisasi diri dalam berkarir dan pola pikir yang terbuka atas ilmu dan pengalaman yang didapatkan.

Responden yang memenuhi kriteria sebanyak 32 orang yang merupakan karyawan tetap dan berperan ganda yang berarti sudah menikah atau berkeluarga namun tidak dikhususkan bagi yang memiliki anak atau tidak memiliki anak.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang akan diteliti dan dianalisis dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu :

1. Variabel independen (X), adalah variabel yang tidak tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah Konflik Peran Ganda (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2), dan Komitmen Organisasi (X_3).
2. Variabel dependen (Y), adalah variabel yang tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah Kinerja (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Berikut ini definisi operasional variabel-variabel yang akan diteliti :

1. Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda yang dimiliki karyawan Bank “X” terkadang mengganggu dalam beraktivitas, namun karyawan tersebut juga terus belajar untuk bersikap profesional sehingga tidak mencampur adukkan permasalahan-permasalahan dalam pekerjaan. Konflik peran ganda memiliki dua bentuk dimensi yang digunakan peneliti untuk mengukur dalam penelitian ini, yaitu :

a. Konflik Pekerjaan-Keluarga (*work-family conflict*)

Konflik pekerjaan-keluarga merupakan tekanan dimana peran dalam pekerjaan mengganggu perannya dalam keluarga pada karyawan PT Bank “X”. Indikator-indikator konflik pekerjaan-keluarga yang akan digunakan adalah:

- a). Tekanan kerja
- b). Banyaknya tuntutan tugas
- c). Kurangnya kebersamaan keluarga
- d). Sibuk dengan pekerjaan
- e). Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga

b. Konflik Keluarga-Pekerjaan (*family-work conflict*)

Konflik keluarga-pekerjaan merupakan tekanan dimana peran dalam keluarga mengganggu perannya dalam pekerjaan pada karyawan PT Bank “X”. Indikator-indikator konflik keluarga-pekerjaan yang akan digunakan adalah :

- a) Tekanan perkawinan
- b) Kurangnya keterlibatan istri
- c) Campur tangan pekerjaan

2. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan karyawan dalam mengendalikan perasaan terhadap dirinya sendiri maupun terhadap orang lain, serta mampu memotivasi diri dan mengatur suasana hati pada karyawan PT Bank “X”. Berikut ini adalah indikator yang akan digunakan menurut Goleman (2003):

- a) Kesadaran Diri (*Self Awareness*)
- b) Pengelolaan Diri (*Self Management*)
- c) Motivasi (*Motivation*)
- d) Empati (*Empathy*)
- e) Membina Hubungan (*Relationship Management*)

3. Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi yang dimiliki karyawan Bank “X” merupakan sikap dan perasaan untuk kesediaan serta keinginannya untuk tetap menjadi anggota organisasi dan berusaha sebaik mungkin untuk kepentingan organisasi. Karyawan juga mampu menjaga kepercayaannya terhadap nilai-nilai organisasi hingga memiliki masa kerja yang cukup lama pada Bank “X”. Meyer and Allen (1997) (dalam Titisari 2014:20) membagi komitmen menjadi tiga dimensi yang akan digunakan untuk mengukur komitmen organisasi, yaitu :

- a) Komitmen Afektif (*Affective Commitment*), yang merupakan sifat bangga terhadap organisasi
- b) Komitmen Normatif (*Normative Commitment*), yang merupakan kewajiban memberikan hasil yang terbaik.
- c) Komitmen Berkelanjutan (*Continuance Commitment*), yang merupakan kebutuhan terhadap pekerjaan.

4. Kinerja

Kinerja merupakan hasil yang dicapai dari suatu proses yang didapati oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya yang diukur dan dinilai berdasarkan ketentuan yang berlaku terhadap karyawan PT Bank “X”. Adapun indikator kinerja yang akan digunakan adalah :

- a) Kualitas, tingkat dimana hasil yang dicapai sesuai berdasarkan syarat-syarat ketentuan.
- b) Kuantitas, jumlah yang dihasilkan dalam siklus aktivitas yang diselesaikan.

- c) Ketepatan waktu, tingkat suatu aktivitas diselesaikan pada waktu awal sehingga tidak menghambat pekerjaan lain.
- d) Tanggung jawab, merupakan konsekuensi yang diambil dari adanya wewenang kekuasaan dan pekerjaan.
- e) Disiplin, kepatuhan terhadap peraturan dan hukum yang telah disepakati bersama di dalam organisasi.
- f) Kehadiran, merupakan tingkat kehadiran karyawan dalam organisasi.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Menurut Sekaran (2006) (dalam Sarjono dan Julianita, 2011:1), skala adalah suatu instrumen atau mekanisme untuk membedakan individu yang terkait dengan variabel minat yang kita pelajari. Skala pengukuran adalah serangkaian aturan yang dibutuhkan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial (dalam Sarjono dan Julianita, 2011:6).

Skala pengukuran data menggunakan skala likert dengan 5 pilihan jawaban untuk bobot nilai positif, yaitu:

1. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 : Setuju (S)
3. Skor 3 : Netral (N)
4. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:90) ;

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan ;

r = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah sampel

Pengukuran validitas dilakukan dengan menguji taraf signifikansi *product moment pearson's*. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi < 5%.

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih (Prayitno, 2010:97). Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya. Dengan kata lain reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama.

Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni (Prayitno, 2010:97) ;

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan;

α = koefisien reliabilitas

r = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menguji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

3.8.1.3 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas (Prayitno, 2010:71). Kriteria pengujian dengan melihat besaran *kolmogorov-smirnov test* adalah;

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model regresi linier berganda, maka langkah selanjutnya yang dilakukan apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Metode ini mempunyai kriteria bahwa pengamatan harus mewakili variasi minimum, konstanta, dan efisien. Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain : tidak ada multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan data berdistribusi normal.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai

distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:56). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Adanya multikolinearitas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel independen. Gejala multikolinearitas juga dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*). Latan (2013:61) menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas terjadi jika VIF lebih dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut (Latan, 2013:66). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Dalam analisis regresi variabel yang mempengaruhi disebut *independent variabel* (variabel bebas) dan variabel yang dipengaruhi disebut *dependent variabel* (variabel terikat). Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat salah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana, sedangkan jika variabelnya bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda (Prayitno, 2010:61).

Untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank “X” Cabang Jember, digunakan analisis regresi linier berganda sebagai berikut (Prayitno, 2010:61) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = variabel kinerja karyawan

X₁ = variabel konflik peran

X₂ = variabel kecerdasan emosional

X₃ = variabel komitmen

b₀ = intersep, konstanta yang merupakan rata-rata nilai Y pada saat X₁, X₂, X₃, sama dengan nol

b₁ = koefisien regresi variabel konflik peran

b₂ = koefisien regresi variabel kecerdasan emosional

b₃ = koefisien regresi variabel komitmen

e = variabel pengganggu

3.8.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat yang terdapat dalam model. Uji hipotesis yang dilakukan adalah :

a. Uji t

Analisis ini digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank “X” Cabang Jember. Rumusnya adalah (Prayitno, 2010:68) ;

$$t = \frac{bi}{Se(bi)}$$

Keterangan :

t = test signifikan dengan angka korelasi

bi = koefisien regresi

Se (bi) = *standard error* dari koefisien korelasi

Formulasi hipotesis uji t ;

1) $H_0 : bi = 0, i = 1, 2, 3$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

2) $H_a : bi \neq 0, i = 1, 2, 3$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

3) *Level of significane* 5% (Uji 2 sisi, 5% : 2 = 2,5% atau 0,025)

4) Pengambilan keputusan ;

a) jika $t_{tabel} > t_{hitung}$: H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat;

b) jika $t_{tabel} < t_{hitung}$: H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (serentak) terhadap variabel terikat (Prayitno, 2010:67). Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel X_1, X_2, X_3 , secara simultan terhadap variabel Y. Rumus yang akan digunakan adalah :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{1-R^2/(n-k)}$$

Keterangan :

F = pengujian secara simultan

R^2 = koefisien determinasi

k = banyaknya variabel

n = banyaknya sampel

Formulasi hipotesis uji F ;

1) $H_0 : b_1, b_2, b_3 \neq 0$

H_0 ditolak dan H_a diterima, ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

2) $H_a : b_1, b_2, b_3 = 0$

H_0 diterima dan H_a ditolak, tidak ada pengaruh simultan antara variabel bebas (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

3) *Level of significane* 5%;

4) Pengambilan keputusan ;

a) jika $F_{tabel} > t_{hitung}$: H_0 diterima, berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat;

b) jika $F_{tabel} < t_{hitung}$: H_0 ditolak, berarti ada pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

c. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi adalah data untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh langsung variabel bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variabel terikat atau dapat dikatakan bahwa penggunaan model tersebut bisa dibenarkan. Dari koefisiensi determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y (Prayitno, 2010:66).

$$R^2 = \sum Y \frac{b^1 \sum X_1 Y + b^2 \sum X_2 Y + b^3 \sum X_3 Y + b^4 \sum X_4 Y}{\sum Y^2}$$

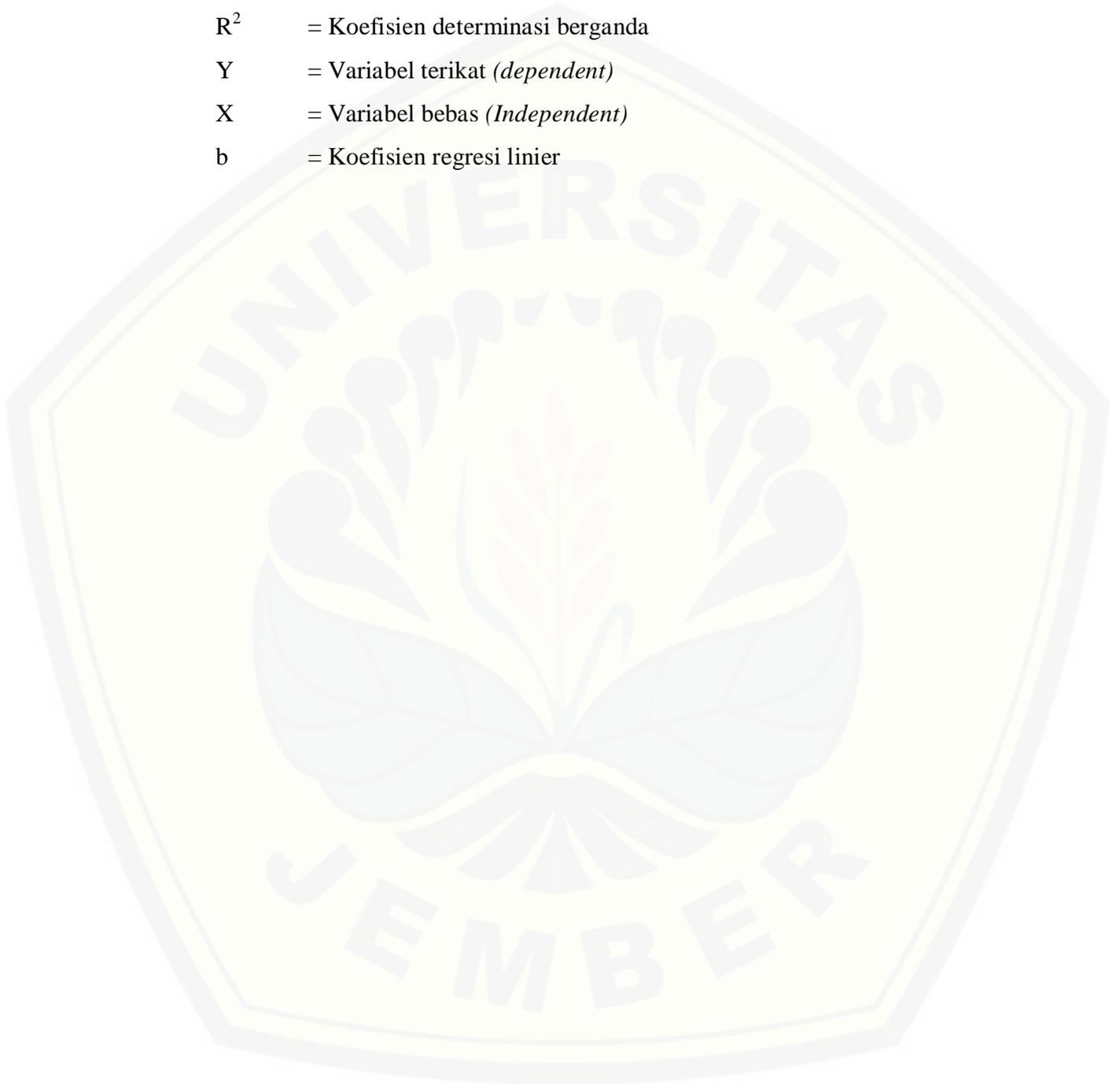
Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi berganda

