



**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI
KUALITAS LAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN JEMBER**

*ANALYSIS OF THE EFFECT OF MOTIVATION AND EMOTIONAL QUOTIENT ON
EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH QUALITY SERVICE AT KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER*

SKRIPSI

Oleh :

Achmad Zainudin
NIM. 090810201075

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**



**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA
PEGAWAI MELALUI KUALITAS LAYANAN DI
KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF MOTIVATION AND EMOTIONAL
QUOTIENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH QUALITY
SERVICE AT KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Achmad Zainudin
NIM. 090810201075

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Achmad Zainudin
NIM : 090810201075
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Analisis Pengaruh Motivasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Layanan Di Kantor Pertanahan Kabupaten 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 instansi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus saya junjung tinggi.

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

Jember, 13 Mei 2014
Yang menyatakan,

Achmad Zainudin
NIM. 090810201075

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA PEGAWAI MELALUI KUALITAS
LAYANAN DI KANTOR PERTANAHAN
KABUPATEN JEMBER.

Nama Mahasiswa : Achmad Zainudin
NIM : 090810201075
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Disetujui Tanggal : 17 Mei 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Agus Priyono, MM
NIP. 19601016 198702 1 001

Drs. Markus Apriono, MM
NIP. 19640404 198402 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 19620820 199002 1 001

JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KUALITAS LAYANAN DI KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Achmad Zainudin

NIM : 090810201075

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

26 Mei 2014

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

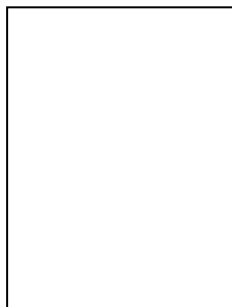
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dewi Prihatini, SE., MM., Ph.D. : (.....)
NIP. 19690329 199303 2 001

Sekretaris : Drs. Markus Apriono, MM : (.....)
NIP. 19640404 198402 1 001

Anggota : Drs. Agus Priyono, MM : (.....)
NIP. 19601016 198702 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



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

PERSEMBAHAN

Karya tulis ilmiah ini kupersembahkan untuk anugerah terindah dalam hidupku:

1. Ibunda... Mahmudah.
Darinya aku belajar arti kesabaran yang tiada batasnya.
Semoga Allah SWT menyayangi dan melindungimu selalu.
2. Ayahanda ... Misnali.
Yang selalu mengajarkan arti sebuah usaha dan kerja keras dalam kehidupan ini. Semoga Allah SWT memberikan rahmat, hidayah dan menjagamu selalu.
3. Untuk istriku tercinta Diatri Pratiwi dan putri kecilku Meisya Zainun Nisa yang menjadi penyemangat dan pembawa keceriaan di tengah-tengah keluarga.
4. Untuk Bapak dan Ibu mertua yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
Semoga Allah SWT selalu mencurahkan rahmat-Nya untukmu.
5. Bapak-Ibu Guru...Dosen...yang telah ikhlas memberikan ilmu, bimbingan nasehat dan do'a.
6. Sahabat dan teman-teman terbaik yang selalu memberikan semangat, dukungan dan mau menemani di saat suka maupun duka.
7. Dan almamaterku tercinta tempat aku menimba ilmu Universitas Jember.

MOTTO

مَا خَرَجَ رَجُلٌ مِنْ بَيْتِهِ يَطْلُبُ عِلْمًا إِلَّا سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ

Seseorang yang keluar dari rumahnya untuk menuntut ilmu niscaya akan Allah
mudahkan baginya jalan menuju surga
(Shahih Al-Jami)

Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan itu adalah untuk
dirinya sendiri.

(QS. Al-Ankabut [29]:6)

Semua hal pasti sulit sebelum hal-hal tersebut menjadi mudah

(Thomas Fuller)

Sejumlah godaan akan datang kepada mereka yang tekun dan rajin, tapi seluruh
godaan akan menyerang mereka yang bermalas-malasan

(Charles H. Spurgeon)

Tidak ada rahasia untuk sukses. Ini adalah hasil sebuah persiapan, kerja keras, dan
belajar dari kesalahan.

(Colin Powel)

RINGKASAN

Analisis Pengaruh Motivasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan melalui Kualitas Layanan di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember; Achmad Zainudin; 090810201075; 2014; 125 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Perlu diketahui bahwa negara dan pemerintah dituntut untuk memenuhi keinginan-keinginan atau kebutuhan-kebutuhan masyarakat, karena pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas. Kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh motivasi dan kecerdasan emosi yang dimiliki oleh aparat pemerintahan. Sehingga kebijakan dan penentuan strategi dalam memotivasi pegawai menjadi sangat penting, karena dapat berdampak pada kinerja pegawai. Dari penelitian diperoleh kesimpulan bahwa motivasi dan kecerdasan emosional pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan guna mencapai kinerja yang maksimal.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Kantor Pertanahan Kabupaten Jember. Dalam penelitian ini populasi juga bertindak sebagai sampel sebanyak 53 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian populasi (sensus). Metode analisis data menggunakan *Path Analysis* (Analisis Jalur). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan (Z), variabel kecerdasan emosional (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan (Z), variabel motivasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y), variabel kecerdasan emosional (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Dan kualitas layanan (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (Y). Semua jalur menunjukkan signifikan sehingga tidak perlu dilakukan *Trimming Theory*. Hasil tersebut dapat dilihat dalam pengujian koefisien jalur.

Kata Kunci: Motivasi, Kecerdasan Emosional, Kualitas Layanan, dan Kinerja Pegawai.

SUMMARY

Analysis of The Effect of Motivation and Emotional Quotient on Employee Performance through Quality Service at Kantor Pertanahan Kabupaten Jember; Achmad Zainudin; 090810201075; 2014; 125 Pages; Department of Management Faculty of Economics, University of Jember.

It is necessary to know that the state and government are required to fulfill the desires or needs of the community, because the government is essentially a public servant. Society life which become more complex demands a higher quality service. The quality of service provided to the community is strongly influenced by motivation and emotional intelligence are owned by government officials. So the determination of policy and strategy in motivating employees is very important, because it can have an impact on employee performance. From the research we concluded that employee motivation and emotional intelligence affects the quality of service in order to achieve maximum performance.

The population of this study are all permanent employees of the Land Affair Office in Jember. In this study population also acts as a sample of 53 respondents. This study uses the research population (census). Methods of data analysis using path analysis (Path Analysis). The results of the study showed that motivation variable (X1) significantly affect the quality of service (Z), emotional intelligence variable (X2) significantly affect the quality of service (Z), the motivation variable (X1) significantly influence the performance of an employee (Y), emotional quotient variables (X2) significantly influence the performance of an employee (Y). And quality of service (Z) significantly influence the performance of an employee (Y). All lines showed a significant and unnecessary Trimming Theory. The results can be seen in the test path coefficients.

Key Word: *Motivation, Emotional Quotient, Quality Service, And Employee Performance.*

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima segala saran dan kritik yang berguna untuk perbaikan skripsi ini. Skripsi ini tentu tidak akan berjalan sebagai mana mestinya tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Drs. Agus Priyono, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan segenap kesabaran dalam membimbing, mengarahkan, memberikan informasi, saran, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Markus Apriono, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan bimbingan serta segenap kesabaran dan perhatian hingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dewi Prihatini, SE., MM.,Ph.D., selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Moehammad Fathorrazi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Bapak Dr. Handriyono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
6. Keluarga tercinta ibunda Mahmudah, Ayahanda Misnali, Bapak dan Ibu mertua Tahdi Waludjo dan Tri Anggraeni, istri tercinta Diatri Pratiwi dan

putriku tersayang Meisya Zainun Nisa, dan adik ipar Dynka Oktavia, kemudahan dalam perjalanan ini adalah berkat doa dari kalian, semangat ini ada ketika mengingat harapan kalian, kebahagiaan ini ada karena keikhlasan dan ketulusan kalian. Terima kasih untuk semua dukungan moril dan materiil, juga jasa yang takkan terbalaskan, cinta dan sayang yang sangat berharga.