Y = Variabel terikat (*dependent*)

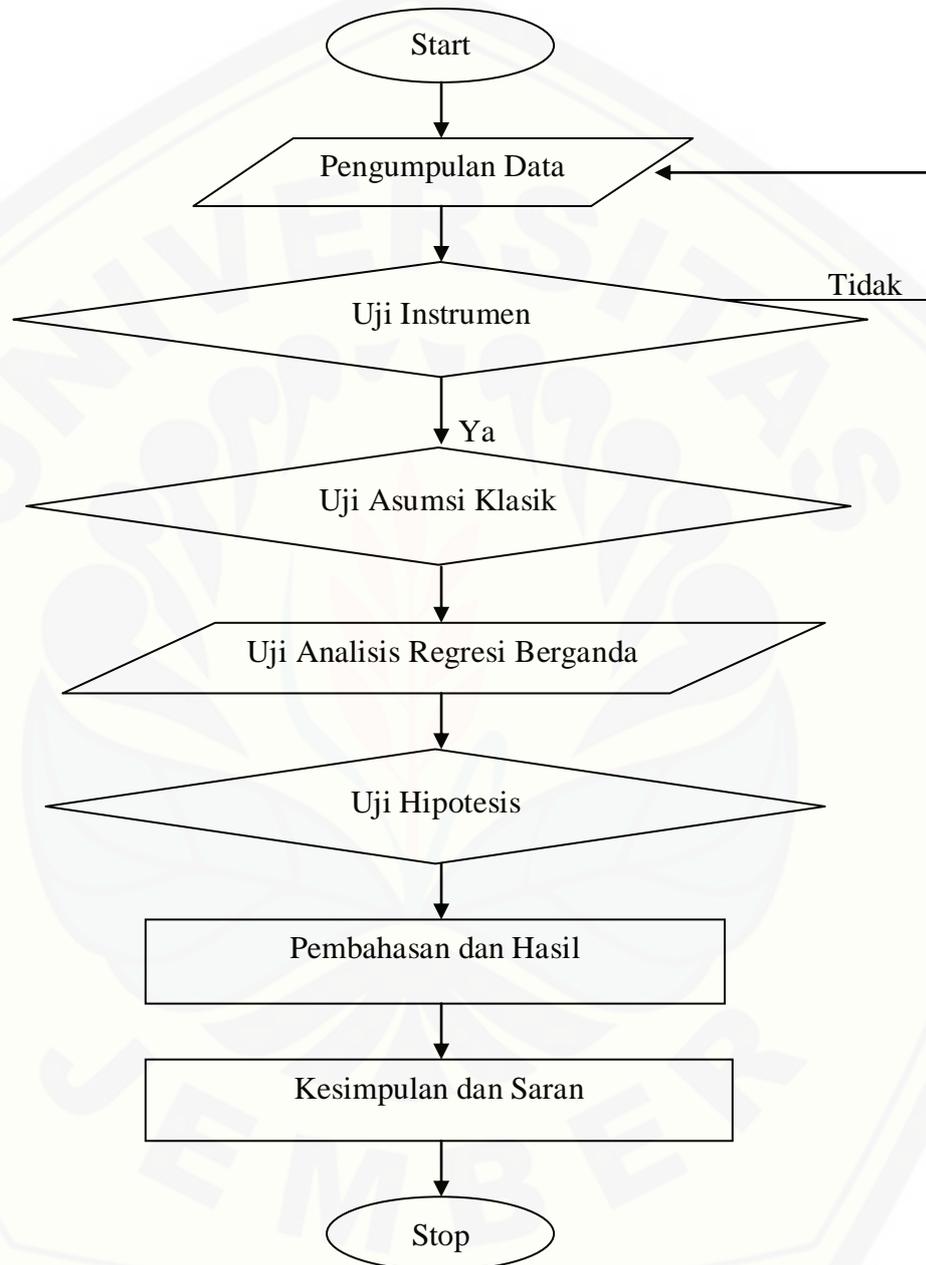
X = Variabel bebas (*Independent*)

b = Koefisien regresi linier



3.9 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini tampak pada gambar 3.1 sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan Kerangka Pemecahan Masalah :

1. Start, merupakan tahap awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian.
2. Pengumpulan Data, merupakan tahap peneliti untuk mencari data-data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara penyebaran kuisioner, wawancara, dan studi pustaka.
3. Uji Instrumen, merupakan pengujian yang dilakukan terhadap instrumen penelitian mengenai valid dan reliabel serta normalnya suatu data yang sudah diperoleh.
4. Uji Asumsi Klasik, merupakan pengujian meliputi uji Normalitas, Heteroskedastisitas, dan Multikolineritas setelah melewati proses uji instrumen.
5. Analisis Regresi Berganda, merupakan analisis yang dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
6. Uji hipotesis yang dihitung menggunakan uji t, uji F dan uji R^2 dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh di setiap variabel yang diukur.
7. Pembahasan dan Hasil, merupakan tahap bagi peneliti untuk membahas hasil penelitian yang sudah dilakukan.
8. Kesimpulan dan Saran, merupakan tahap bagi peneliti untuk menarik kesimpulan penelitian dan memberikan saran yang diperlukan oleh pihak-pihak terkait.
9. Stop, merupakan penyelesaian atau akhir dari penelitian.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat

Bank X didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. Dimana Bank X merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Bank X sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946, yang pada akhirnya Bank X beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Oeang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank X.

Sejalan dengan perkembangan dan kemajuan masyarakat, Bank X ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Bank “X” memiliki beberapa cabang di Indonesia, salah satunya di Kabupaten Jember yang menjadi sebagai objek pada penelitian ini. Bank “X” Cabang Jember dibangun sekitar tahun 1960-an, dan telah mengalami renovasi sekitar tahun 1990-an hingga saat ini. Kantor Cabang utama pada Kabupaten Jember ini terletak di jalan PB.Sudirman tepat di depan alun-alun kota Jember. Bank “X” sendiri memiliki beberapa unit yang tersebar di berbagai daerah di Kabupaten Jember, salah satunya seperti di Kecamatan Ambulu, Rambipuji, dan Balung. Sedangkan kantor cabang Bank X pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955. Dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum Bank X bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional. Kemampuan Bank X untuk beradaptasi terhadap perubahan jaman dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya, serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen Bank X terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Sejak tahun 1992 status hukum Bank X berubah menjadi perusahaan terbuka. Hal ini sejalan dengan penggantian nama menjadi PT Bank "X" (Persero). Perusahaan tak hanya berhenti begitu saja, rencana untuk "go public" kemudian dapat terealisasi dengan melakukan penawaran umum perdana di pasar modal pada tahun 1996. Perusahaan terus menjaga komitmen dalam perbaikan kualitas kinerja di tengah perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi.

Pada tahun 2012, Pemerintah Indonesia telah memegang saham Bank X sebesar 60% dan sisanya 40% dimiliki oleh pemegang saham publik yang datang dari individu, instansi, domestik maupun asing. Dengan visi "Menjadi bank yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja", Bank X telah berhasil menjadi bank terbesar ke-4 di Indonesia bila dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Hal ini merupakan hasil kerja keras dari semua komponen Bank X, terutama 24.861 karyawan yang telah berdedikasi tinggi terhadap perusahaan. Selain itu, jaringan layanan Bank X berada di 1.585 outlet yang tersebar di seluruh Indonesia dan telah berhasil merambah hingga Hong Kong, London, New York dan Singapura.

4.1.2 Visi dan Misi

a. Visi Bank X

Menjadi bank yang unggul, terkemuka, dan terdepan dalam layanan dan kinerja.

Bank X berupaya menjadi bank yang unggul dengan menunjukkan kinerja yang berkualitas dalam bidang *human capital*, proses bisnis internal yang memberikan nilai investasi yang memuaskan bagi pemegang saham serta memberikan nilai bagi nasabah dengan *improvement* dan inovasi melalui produk/ jasa yang beragam dan terpadu di segmen pasar yang dilayani.

b. Misi Bank X

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor

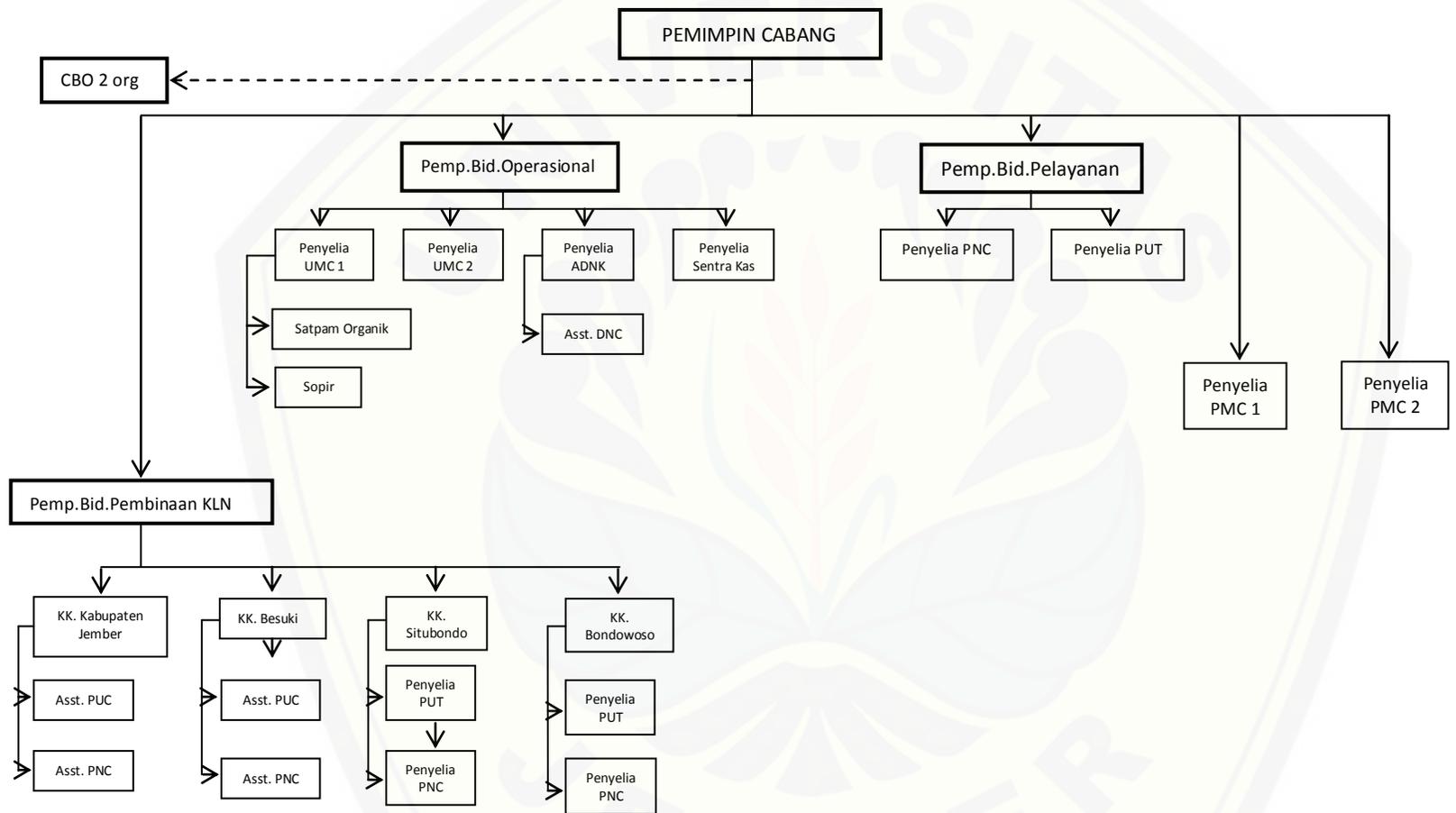
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan komunitas
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik

4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan mengenai segenap fungsi serta pembagian wewenang dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik apabila dalam suatu organisasi tersebut terdapat perumusan rencana dan tujuan yang jelas, pembagian masing-masing tugas, delegasi kekuasaan, tingkat-tingkat kekuasaan, kesatuan pemerintah dan tanggung jawab serta koordinasi yang baik pula.

Hal-hal tersebut dibentuk untuk menghindari terjadinya tumpang tindih wewenang dan tanggung jawab antar suatu organisasi. Dalam rangka mencapai hasil yang baik serta pelaksanaan tugas dengan tertata, maka PT. Bank “X” Cabang Jember harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku. PT. Bank “X” Cabang Jember menerapkan struktur organisasi, dimana setiap pelaksanaan kegiatan dipertanggung jawabkan kepada atasan. Berikut ini adalah gambar dari kerangka struktur organisasi PT. Bank “X” Cabang Jember :

STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK “X” (Persero) Tbk. CABANG JEMBER



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank “X” (Persero) Tbk. Cabang Jember

4.1.4 Job Description

Adapun tugas dan wewenang masing-masing bagian pada kantor Bank X cabang Jember :

a. Pimpinan Cabang

Pimpinan cabang bertugas menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai dan secara aktif menyelia secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya di area kerjanya sejalan dengan system prosedur yang berlaku.

Tanggung jawab utama pimpinan cabang adalah :

1. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang dan kantor layanan terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha dan pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap PT Bank X.
2. Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor layanan dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja pegawai serta pelaksanaan manajemen secara optimal.

b. Pimpinan Bidang Operasional

Pimpinan bidang operasional bertugas mengelolah dan menyusun rencana kerja, anggaran, penetapan target pelayanan, aktifitas administrasi dan transaksi serta mengelola sumber daya manusia kantor cabang.

Tanggung jawab utama pimpinan bidang operasional adalah :

1. Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan, memimpin seluruh aktifitas harian administrasi dan aktifitas operasional lainnya serta memaksimalkan kontribusi laba terhadap laba Bank X secara keseluruhan.
2. Mengelola secara professional pengembangan karyawan melalui pelatihan untuk promosi atau rotasi kepada pemimpin cabang dan mengimplementasikan standar pelayanan bersama untuk mencapai unsure standar pelayanan.

c. Pimpinan Bidang Pelayanan Nasabah

Pimpinan bidang pelayanan nasabah bertugas memberikan dukungan kepada pemimpin cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifitas operasional serta pelayanan transaksi produk dan jasa kepada nasabah.

Tanggung jawab utama pimpinan bidang pelayanan nasabah adalah :

1. Memimpin dan bertanggung jawab penuh seluruh aktifitas harian pelayanan nasabah sesuai standar layanan dan mengupayakan pelayanan yang optimal sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap laba perusahaan.
2. Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahinya dalam memantau dan memastikan perbaikan atau penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit sesuai dengan rencana atau sasaran perbaikan yang diberikan auditor.

d. Pemimpin Kantor Pelayanan

Pemimpin kantor pelayanan bertugas mengelola, mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifitas operasional maupun pelayanan transaksi Bank X.

Tanggung jawab utama pimpinan kantor pelayanan adalah :

1. Menyelia seluruh aktifitas pelayanan nasabah dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
2. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktifitas harian nasabah serta mengelola secara professional pengembangan karyawan unit pelayanan dan pelatihan.

e. Penyelia Sentra Kas

Tanggung jawab utama penyelia sentra kas adalah :

1. Memenuhi kebutuhan kas cabang melalui koordinasi.
2. Mengatur pelaksanaan aktifitas kas untuk anggota.
3. Mengelola uang layak edar.
4. Mengelola uang tak layak edar untuk ditukarkan ke Bank Indonesia.

f. Penyelia Administrasi Umum

Tanggung jawab utama penyelia administrasi umum adalah :

1. Menyelenggarakan administrasi umum dan kepegawaian kantor cabang utama dan kantor pelayanan serta mengelola logistic kantor cabang utama dan kantor pelayanan.
2. Mengkompilasi tindak lanjut hasil temuan audit kantor cabang utama dan kantor layanan.

g. Penyelia Pemasaran

Tanggung jawab utama penyelia pemasaran adalah :

1. Melakukan penelitian potensi ekonomi dan menyusun peta bisnis regional.
2. Melakukan ekstensif dan intensif marketing.
3. Menjual produk dan jasa Bank X.
4. Mengelola kredit bermasalah, kolektibilitas dan hapus buku.
5. Mengelola administrasi dan laporan kredit bermasalah.
6. Membantu wilayah dalam upaya penyelesaian kredit.

h. Penyelia Pelayanan Uang Tunai

Tanggung jawab utama penyelia pelayanan uang tunai adalah :

1. Mengelola sistem penerimaan atau antrian nasabah.
2. Mengelola kas ATM.
3. Mengelola pelaksanaan layanan untuk kenyamanan nasabah.
4. Melayani semua jenis transaksi kas atau tunai dan pemindahan.

i. Penyelia Pelayanan Nasabah

Tanggung jawab utama penyelia pelayanan nasabah adalah :

1. Melayani transaksi pencairan dana deposito.
2. Melayani transaksi pengirian uang dan transaksi luar negeri.
3. Mengelola transaksi produk dana (giro, tabungan, deposito, dll).
4. Melayani informasi transaksi produk dana, jasa dan kredit.

j. Satpam

Satpam bertugas melaksanakan pengamanan masing-masing penjagaan yang menjadi daerah kerjanya di Bank X.

Tanggung jawab utama antara lain :

1. Melakukan penjagaan dan pengawasan terhadap gedung kantor beserta objek lainnya dan setiap kegiatan perawatan atau perbaikan kantor.
2. Ikut berpartisipasi dalam rangka terselenggarakannya fungsi pertahanan sipil di Bank X.
3. Melayani penitipan dan penyerahan kembali kunci ruangan kantor dan kendaraan dinas yang disimpan kantor.

k. Sopir

Sopir bertugas melayani transportasi pegawai untuk keperluan dinas.

Tanggung jawab utama sopir antara lain :

1. Memelihara kendaraan agar selalu dalam keadaan baik serta menjaga kelengkapan dokumen kendaraan seperti stnk dan lainnya yang diperlukan dalam berlalulintas.
2. Melayani kebutuhan transportasi untuk kepentingan dinas kepada pegawai maupun tamu Bank X.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang sudah menikah yang bekerja pada PT Bank X Cabang Jember. Jumlah sampel yang memenuhi karakteristik dalam penelitian ini sebanyak 32. Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari karakteristik responden berdasarkan usia, masa kerja, dan pendidikan.

4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Usia

Perbedaan usia tidak selalu mencerminkan kematangan jiwa seseorang namun terkadang perbedaan usia berhubungan dengan proses cara pengambilan keputusan seseorang karena setiap manusia memiliki cara berpikirnya masing-masing. Berikut ini adalah usia responden yang dibagi menjadi 4 kelompok :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase
25-30 Tahun	9	28,1%
31-36 Tahun	7	21,9%
37-42 Tahun	13	40,6%
43-48 Tahun	3	9,4%
Jumlah	32	100%

Sumber : Data primer, 2015

Berdasarkan tabel 4.1, terlihat bahwa usia yang menjadi responden paling banyak adalah 37-42 tahun yaitu sebanyak 13 orang atau 40,6% dan yang paling sedikit jumlahnya adalah responden dengan usia 43-48 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau 9,4%.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berpendidikan tinggi dapat mendorong seseorang untuk lebih melakukan aktualisasi diri dalam berkarir dengan harapan dapat menunjang karirnya lebih baik. Pendidikan juga berpengaruh terhadap pola pikir seseorang dimana mereka telah banyak mendapatkan ilmu serta pengalaman dalam hidupnya semasa mengenyam pendidikan. Berikut ini adalah kategori pendidikan responden yang dibagi menjadi 3 kelompok :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden	Persentase
D2/ D3/ D4	5	15,6%
S1	24	75%
S2	3	9,4%
Jumlah	32	100%

Sumber : Data primer, 2015

Berdasarkan tabel 4.2, terlihat bahwa mayoritas latar belakang pendidikan responden adalah S1 dengan jumlah 24 orang atau 75%, dan minoritas responden berlatar pendidikan S2 yaitu sebanyak 3 orang atau 9,4%.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja dapat mencerminkan komitmen responden terhadap pekerjaan maupun organisasinya. Masa kerja juga mempengaruhi keterikatan dirinya dengan pekerjaan maupun organisasinya, mengenal dan memahami nilai-nilai budaya dalam organisasinya sehingga merasa dirinya adalah bagian dari pekerjaan yang ia terima maupun bagian dari organisasinya. Berikut ini adalah masa kerja responden yang dibagi menjadi 4 kelompok :

Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Responden	Persentase
2-6 Tahun	9	28,1%
7-11 Tahun	11	34,4%
12-16 Tahun	8	25%
17-21 Tahun	4	12,5%
Jumlah	32	100%

Sumber : Data primer, 2015

Berdasarkan tabel 4.3, terlihat bahwa mayoritas masa kerja responden adalah 7-11 tahun sebanyak 11 orang dengan persentase 34,4%, sedangkan

minoritas masa kerja responden adalah 17-21 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 12,5%.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini. Adapun jawaban atas hasil distribusi responden dari masing-masing indikator variabel penelitian adalah sebagai berikut:

a. Deskripsi Variabel Konflik Peran Ganda

Deskripsi penilaian karyawan berdasarkan masing-masing indikator variabel konflik peran ganda disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Konflik Peran Ganda

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	1	2	3	4	5
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
X_{1.1}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	22 (68.7%)	8 (25%)
X_{1.2}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (15.6%)	21 (65.6%)	6 (18.7%)
X_{1.3}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (12.5%)	25 (78%)	3 (9.4%)
X_{1.4}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (18.7%)	19 (59.4%)	7 (21.9%)
X_{1.5}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (75%)	8 (25%)
X_{1.6}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	25 (78%)	7 (21.9%)
X_{1.7}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	24 (75%)	5 (15.6%)
X_{1.8}	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	28 (87.5%)	4 (12.5%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari setiap indikator atau item pernyataan pada variabel konflik peran ganda sebagian besar responden memberikan skor jawaban 4 yaitu “setuju”, dengan persentase sebesar 68.7% pada item pernyataan ($X_{1.1}$) Tekanan kerja, 65.6% pada item pernyataan ($X_{1.2}$) Banyaknya tuntutan tugas, 78% pada item pernyataan ($X_{1.3}$) Kurangnya kebersamaan keluarga, 59.4% pada item pernyataan ($X_{1.4}$) Sibuk dengan pekerjaan, 75% pada item pernyataan ($X_{1.5}$) Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga, 78% pada item pernyataan ($X_{1.6}$) Tekanan perkawinan, 75% pada item pernyataan ($X_{1.7}$) Campur tangan pekerjaan, dan 87.5% pada item pernyataan ($X_{1.8}$) Kurangnya keterlibatan istri.

b. Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional

Deskripsi penilaian karyawan berdasarkan masing-masing indikator variabel kecerdasan emosional disajikan pada tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	1	2	3	4	5
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
$X_{1.1}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	26 (81.2%)	5 (15.6%)
$X_{1.2}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (18.7%)	22 (68.7%)	4 (12.5%)
$X_{1.3}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	25 (78%)	4 (12.5%)
$X_{1.4}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	28 (87.5%)	3 (9.4%)
$X_{1.5}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (12.5%)	25 (78%)	3 (9.4%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari setiap indikator atau item pernyataan pada variabel konflik peran ganda sebagian besar responden

memberikan skor jawaban 4 yaitu “setuju”, dengan persentase sebesar 81.2% pada item pernyataan ($X_{1.1}$) Kesadaran Diri, 68.7% pada item pernyataan ($X_{1.2}$) Pengelolaan Diri, 78% pada item pernyataan ($X_{1.3}$) Motivasi, 87.5% pada item pernyataan ($X_{1.4}$) Empati, 78% pada item pernyataan ($X_{1.5}$) Membina Hubungan.

c. Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi

Deskripsi penilaian karyawan berdasarkan masing-masing indikator variabel komitmen organisasi disajikan pada tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Komitmen Organisasi

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	1	2	3	4	5
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
$X_{1.1}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	26 (81.2%)	5 (15.6%)
$X_{1.2}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	26 (81.2%)	4 (12.5%)
$X_{1.3}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	25 (78%)	5 (15.6%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari setiap indikator atau item pernyataan pada variabel konflik peran ganda sebagian besar responden memberikan skor jawaban 4 yaitu “setuju”, dengan persentase sebesar 81.2% pada item pernyataan ($X_{1.1}$) Komitmen Afektif, 81.2% pada item pernyataan ($X_{1.2}$) Komitmen Normatif, 78% pada item pernyataan ($X_{1.3}$) Komitmen Berkelanjutan.

d. Deskripsi Variabel Kinerja

Deskripsi penilaian karyawati berdasarkan masing-masing indikator variabel kinerja disajikan pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kinerja

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	1	2	3	4	5
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
$X_{1.1}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	26 (81.2%)	6 (18.7%)
$X_{1.2}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	28 (87.5%)	4 (12.5%)
$X_{1.3}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (15.6%)	23 (71.9%)	4 (12.5%)
$X_{1.4}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	25 (78%)	5 (15.6%)
$X_{1.5}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	25 (78%)	4 (12.5%)
$X_{1.6}$	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	25 (78%)	6 (18.7%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari setiap indikator atau item pernyataan pada variabel konflik peran ganda sebagian besar responden memberikan skor jawaban 4 yaitu “setuju”, dengan persentase sebesar 81.2% pada item pernyataan ($X_{1.1}$) Kualitas, 87.5% pada item pernyataan ($X_{1.2}$) Kuantitas, 71.9% pada item pernyataan ($X_{1.3}$) Ketepatan waktu, 78% pada item pernyataan ($X_{1.4}$) Tanggung jawab, 78% pada item pernyataan ($X_{1.5}$) Disiplin, 78% pada item pernyataan ($X_{1.6}$) Kehadiran.

4.4 Hasil Analisis

4.4.1 Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi *product moment pearson's*, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5% (Prayitno, 2010:90). Berikut ini hasil uji validitas tampak pada tabel 4.8:

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas

Indikator	<i>Product Moment Pearson's</i>	Sig.	<i>a</i>	Hasil Uji
X _{1,1}	0,690	0,000	0,05	Valid
X _{1,2}	0,774	0,000	0,05	Valid
X _{1,3}	0,723	0,000	0,05	Valid
X _{1,4}	0,728	0,000	0,05	Valid
X _{1,5}	0,882	0,000	0,05	Valid
X _{1,6}	0,785	0,000	0,05	Valid
X _{1,7}	0,818	0,000	0,05	Valid
X _{1,8}	0,800	0,000	0,05	Valid
X _{2,1}	0,681	0,000	0,05	Valid
X _{2,2}	0,832	0,000	0,05	Valid
X _{2,3}	0,738	0,000	0,05	Valid
X _{2,4}	0,605	0,000	0,05	Valid
X _{2,5}	0,766	0,000	0,05	Valid
X _{3,1}	0,562	0,001	0,05	Valid
X _{3,2}	0,754	0,000	0,05	Valid
X _{3,3}	0,583	0,000	0,05	Valid
Y ₁	0,762	0,000	0,05	Valid
Y ₂	0,788	0,000	0,05	Valid
Y ₃	0,629	0,000	0,05	Valid
Y ₄	0,824	0,002	0,05	Valid
Y ₅	0,779	0,000	0,05	Valid
Y ₆	0,710	0,000	0,05	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa masing-masing indikator (item) dalam variabel yang digunakan mempunyai hasil nilai *product moment pearson's* dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga indikator (item) yang digunakan dalam variabel penelitian ini dapat dinyatakan sesuai atau relevan dan dapat digunakan sebagai item dalam pengumpulan data.

b) Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten. Suatu pertanyaan atau pernyataan yang baik adalah pertanyaan atau pernyataan yang jelas mudah dipahami dan memiliki interpretasi yang sama meskipun disampaikan kepada responden yang berbeda dan waktu yang berlainan. Uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*. Suatu instrument dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 (Prayitno, 2010:97). Berikut pada Tabel 4.9 disajikan hasil pengujian reliabilitas ;

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cutt off</i>	<i>N of Item</i>	Hasil Uji
Konflik Peran Ganda	0,913	> 0,6	8	Reliabel
Kecerdasan Emosional	0,797	> 0,6	5	Reliabel
Komitmen Orgaisasi	0,649	> 0,6	3	Reliabel
Kinerja	0,861	> 0,6	6	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa data yang diperoleh bersifat reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yakni 0,913, 0,797, 0,649, dan 0,861 > 0,60, sehingga data yang diperoleh dapat dinyatakan reliabel atau layak sebagai alat dalam pengumpulan data.

c) Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogorov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5% (Prayitno, 2010:71). Adapun hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut ;

Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas

<i>Test of Normality</i>	<i>Kolmogorov-Smirnov</i>		
	Sig.	Cutt off	Hasil Uji
Konflik Peran Ganda	0,184	0,05	Normal
Kecerdasan Emosional	0,167	0,05	Normal
Komitmen Organisasi	0,142	0,05	Normal
Kinerja	0,211	0,05	Normal

Sumber : Lampiran 5

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui bahwa nilai probabilitas atau signifikansi untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

4.4.2 Uji Model/ Uji Asumsi Klasik

Setelah memperoleh model, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah menguji apakah model yang dikembangkan bersifat BLUE (*Best Linier Unbised Estimator*) (Gujarati dalam Latan, 2013:14). Asumsi BLUE yang harus dipenuhi antara lain yaitu : data berdistribusi normal, tidak ada multikolinieritas, dan tidak adanya heteroskedastisitas. Pengujian asumsi klasik dilakukan pada model regresi linear berganda yang dijelaskan sebagai berikut ;

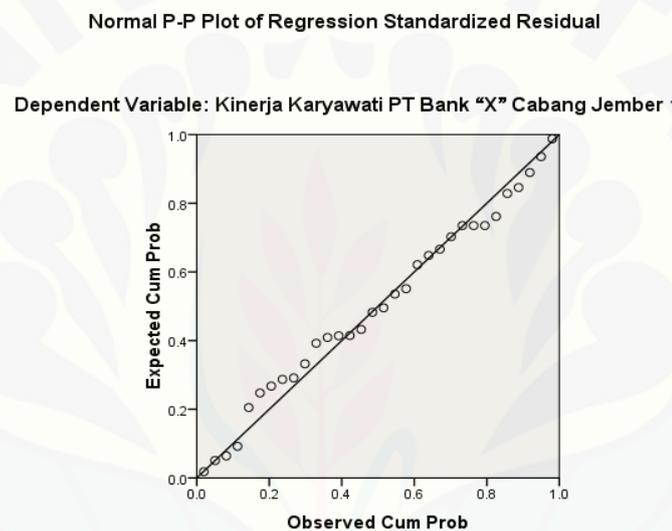
a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah mutlak regresi yang baik adalah distribusi data normal atau

mendekati normal. Mendeteksi normalitas dengan melihat penyebaran data titik pada sumbu diagonal dari grafik (Latan, 2013:42). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi rmemenuhi asumsi normalitas;
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Adapun hasil pengujian disajikan pada Gambar 4.1, sebagai berikut ;



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.2, menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi rmemenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Asumsi multikolinieritas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear dalam variabel independen dalam model. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Latan

(2013:61), menyatakan bahwa indikasi multikolinearitas apabila nilai VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya. Berikut ini disajikan hasil uji multikolinearitas ;

Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Test of Multikolinierity</i>	VIF	<i>Cutt off</i>	Hasil Uji
Konflik peran ganda (X_1)	4,306	10	Tidak terjadi multikolinieritas
Kecerdasan emosional (X_2)	3,141	10	Tidak terjadi multikolinieritas
Komitmen organisasi (X_3)	4,004	10	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Lampiran 6

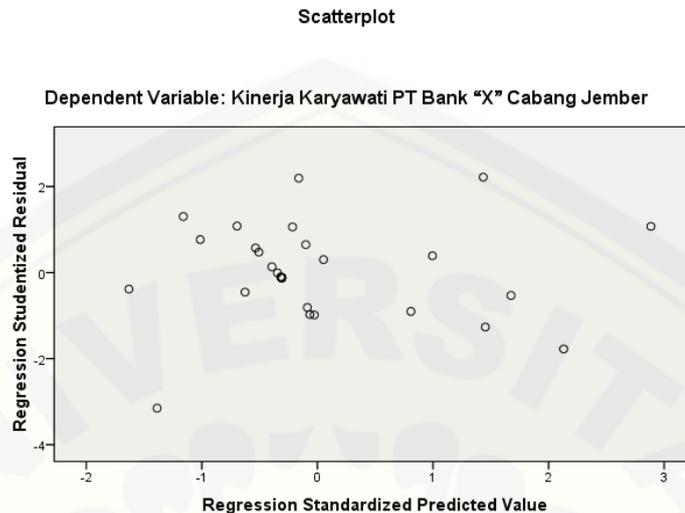
Tabel 4.11, menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas antar variabel *independen*. Tidak terjadi multikolinieritas artinya bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak ada korelasi antara variabel *independen* satu dengan variabel *independen* lainnya. Dengan kata lain, variabel yang digunakan penelitian ini tidak saling terkait dalam suatu model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut (Latan, 2013:39). Dasar pengambilan keputusan antara lain :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas;
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun hasil pengujian disajikan pada Gambar 4.3, sebagai berikut :



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.3, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y dan tebaran data tidak membentuk garis tertentu atau tidak terdapat pola yang jelas. Artinya model penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi penelitian ini layak digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

4.4.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda berkaitan dengan studi ketergantungan suatu variabel *dependen* pada satu atau lebih variabel *independen* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Hasil analisis regresi berganda antara variabel *independen* yaitu konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi, serta variabel *dependen* yaitu kinerja. Berikut pada Tabel 4.12 disajikan hasil analisis regresi berganda :

Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.673	.293		-2.300	.029
	Konflik Peran Ganda	.382	.116	.399	3.297	.003
	Kecerdasan Emosional	.359	.111	.333	3.222	.003
	Komitmen Organisasi	.381	.156	.284	2.436	.021

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.12, maka persamaan regresi yang dibentuk adalah ;

$$Y = -0,673 + 0,399X_1 + 0,333X_2 + 0,284X_3$$

1. Nilai konstanta sebesar -0,673, menunjukkan bahwa jika tidak ada aktivitas atau tidak ada kenaikan nilai pada variabel (X_1) konflik peran ganda, (X_2) kecerdasan emosional, dan (X_3) komitmen organisasi maka nilai (Y) kinerja adalah -0,673;
2. Nilai koefisien regresi pada variabel (X_1) konflik peran ganda adalah 0,399, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai pada konflik peran ganda akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,399. Artinya bahwa koefisien variabel (X_1) konflik peran ganda mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja yang ditunjukkan pada tingkat signifikansi variabel konflik peran ganda sebesar 0,003 yang lebih kecil dari pada 0,05 ($0,003 < 0,05$).
3. Nilai koefisien regresi pada variabel (X_2) kecerdasan emosional adalah 0,333, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai pada kecerdasan emosional akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,333. Artinya bahwa koefisien variabel (X_2) kecerdasan emosional mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja yang ditunjukkan pada tingkat signifikansi variabel kecerdasan emosional sebesar 0,003 yang lebih kecil dari pada 0,05 ($0,003 < 0,05$).