7. Semua sahabat dan teman Manajemen angkatan 2007 s/d angkatan 2010. Terimakasih atas semua bantuan dan doa. Terimakasih sudah membuat hidupku jauh lebih berwarna.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 13 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
<i>SUMMARY</i>.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Sumber Daya Manusia Berkualitas	8
2.1.3 Konsep Motivasi.....	10
2.1.4 Kecerdasan Emosional (Emotional Quotient)	16
2.1.5 Kualitas Layanan Publik.....	19
2.1.6 Kinerja Karyawan.....	25

2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Kerangka Konseptual.....	33
2.3 Hipotesis	34
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.3 Jenis Data.....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Identifikasi Variabel	37
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.6.1 Definisi Operasional Variabel	38
3.6.2 Skala Pengukuran Variabel	41
3.7 Uji Instrumen	42
3.7.1 Uji Validitas Data	42
3.7.2 Uji Reliabilitas Data	43
3.7.3 Uji Normalitas Data.....	43
3.8 Analisis Jalur (Path Analysis).....	44
3.9 Uji Asumsi Klasik	47
3.9.1 Uji Normalitas Model.....	47
3.9.2 Uji Multikolinearitas.....	48
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	48
3.10 Uji Hipotesis	49
3.11 <i>Trimming Theory</i>	50
3.12 Perhitungan Jalur	50
3.13 Kerangka Pemecahan Masalah.....	52
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Pertanahan.....	54
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	59

4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember ...	60
4.1.4 Uraian Tugas Subbagian Dan Seksi Pada Kantor Pertanahan	62
4.1.5 Personalia Perusahaan	67
4.2 Hasil Analisis Data	68
4.2.1 Statistik Deskriptif	68
4.2.2 Uji Instrumen	75
4.2.2.1 Uji Validitas Data	75
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Data	76
4.2.2.3 Uji Normalitas Data.....	77
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.2.3.1 Uji Normalitas Model.....	78
4.2.3.2 Uji Multikolinearitas	78
4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas	79
4.2.4. Analisis Jalur (Path Analysis).....	80
4.2.5 Uji Hipotesis dan Perhitungan Koefisien Jalur	81
4.3 Pembahasan	84
4.3.1 Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Layanan.....	84
4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kualitas Layanan	85
4.3.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai	86
4.3.4 Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Pegawai.....	87
4.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai	88
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	32
4.1 Komposisi Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	67
4.2 Usia Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	68
4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	69
4.4 Tingkatan Jabatan Pegawai di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember.....	69
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Motivasi kerja (X_1).....	70
4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel kecerdasan emosional (X_2).....	71
4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel kualitas layanan (Z).....	72
4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel kinerja pegawai (Y).....	74
4.9 Hasil Uji Validitas.....	75
4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Reliabilitas Instrumen.....	77
4.11 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tingkat Normalitas Data.....	77
4.12 Hasil Uji Normalitas.....	78
4.13 Uji Multikolinearitas.....	79
4.14 Uji Heteroskedastifitas.....	79
4.15 Hasil Perhitungan Analisis Jalur.....	80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Proses Motivasi	13
2.2 Kerangka Konseptual.....	33
3.1 Kerangka Konseptual Model <i>Path Analysis</i>	45
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	52
4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kabupaten Jember	61
4.2 Hasil Analisis Jalur	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	96
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	102
Lampiran 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	105
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Data.....	115
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Data	118
Lampiran 6. Hasil Analisis Jalur	120
Lampiran 7. Tabel t	129