4. Nilai koefisien regresi pada variabel (X_3) komitmen organisasi adalah 0,284, menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu nilai pada komitmen organisasi akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,284. Artinya bahwa koefisien variabel (X_3) komitmen organisasi mempengaruhi secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja yang ditunjukkan pada tingkat signifikansi variabel komitmen organisasi sebesar 0,021 yang lebih kecil dari pada 0,05 ($0,021 < 0,05$).

4.4.4 Uji Hipotesis

a. Uji t

Berikut ini merupakan hasil uji t yang disajikan pada tabel 4.13:

Tabel 4.13 Hasil Uji t

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)						
	Konflik Peran Ganda	-.673	.293		-2.300		.029
	Kecerdasan	.382	.116	.399	3.297	2.048	.003
	Emosional	.359	.111	.333	3.222		.003
	Komitmen Organisasi	.381	.156	.284	2.436		.021

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Sumber: Lampiran 6 dan Lampiran 7

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *independen* berpengaruh terhadap variabel *dependen* secara signifikan secara parsial. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ atau $32-3-1 = 28$. Hasil analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap variabel *dependen* yaitu kinerja. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara parsial) diperoleh hasil yang dapat dinyatakan berikut ;

- 1) Variabel konflik peran ganda (X_1) memiliki nilai $t_{hitung} 3,297 > t_{tabel} 2,048$ dan signifikansi $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti

secara parsial variabel konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember;

- 2) Variabel kecerdasan emosional (X_2) memiliki nilai $t_{hitung} 3,222 > t_{tabel} 2,048$ dan signifikansi $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember;
- 3) Variabel komitmen organisasi (X_3) memiliki nilai $t_{hitung} 2,436 > t_{tabel} 2,048$ dan signifikansi $0,021 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.

b. Uji F

Berikut ini merupakan hasil uji F yang disajikan pada tabel 4.14:

Tabel 4.14 Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F_{hitung}	F_{tabel}
1	Regression					
	Residual	11.515	3	3.838	88.687	2.95
	Total	1.212	28	.043		
		12.727	31			

a. Predictor: (Constant), Komitmen Organisasi, kecerdasan Emosional, Konflik Peran Ganda

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Sumber: Lampiran 6 dan Lampiran 7

Uji F dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap variabel *dependen* yaitu kinerja karyawan secara simultan. Tabel distribusi F dicari pada $\alpha = 5\%$, dengan derajat kebebasan (df) df_1 atau $4-1 = 3$, dan df_2 $n-k-1$ atau $32-3-1 = 28$. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda (dalam hal ini untuk menguji pengaruh secara simultan) diperoleh hasil, yaitu bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($88,687 > 2,95$) dan signifikansi ($0,000 < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi

berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.

c. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Berikut ini merupakan hasil uji R^2 (Koefisien Determinasi) yang disajikan pada tabel 4.15:

Tabel 4.15 Hasil Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary ^b				
Model	R	RSquare	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.905	.895	.20804

a. Predictor: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Konflik Peran Ganda

b. Dependent Variabel: Kinerja karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Sumber: Lampiran 6

Berfungsi untuk mengetahui besarnya proporsi atau sumbangan pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara keseluruhan, maka dapat ditentukan dengan uji koefisien determinasi berganda (R^2). Dilihat dari nilai koefisien determinasi berganda, hasil analisis menunjukkan bahwa besarnya persentase sumbangan pengaruh variabel konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember, dapat dilihat dari nilai *Adjusted R Square* (R^2) menunjukkan sebesar 0,895 atau 89,5% dan sisanya 10,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, seperti pelatihan kerja, lingkungan kerja dan disiplin kerja karyawan.

4.5 Pembahasan

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi berganda, menunjukkan konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, "konflik peran ganda,

kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember” dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa jika konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi, memiliki nilai positif, maka akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.

4.5.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan mengenai konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan Bank X cabang Jember, membuktikan bahwa adanya pengaruh positif terhadap kinerja.

Tabel 4.16 Konflik Peran Ganda : Konflik Pekerjaan-Keluarga

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	STS Freq.	TS Freq.	N Freq.	S Freq.	SS Freq.
(X _{1.1}) Apakah anda merasa tuntutan pekerjaan tidak mengganggu kehidupan rumah tangga anda?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	22 (68.7%)	8 (25%)
(X _{1.2}) Apakah banyaknya tugas pekerjaan tidak membuat perhatian anda kepada keluarga berkurang?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	5 (15.6%)	21 (65.6%)	6 (18.7%)
(X _{1.3}) Apakah anda memiliki waktu untuk berinteraksi dengan keluarga meskipun banyak tugas pekerjaan?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (12.5%)	25 (78%)	3 (9.4%)
(X _{1.4}) Apakah anda bisa melakukan aktifitas penting dikeluarga meskipun banyak tugas pekerjaan?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (18.7%)	19 (59.4%)	7 (21.9%)
(X _{1.5}) Apakah banyaknya pekerjaan tidak membuat komitmen dan tanggung jawab anda terhadap keluarga berkurang?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	24 (75%)	8 (25%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.16 pada item pernyataan $X_{1.3}$ sebesar 78% responden yang setuju bahwa mereka memiliki waktu untuk berinteraksi dengan keluarga meskipun banyak tugas pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa para responden dapat mengelolah dengan baik persoalan-persoalan yang dihadapi seperti tuntutan perannya sebagai ibu rumah tangga maupun sebagai wanita karir, serta dapat mengatur waktunya dengan baik dalam membagi perhatiannya antara pekerjaan dan keluarga. Selain itu adanya teknologi yang semakin canggih membantu manusia lebih dipermudah menjalani interaksi kepada keluarga, sahabat atau pasangan hidup walaupun dalam keadaan jarak yang jauh.

Tabel 4.17 Konflik Peran Ganda : Konflik Keluarga-Pekerjaan

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
($X_{1.6}$) Apakah dengan adanya dukungan keluarga membuat anda tidak tertekan dalam melakukan pekerjaan kantor?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	25 (78%)	7 (21.9%)
($X_{1.7}$) Apakah tuntutan pekerjaan dirumah anda tidak membuat pekerjaan dikantor lalai?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	24 (75%)	5 (15.6%)
($X_{1.8}$) Apakah anda tidak merasa kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan kantor dan keluarga?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	28 (87.5%)	4 (12.5%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Sedangkan berdasarkan tabel 4.17 pada item pernyataan $X_{1.8}$ sebesar 87.5% responden yang setuju bahwa mereka tidak merasa kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan kantor dan keluarga. Hal tersebut menunjukkan bahwa para responden sangat terampil dalam membagi waktu dan menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya sehingga kinerja seseorang dapat meningkat karena dapat

menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan tidak mencampur adukkan permasalahan dikeluarga terhadap pekerjaan.

Karyawati yang berperan ganda dalam arti sudah menikah, memiliki suami atau keluarga, tetapi tidak mengkhususkan bagi yang memiliki anak maupun tidak memiliki anak. Karyawati yang sudah menikah namun tidak memiliki anak bukan berarti mereka tidak memiliki konflik dalam perannya yang terbagi sebagai wanita karir. Meskipun tidak memiliki anak, konflik bisa saja muncul dari hal terkecil yang dilakukan oleh suami istri dalam rumah tangga atau permasalahan yang timbul disebabkan oleh keluarga seperti orang tua maupun mertua. Tanpa disadari tekanan yang didapat dari permasalahan-permasalahan kecil membuat ia merasa terganggu sehingga merasakan kegelisahan, stress atau mudah lelah sehingga berimbas pada kegiatan saat ia mulai melakukan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya di kantor.

Begitupula pada karyawati yang sudah menikah dan memiliki anak, ia mungkin akan merasa terbebani dan penuh dengan kekhawatiran pada anak karena ia tidak dapat memantau langsung bagaimana keadaan anak. Namun tidak berarti ia selalu memiliki konflik dalam perannya sebagai wanita karir. Bagi mereka yang sudah menikah dan memiliki anak, sebagian dari mereka bisa menggunakan jasa *babysitter* sehingga rasa khawatir yang mengganggu pikiran dapat berkurang dan melaksanakan aktifitas pekerjaan dikantor menjadi tidak terganggu. Dari penjelasan tersebut maka penelitian ini dilakukan hanya menekankan pada konflik peran ganda pada karyawati Bank “X” cabang Jember.

Karyawati dengan pekerjaannya dikantor dan harus segera diselesaikan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya, tentu memiliki batasan waktu yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan oleh pihak perbankan, karyawati melakukan aktifitas kerjanya mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB, ini adalah jam kerja normal yang ada diperbankan “X” Jember. Namun dalam kenyataannya karyawati harus berkerja lembur, kerja lembur sewaktu-waktu diperlukan oleh pihak perbankan, dengan begitu karyawati akan berkerja mulai dari pukul 18.00 WIB sampai dengan waktu yang diperlukan. Keadaan seperti inilah sebagian dari karyawati tersebut merasa terganggu karena tidak dapat

menyelesaikan pekerjaannya dirumah. Karyawati tersebut dalam perannya yang terbagi sebagai ibu rumah tangga dan wanita karir serta memiliki anak maupun tidak, sebagian dari mereka memiliki banyak konflik namun dapat mengatur dan menyesuaikan dengan pekerjaan yang diemban. Selain itu, dukungan dari pasangan hidup ataupun anggota keluarga sangat memenuhi tanggung jawabnya dalam mengurus rumah tangga.

Pada karyawati perbankan “X” Cabang Jember ini menghasilkan kinerja yang baik seperti tugas-tugas menjadi cepat terselesaikan walaupun dalam dirinya sedang banyak masalah, mereka tetap dapat menjalankan tugas-tugas yang diterima dan membuat semangat kerja yang tinggi untuk segera menyelesaikan tugasnya. Hal tersebut juga menjadi acuan dengan cepat terselesaikannya pekerjaan kantor sehingga dapat segera mengerjakan pekerjaannya yang lain dirumah dan meluangkan waktunya untuk keluarga, begitu juga sebaliknya. Hal ini mendukung pernyataan dari Yavas *at all*,. (dalam Habibullah, 2010) bahwa orang yang mengalami konflik interpersonal dan ketegangan ditempat kerja cenderung fokus pada aktivitas kerja mereka untuk melindungi diri dari ketegangan lebih lanjut dan untuk mampu mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Habibullah (2010) dengan tujuan yang sama namun pada objek yang berbeda yaitu untuk mengetahui pengaruh konflik peran ganda dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawati perbankan di Bandar Lampung, disimpulkan bahwa variabel konflik peran ganda tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini dapat terjadi dikarenakan karyawati perbankan yang ada di Bandar Lampung telah dapat meminimalisir potensi terjadinya konflik peran ganda, telah dapat bersikap professional di tempat kerja dengan tidak mencampuradukkan antara urusan rumah tangga dengan urusan pekerjaan.

4.5.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan mengenai kecerdasan emosional yang dimiliki karyawati perbankan X cabang Jember, membuktikan bahwa

kecerdasan emosional memang sangat diperlukan didalam proses kerja kesehariannya didalam memberikan layanan yang baik kepada nasabah, berhubungan dengan rekan kerja atau atasannya, hal ini akan sangat menunjang aktifitas kerjanya. Dengan kata lain kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja.

Tabel 4.18 Kecerdasan Emosional

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
(X _{2,1}) Apakah anda dapat memahami tingkat emosi dan kekurangan maupun kelebihan yang ada pada diri anda?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	26 (81.2%)	5 (15.6%)
(X _{2,2}) Apakah anda dapat mengendalikan emosi dengan baik dalam situasi apapun?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (18.7%)	22 (68.7%)	4 (12.5%)
(X _{2,3}) Apakah anda selalu berpikir positif dan optimis pada diri anda?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (9.4%)	25 (78%)	4 (12.5%)
(X _{2,4}) Apakah anda dapat memahami maksud orang lain dan menjaga kepercayaan?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	28 (87.5%)	3 (9.4%)
(X _{2,5}) Apakah anda dapat memperoleh dan menggunakan peluang dengan baik dalam pergaulan disituasi apapun?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (12.5%)	25 (78%)	3 (9.4%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.18 pada item pernyataan X_{1,4} sebesar 87.5% responden yang setuju bahwa mereka dapat memahami maksud orang lain dan menjaga kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa para responden dapat menjaga emosinya dengan mengendalikan rasa ego untuk lebih memahami maksud dari orang lain serta dapat diandalkan untuk menjaga kepercayaan. Dengan begitu hal

tersebut dapat menjadi dampak yang positif dalam pekerjaannya di kantor maupun di rumah, karena dengan emosional yang dapat memahami maksud orang lain, ia akan memiliki rasa untuk memberikan yang terbaik bagi lingkungan sekitarnya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Miwisa Ayu Deviani (2013) pada objek yang sama yaitu menyatakan bahwa kecerdasan emosional cenderung berpengaruh positif terhadap kinerja.

Pekerjaan yang ada didalam perbankan memang relatif beragam, karyawan harus dapat menjaga emosinya yang terkadang memberikan rasa kurang nyaman didalam berhubungan atau berinteraksi, karyawan tidak boleh melampiasikan kegundahan emosional psikisnya karena hal tersebut akan sangat buruk bagi pribadi maupun psikis yang dirasakan oleh karyawan atau nasabahnya, karyawan harus memendam rasa meskipun terkadang rekan kerja atau nasabah memiliki masalah dengan cara mereka seperti berkata kasar dan kotor, karyawati harus dapat berkerja dengan bersikap baik, melakukan interaksi yang baik, memberikan solusi dengan nada bicara yang baik, semua hal itu harus mereka lakukan. Mereka melakukan hal tersebut dengan penuh kesadaran yang akan memberikan petunjuk terhadap langkah mereka didalam berperilaku dan bersifat baik kepada karyawan, atasan dan bahkan nasabahnya. Ketika kesadaran karyawati ditampilkan dalam sebuah perilaku dan sifat mereka dalam berinteraksi, maka proses kerjasama dalam divisi kerja perbankan dan layanan yang diberikan kepada nasabah, dapat terselesaikan dengan baik bahkan nasabahnya pun akan merasa senang karenanya.

4.5.3 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja

Dalam penelitian ini yang telah dilakukan mengenai komitmen organisasi pada karyawati perbankan X cabang Jember, membuktikan bahwa komitmen organisasi yang dimiliki oleh karyawati dapat memberikan manfaat yang penting bagi kinerjanya didalam melakukan tugas-tugas perbankan, karyawati dapat melakukan kegiatan yang relatif berat secara kognitif karena harus berhubungan dengan berbagai macam tugas yang ada didalam lingkungan kerjanya, hal ini akan sangat berhubungan dengan komitmen dan kepercayaan mereka. Dengan kata lain komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja.

Tabel 4.19 Komitmen Organisasi

Item Pertanyaan	Skor Jawaban				
	STS	TS	N	S	SS
	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.	Freq.
(X _{3,1}) Apakah anda merasa sudah menjadi bagian dari tempat anda bekerja?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (3.1%)	26 (81.2%)	5 (15.6%)
(X _{3,2}) Apakah anda selalu berusaha semaksimal mungkin untuk kepentingan organisasi di tempat anda bekerja?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	26 (81.2%)	4 (12.5%)
(X _{3,3}) Apakah anda merasa rugi jika anda meninggalkan organisasi di tempat anda bekerja?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (6.2%)	25 (78%)	5 (15.6%)

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.19 pada item pernyataan X1.1 sebesar 81.2% dan item pernyataan X1.2 sebesar 81.2% responden yang setuju bahwa mereka merasa sudah menjadi bagian dari tempat mereka bekerja dan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk kepentingan organisasi di tempat mereka bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa para responden dengan statusnya sebagai pegawai tetap pada PT. Bank “X” Cabang Jember memiliki keyakinan yang tinggi hingga loyalitas yang mereka rasakan dimana perusahaan tempat mereka bekerja menjadi hal yang begitu penting bagi dirinya. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan produktifitas yang baik karena kesediaan mereka untuk kepentingan perusahaan.

Mereka melakukan pekerjaan yang dituntut untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabah bank “X”. Adanya komitmen yang kuat membuat karyawan bersikap lebih loyal terhadap kepentingan perusahaan, keterlibatan karyawan dengan kegiatan yang ada di perbankan sebagian disebabkan oleh kecintaan mereka pada pekerjaan yang mereka dapatkan, sehingga dengan menyukai pekerjaan yang ditekuni saat ini membuat mereka bertahan dan menjadi saling bersaing untuk menghasilkan kinerja yang baik. Sebagian dari mereka juga terdapat permasalahan antar rekan kerja sehingga mempengaruhi kenyamanan

mereka dalam beraktifitas. Hal ini mendapat perhatian dari atasan untuk menciptakan hubungan baik antar sesama rekan kerja, bawahan ataupun atasan karena akan membawa perubahan pada komitmen yang dimiliki seseorang. Meskipun demikian karyawan perbankkan X di Cabang Jember ini telah berstatus sebagai karyawan tetap sehingga hal tersebut semakin mempererat komitmen yang ada terhadap perusahaan. Besarnya tuntutan yang harus dikerjakan oleh karyawan tersebut akan semakin merasa menjadi bagian dari tempat ia bekerja karena kepercayaan perusahaan untuk memberikannya tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang harus diselesaikan olehnya.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Urip Wahyuni (2013) pada objek yang berbeda yang menyatakan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja guru, namun mendukung pada hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan pada objek yang sama yaitu menyatakan bahwa komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

4.6 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan didalam penelitian ini adalah pengabaian mengenai *job description* seperti perbedaan wewenang dan tanggung jawab tugasnya dalam organisasi yang mungkin memiliki pengaruh tekanan yang berbeda-beda. Misal, pada seorang karyawan yang memiliki tanggung jawab sebagai teller akan memiliki tekanan maupun tuntutan yang berbeda dengan seorang karyawan yang memiliki tanggung jawab sebagai penyelia pemasaran, sehingga tingkat konflik dalam perannya sebagai ibu rumah tangga dan sebagai wanita karir akan berbeda pula.

Selain itu karyawan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini berdasarkan keseluruhan divisi kerja yang ada di PT Bank X Cabang Jember tanpa memberikan spesifikasi yang jelas. Sehingga dalam penelitian ini hanya dilakukan kepada responden yang berperan ganda atau sudah menikah namun tidak melihat atau mengkhususkan pada yang memiliki anak maupun tidak.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

- a. Konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa konflik pekerjaan-keluarga maupun konflik keluarga-pekerjaan yang dikelola dengan baik dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karena cenderung fokus pada satu aktifitas sehingga pekerjaan diselesaikan dengan baik dan cepat;
- b. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa emosional yang dapat memahami maksud dari orang lain serta menjaga kepercayaan dengan baik, maka dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan karena akan timbul rasa tanggung jawab yang kuat.
- c. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa karyawan dengan status pegawai tetap akan timbul rasa keyakinan terhadap perusahaan dan merasa menjadi bagian dari perusahaan sehingga mempengaruhi kinerja dengan baik karena kesediaan mereka untuk kepentingan perusahaan.
- d. Konflik peran ganda, kecerdasan emosional, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank X Cabang Jember.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut ;

- a. Pihak Manajemen PT Bank X Cabang Jember dihimbau lebih cermat dan memperhatikan rencana kerja dalam pembagian tugas wewenang kepada karyawan berperanan ganda agar tugas dapat terselesaikan tepat waktu dan berkualitas.
- b. Pihak Manajemen PT Bank X Cabang Jember dihimbau lebih memperhatikan pelaksanaan rekrutmen dengan menggunakan tes EQ untuk mendapatkan karyawan yang dapat mengelola emosinya dengan baik, serta mempertahankan kepercayaan yang sudah ada terhadap karyawan agar melakukan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab.
- c. Pihak Manajemen PT Bank X Cabang Jember dihimbau lebih meningkatkan rasa kepedulian, kebersamaan dan simpatik terhadap karyawan, dengan memberikan pengakuan-pengakuan seperti *reward*, ucapan yang bersahabat dan tunjangan yang sesuai bagi karyawannya.
- d. Pada pihak akademisi yang akan melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk lebih spesifik dalam menentukan objek atau responden yang diteliti seperti bagaimana konflik peran ganda yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, serta memperhatikan tugas tanggung jawabnya di kantor dengan wewenang yang berbeda seperti misalnya konflik peran ganda pada wanita yang bertugas sebagai *customer service* dengan wanita yang bertugas sebagai analis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astutik, Tri. 2010. "Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi dan Loyalitas Kerja Karyawan Dinas Pertanian Kabupaten Jember". Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Deviani, Miwisa Ayu. 2013. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Bank X Cabang Jember". Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Fauzi, Muhammad. 2012. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lumajang". Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Hardy, Malcox & Heyes, Steve. 1988. *Pengantar Psikologi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hendry. 2013. Kecerdasan Emosional. <http://teorionline.net/category/grand-theory/individual-characteristics/>
- Jimad, Habibullah. 2010. Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Komitmen organisasi Terhadap Kinerja Karyawati Perbankan Di Bandar Lampung. *Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan*, 6 (3).
- Junita, Audia. 2011. Konflik Peran Sebagai Salah Satu Pemicu Stres kerja Wanita Karir. *Jurnal keuangan & Bisnis*, 3 (2).
- Laksmi, Nimas Ayu Putri. 2012. Hubungan antara Konflik Peran Ganda (Work Family Conflict) dengan Kepuasan Kerja pada Karyawati bagian Produksi PT. X. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1 (02).

- Latan, Hengky. 2013. *Analisis Multivariat Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Maryana Kuswandi Jaya, Dedi mulyadi, dan Eman Sulaeman. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen*, 10 (1).
- Mathis, L Robert & Jackson, Jhon.H. 2006. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meidah, Endah. 2013. “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Wanita”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nurleli, Ovilia Tri. 2014. “Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Variabel Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Kantor Keluarga Berencana di Kabupaten Situbondo)”. Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Pasial dan Susi Anggraini. 2010. Pengaruh kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada LBPP-LIA Palembang. *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*. Edisi ke-IV.
- Prajna P. Habel, Martha Bethania. 2013. Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Konflik Peran Ganda pada Guru Wanita di Kota Surabaya. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Perkembangan*, 2 (01).
- Pramadani, Ayu Bianda. 2012. Hubungan Antara Komitmen Organisasi dengan Kesiapan Untuk Berubah Pada Karyawan Divisi Enterprise Service (DES) Telkom Ketintang Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1 (02).
- Pratiwi, Rizka W.A. 2012. “Analisis Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Kepuasan kerja dan Komitmen Organisasi Pada PT POS Indonesia Cabang Jember”. Skripsi. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom

- Psychologymania. 2012. <http://www.psychologymania.com/2012/10/pengertian-konflik-peran-ganda.html>
- Putri, Nur Ainil. 2012. “Pengaruh Peran Ganda Terhadap Kinerja Wanita Karir Di Badan Pemberdayaan Masyarakat Kota Makasar”. Skripsi. Universitas Hasanuddin.
- Rahmasari, Lisda. 2012. Pengaruh kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3 (1).
- Ratnawati, Deni. 2008. “Dampak Peran Ganda Pada Ibu Bekerja”. Skripsi. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
- Riduwan. & Kuncoro, Engkos Achmad. 2013. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai PATH ANALYSIS (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta
- Rika Handayani dan Yusrawati. 2013. Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Internal Auditor Pada Bank Mandiri Medan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akutansi*, 21 (02).
- Robbins, L. Stephen & Judge, A. Timothy. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosita, Sry. 2012. Pengaruh Konflik Peran Ganda Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Dosen Wanita Di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8 (02).
- Sanjaya, Frengky. 2012. Peran Moderasi Kecerdasan Emosi Pada Stres Kerja. *JDM*, 3 (2).
- Sarjono, Haryadi & Julianta, Winda. 2011. *SPSS VS LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sofyandi, Herman & Garniwa, Iwa. 2007. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Titisari, Purnamie. 2014. Peranan Organisational Citizenship Behavior (OCB) dalam meningkatkan kinerja karyawan. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Badan Penerbit Universitas Jember.
- Wahyuni, Dewi Urip. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasional, kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Guru SMK Swasta di Wilayah Surabaya Barat. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 4 (1).
- Wilcox, Lynn. 2013. *Psikologi Kepribadian: Analisis Seluk-Beluk kepribadian*. Jogjakarta: IRCiSoD
- Wirawan. 2010. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- W.S., Christine. 2010. Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga Terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel (Studi pada Dual Career Couple di Jabodetabek). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12 (2).

LAMPIRAN 1. KUISIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth Ibu Responden

Di tempat.

Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang saya lakukan dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat penyelesaian program studi S1 di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Adapun penelitian yang saya lakukan berjudul “Pengaruh Konflik Peran Ganda, Kecerdasan Emosional, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawati Pada PT Bank “X” Cabang Jember”. Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dengan sejujur-jujurnya.

Informasi yang Ibu berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah dalam penelitian ini. peneliti akan menjamin kerahasiaan semua data dan jawaban dalam memberikan kebenaran data pada peneliti.

Atas partisipasi dan bantuan Ibu, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Daine Taufariska

110810201241

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Responden :(diisi oleh peneliti)
2. Umur :Tahun
3. Status Perkawinan : Menikah/ Belum Menikah
4. Jumlah Anak :
5. Pendidikan Terakhir : a. SMA
b. D2/ D3/ D4
c. S1/ S2/ S3
6. Lama Bekerja : a. 2-6 tahun
b. 7-11 tahun
c. 12-16tahun
d. 17-21 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

2. Pernyataan-pernyataan berikut ini mohon diisi dengan benar dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
3. Berilah tanda *checklist* (✓) pada salah satu kolom setiap pernyataan sesuai dengan yang anda alami dan rasakan selama ini. terdapat 5 pilihan jawaban, yaitu :
 - 1) **SS** : **Sangat Setuju**
 - 2) **S** : **Setuju**
 - 3) **N** : **Netral**
 - 4) **TS** : **Tidak Setuju**
 - 5) **STS** : **Sangat Tidak Setuju**

A. Variabel Konflik Peran Ganda

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah anda merasa tuntutan pekerjaan tidak mengganggu kehidupan rumah tangga?					
2.	Apakah banyaknya tugas pekerjaan tidak membuat perhatian anda kepada keluarga berkurang?					
3.	Apakah anda memiliki waktu untuk berinteraksi dengan keluarga meskipun banyak tugas pekerjaan?					
4.	Apakah anda bisa melakukan aktifitas penting dikeluarga meskipun banyak tugas pekerjaan?					
5.	Apakah banyaknya pekerjaan tidak membuat komitmen dan tanggung jawab anda terhadap keluarga berkurang?					
6.	Apakah dengan adanya dukungan keluarga membuat anda tidak tertekan dalam melakukan pekerjaan kantor?					
7.	Apakah tuntutan pekerjaan dirumah anda tidak membuat pekerjaan dikantor lalai?					
8.	Apakah anda tidak merasa kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan kantor dan keluarga?					

B. Variabel Kecerdasan Emosional

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah anda dapat memahami tingkat emosi dan kekurangan maupun kelebihan yang ada pada diri anda?					
2.	Apakah anda dapat mengendalikan emosi dengan baik dalam situasi apapun?					
3.	Apakah anda selalu berpikir positif dan optimis pada diri anda?					
4.	Apakah anda dapat memahami maksud orang lain dan menjaga kepercayaan?					
5.	Apakah anda dapat memperoleh dan menggunakan peluang dengan baik dalam pergaulan disituasi apapun?					

C. Variabel Komitmen Organisasi

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah anda merasa sudah menjadi bagian dari tempat anda bekerja?					
2.	Apakah anda selalu berusaha semaksimal mungkin untuk kepentingan organisasi di tempat anda bekerja?					
3.	Apakah anda merasa rugi jika anda meninggalkan organisasi di tempat anda bekerja?					

D. Variabel Kinerja

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Apakah anda selalu melakukan yang terbaik sesuai kemampuan anda untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan?					
2.	Apakah anda selalu menyelesaikan tugas pekerjaan sesuai dengan beban kerja yang diberikan?					
3.	Apakah anda selalu dapat menyelesaikan tugas pekerjaan dengan tepat waktu?					
4.	Apakah anda selalu siap dengan konsekuensi dan tanggung jawab pekerjaan yang anda terima?					
5.	Apakah anda selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan peraturan-peraturan yang ditetapkan?					
6.	Apakah anda selalu berusaha hadir tidak terlambat untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan?					

LAMPIRAN 2. HASIL REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN DAN *METHOD SUCCESSIVE INTERVAL*

NO	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5
1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
23	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
24	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
31	4	3	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Digital Repository Universitas Jember

NO	X.3.1	X.3.2	X.3.3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
1	5	4	4	5	4	4	5	4	4
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	5	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	5	5
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	5
11	3	4	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	5	4	3	4
16	4	4	5	4	4	5	4	4	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	3	4	4	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	4	4	4	5	5	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	5	4	5	5	4	4	5	4
31	4	4	4	4	4	4	5	4	4
32	4	5	4	5	4	4	4	4	4

Digital Repository Universitas Jember

NO	Successive Interval					X.1.6	X.1.7	X.1.8	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5
	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5								
1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
2	2,708108	1	2,681537	1	1	1	2,671718	1	1	1	1	3,126057	2,681537
3	2,708108	2,470175	1	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	1
4	4,284815	3,934497	4,401465	3,836059	2,68757	1	4,286923	2,872641	4,756285	4,049039	2,770456	3,126057	2,681537
5	4,284815	3,934497	4,401465	3,836059	2,68757	2,758356	4,286923	1	4,756285	2,512512	4,540911	5,010273	4,401465
6	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	1	1	3,126057	2,681537
7	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
8	4,284815	2,470175	4,401465	1	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
9	2,708108	3,934497	2,681537	1	2,68757	2,758356	2,671718	2,872641	4,756285	4,049039	2,770456	3,126057	4,401465
10	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	4,540911	3,126057	2,681537
11	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
12	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
13	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
14	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
15	2,708108	2,470175	2,681537	3,836059	2,68757	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
16	2,708108	3,934497	2,681537	3,836059	2,68757	2,758356	4,286923	2,872641	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
17	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
18	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
19	2,708108	1	2,681537	1	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
20	4,284815	2,470175	1	2,418029	1	1	1	1	3,026117	1	2,770456	3,126057	2,681537
21	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
22	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	5,010273	2,681537
23	1	2,470175	1	1	1	1	1	1	3,026117	1	2,770456	1	2,681537
24	2,708108	1	2,681537	2,418029	2,68757	2,758356	4,286923	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
25	1	1	1	1	1	1	2,671718	1	3,026117	1	1	3,126057	1
26	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
27	4,284815	3,934497	2,681537	2,418029	2,68757	2,758356	4,286923	2,872641	3,026117	4,049039	2,770456	5,010273	4,401465
28	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	1
29	4,284815	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	1	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537
30	4,284815	3,934497	2,681537	3,836059	1	1	2,671718	1	4,756285	4,049039	4,540911	3,126057	2,681537
31	2,708108	1	2,681537	3,836059	2,68757	2,758356	2,671718	1	4,756285	1	2,770456	3,126057	1
32	2,708108	2,470175	2,681537	2,418029	1	1	2,671718	1	3,026117	2,512512	2,770456	3,126057	2,681537

Digital Repository Universitas Jember

NO	Successive Interval			Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6
	X.3.1	X.3.2	X.3.3						
1	5	4	4	5	4	4	5	4	4
2	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	1	2,849292	2,719928	2,978636
3	3,07504	2,849292	1	1	1	1	2,849292	2,719928	2,978636
4	3,07504	4,584948	4,470406	2,808096	1	4,147477	4,584948	4,401465	2,978636
5	4,870827	2,849292	4,470406	2,808096	2,872641	2,564572	4,584948	2,719928	4,657847
6	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
7	3,07504	1	4,470406	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
8	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	4,401465	4,657847
9	4,870827	4,584948	2,800836	2,808096	2,872641	2,564572	4,584948	4,401465	4,657847
10	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	4,657847
11	1	2,849292	4,470406	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
12	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
13	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
14	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
15	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	4,147477	2,849292	1	2,978636
16	3,07504	2,849292	4,470406	1	1	4,147477	2,849292	2,719928	4,657847
17	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
18	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
19	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
20	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	1	2,849292	2,719928	2,978636
21	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
22	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
23	3,07504	1	2,800836	1	1	1	1	1	2,978636
24	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
25	4,870827	2,849292	1	1	1	1	1	1	1
26	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
27	4,870827	2,849292	2,800836	1	2,872641	4,147477	2,849292	2,719928	4,657847
28	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
29	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636
30	3,07504	4,584948	2,800836	2,808096	2,872641	2,564572	2,849292	4,401465	2,978636
31	3,07504	2,849292	2,800836	1	1	2,564572	4,584948	2,719928	2,978636
32	3,07504	4,584948	2,800836	2,808096	1	2,564572	2,849292	2,719928	2,978636

LAMPIRAN 3. HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

	X.1.1	X.1.2	X.1.3	X.1.4	X.1.5	X.1.6	X.1.7	X.1.8	XT.1
X.1.1 Pearson Correlation	1	.627**	.646**	.528**	.479**	.461**	.385*	.508**	.690**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.006	.008	.029	.003	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.2 Pearson Correlation	.627**	1	.509**	.614**	.571**	.544**	.482**	.719**	.774**
Sig. (2-tailed)	.000		.003	.000	.001	.001	.005	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.3 Pearson Correlation	.646**	.509**	1	.479**	.537**	.456**	.589**	.476**	.723**
Sig. (2-tailed)	.000	.003		.006	.002	.009	.000	.006	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.4 Pearson Correlation	.528**	.614**	.479**	1	.723**	.661**	.540**	.606**	.782**
Sig. (2-tailed)	.002	.000	.006		.000	.000	.001	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.5 Pearson Correlation	.479**	.571**	.537**	.723**	1	.922**	.718**	.860**	.882**
Sig. (2-tailed)	.006	.001	.002	.000		.000	.000	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.6 Pearson Correlation	.461**	.544**	.456**	.661**	.922**	1	.614**	.871**	.785**
Sig. (2-tailed)	.008	.001	.009	.000	.000		.000	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.7 Pearson Correlation	.385*	.482**	.589**	.540**	.718**	.614**	1	.599**	.818**
Sig. (2-tailed)	.029	.005	.000	.001	.000	.000		.000	.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
X.1.8 Pearson Correlation	.508**	.719**	.476**	.606**	.860**	.871**	.599**	1	.800**
Sig. (2-tailed)	.003	.000	.006	.000	.000	.000	.000		.000
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32
XT.1 Pearson Correlation	.690**	.774**	.723**	.782**	.882**	.785**	.818**	.800**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	32	32	32	32	32	32	32	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	X.2.1	X.2.2	X.2.3	X.2.4	X.2.5	XT.2
X.2.1 Pearson Correlation	1	.546**	.560**	.191	.331	.681**
Sig. (2-tailed)		.001	.001	.294	.065	.000
N	32	32	32	32	32	32
X.2.2 Pearson Correlation	.546**	1	.507**	.363*	.605**	.832**
Sig. (2-tailed)	.001		.003	.041	.000	.000
N	32	32	32	32	32	32
X.2.3 Pearson Correlation	.560**	.507**	1	.315	.485**	.738**
Sig. (2-tailed)	.001	.003		.079	.005	.000
N	32	32	32	32	32	32
X.2.4 Pearson Correlation	.191	.363*	.315	1	.527**	.605**
Sig. (2-tailed)	.294	.041	.079		.002	.000
N	32	32	32	32	32	32
X.2.5 Pearson Correlation	.331	.605**	.485**	.527**	1	.766**
Sig. (2-tailed)	.065	.000	.005	.002		.000
N	32	32	32	32	32	32
XT.2 Pearson Correlation	.681**	.832**	.738**	.605**	.766**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
N	32	32	32	32	32	32

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X.3.1	X.3.2	X.3.3	XT.3
X.3.1	Pearson Correlation	1	.330	-.015	.562**
	Sig. (2-tailed)		.065	.933	.001
	N	32	32	32	32
X.3.2	Pearson Correlation	.330	1	.164	.754**
	Sig. (2-tailed)	.065		.371	.000
	N	32	32	32	32
X.3.3	Pearson Correlation	-.015	.164	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.933	.371		.000
	N	32	32	32	32
XT.3	Pearson Correlation	.562**	.754**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	
	N	32	32	32	32

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	YT
Y.1	Pearson Correlation	1	.895**	.406*	.728**	.604**	.399'	.762**
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.000	.000	.024	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.2	Pearson Correlation	.895**	1	.414'	.659**	.540**	.555**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000		.018	.000	.001	.001	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.3	Pearson Correlation	.406*	.414'	1	.435'	.303	.458**	.629**
	Sig. (2-tailed)	.021	.018		.013	.092	.008	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.4	Pearson Correlation	.728**	.659**	.435'	1	.612**	.471**	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.013		.000	.007	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.5	Pearson Correlation	.604**	.540**	.303	.612**	1	.450**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.092	.000		.010	.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
Y.6	Pearson Correlation	.399'	.555**	.458**	.471**	.450**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.024	.001	.008	.007	.010		.000
	N	32	32	32	32	32	32	32
YT	Pearson Correlation	.762**	.788**	.629**	.824**	.779**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 4. HASIL UJI RELIABILITAS

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X.1.1 X.1.2 X.1.3 X.1.4 X.1.5 X.1.6 X.1.7 X.1.8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

/MODEL=ALPHA.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X.2.1 X.2.2 X.2.3 X.2.4 X.2.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

/MODEL=ALPHA.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	5

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X.3.1 X.3.2 X.3.3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.649	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.
```

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	6

LAMPIRAN 5. HASIL UJI NORMALITAS DATA

NPART TESTS

/K-S (NORMAL) =Y X.1 X.2 X.3

/MISSING ANALYSIS.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember	Konflik Peran Ganda	Kecerdasan Emosional	Komitmen Organisasi
N		32	32	32	32
Normal Parameters ^a	Mean	2.3981	2.2325	2.9017	3.0894
	Std. Deviation	.64075	.66884	.59449	.47825
Most Extreme Differences	Absolute	.167	.174	.185	.197
	Positive	.167	.174	.185	.197
	Negative	-.129	-.136	-.148	-.156
Kolmogorov-Smirnov Z		1.019	1.045	1.082	1.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.211	.184	.167	.142

a. Test distribution is Normal.

LAMPIRAN 6. HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y X.1 X.2 X.3

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember	32	1.00	4.33	2.3981	.64075
Konflik Peran Ganda	32	1.18	4.38	2.2325	.66884
Kecerdasan Emosional	32	1.76	4.24	2.9017	.59449
Komitmen Organisasi	32	2.29	4.33	3.0894	.47825
Valid N (listwise)	32				

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Y
 /METHOD=ENTER X.1 X.2 X.3
 /SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS NORM(ZRESID) .

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember	2.3981	.64075	32
Konflik Peran Ganda	2.2325	.66884	32
Kecerdasan Emosional	2.9017	.59449	32
Komitmen Organisasi	3.0894	.47825	32

Correlations

		Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember	Konflik Peran Ganda	Kecerdasan Emosional	Komitmen Organisasi
Pearson Correlation	Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember	1.000	.907	.876	.884
	Konflik Peran Ganda	.907	1.000	.802	.848
	Kecerdasan Emosional	.876	.802	1.000	.785
	Komitmen Organisasi	.884	.848	.785	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember		.000	.000	.000
	Konflik Peran Ganda	.000		.000	.000
	Kecerdasan Emosional	.000	.000		.000
	Komitmen Organisasi	.000	.000	.000	
N	Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember	32	32	32	32
	Konflik Peran Ganda	32	32	32	32
	Kecerdasan Emosional	32	32	32	32
	Komitmen Organisasi	32	32	32	32

Variables Entered/Removed^b

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Konflik Peran Ganda ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.951 ^a	.905	.895	.20804

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Konflik Peran Ganda

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.515	3	3.838	88.687	.000 ^a
	Residual	1.212	28	.043		
	Total	12.727	31			

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Kecerdasan Emosional, Konflik Peran Ganda

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.673	.293		-2.300	.029		
	Konflik Peran Ganda	.382	.116	.399	3.297	.003	.232	4.306
	Kecerdasan Emosional	.359	.111	.333	3.222	.003	.318	3.141
	Komitmen Organisasi	.381	.156	.284	2.436	.021	.250	4.004

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Konflik Peran Ganda	Kecerdasan Emosional	Komitmen Organisasi
1	1	3.945	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.041	9.757	.19	.22	.00	.00
	3	.009	20.449	.12	.35	.96	.02
	4	.004	31.000	.69	.44	.04	.98

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

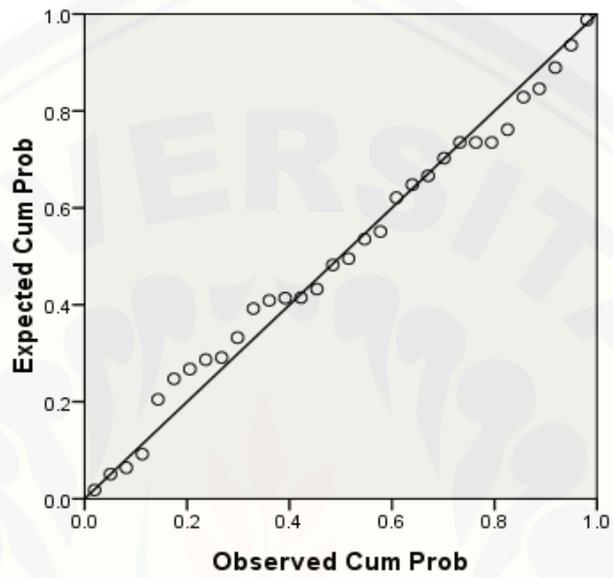
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.4043	4.1567	2.3981	.60948	32
Std. Predicted Value	-1.631	2.885	.000	1.000	32
Standard Error of Predicted Value	.041	.127	.069	.027	32
Adjusted Predicted Value	1.4148	4.0504	2.3969	.59873	32
Residual	-.55284	.44602	.00000	.19772	32
Std. Residual	-2.657	2.144	.000	.950	32
Stud. Residual	-3.151	2.220	.002	1.071	32
Deleted Residual	-.77710	.56707	.00120	.25324	32
Stud. Deleted Residual	-3.851	2.401	-.010	1.169	32
Mahal. Distance	.253	10.673	2.906	2.972	32
Cook's Distance	.000	1.007	.081	.205	32
Centered Leverage Value	.008	.344	.094	.096	32

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember

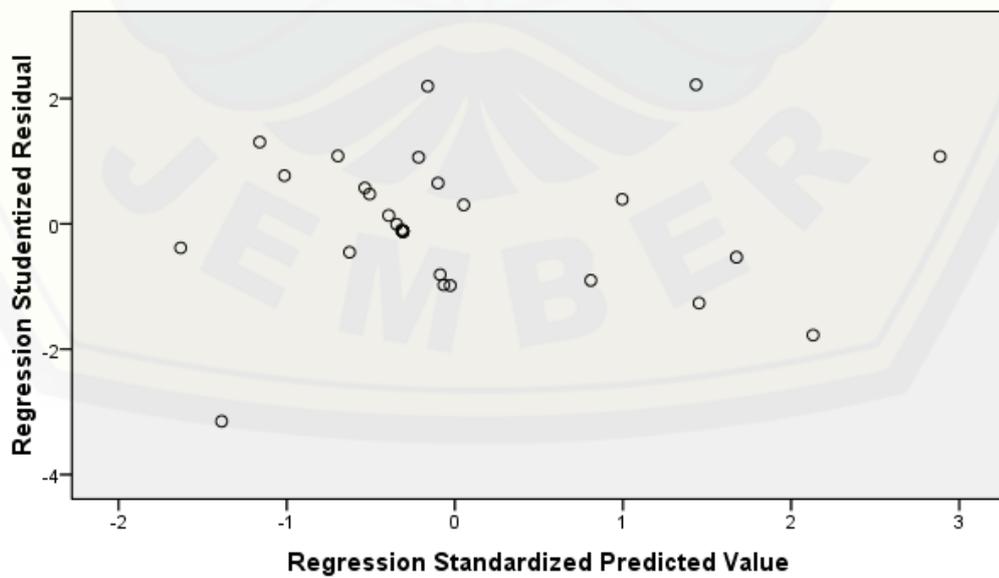
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember



Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja Karyawan PT Bank "X" Cabang Jember



LAMPIRAN 7. TABEL t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

LAMPIRAN 8. TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89