

MEMBENTUK KINERJA KARYAWAN DENGAN MEMINIMALKAN PERILAKU MENGELUH KARYAWAN

**Lulu Agrina Susanty¹, Mochamad Soelton², Bambang
Wahyudiono³, Yudha B. Abadi⁴, Bayu Hatmo⁵,**
^{1,2}Universitas Mercu Buana, ³Universitas Pakuan,
⁴Universitas Sahid, ⁵Universitas Brawijaya
Email: soelton@mercubuana.ac.id

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the effect of complaining behavior, employee commitment and emotional intelligence for employee performance at PT. PGN MAS. The method used in this research is descriptive method. The object of this research is 75 employees of PT. PGN MAS. The approach used in this research is Component or Variance Based Structural Equation Model with analysis tool Smart-PLS. The results showed complaining behaviour that has negative and significant effect on employee performance. Employee commitment that has positive and significant effect on employee performance. Emotional intelligence that has positive and significant effect on employee performance.

Keyword: *Complaining Behavior, Employee Commitment, Emotional Intelligence, Employee Performance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh perilaku komplain, komitmen karyawan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada PT. PGN MAS. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah 75 karyawan PT. PGN MAS. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Persamaan Struktural Komponen atau Varians dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan perilaku mengeluh yang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen karyawan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Perilaku Mengeluh, Komitmen Karyawan, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia tidak dapat dipungkiri merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Peranan sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Oleh karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan. Sumber daya manusia yang ada juga perlu dikelola dan dibina agar mereka merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu berkontribusi untuk kinerja dan kemajuan perusahaan tersebut.

Dalam menghadapi persaingan bisnis saat ini, manajemen sumber daya manusia seharusnya semakin banyak mendapat perhatian. Menurut Mangkunegara (2010), sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau organisasi dalam mengelola dan mengatur pegawai sehingga dapat berfungsi produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah instansi maupun perusahaan harus dikelola dengan sebaik mungkin sehingga mampu meningkatkan kinerja para pegawainya. Kinerja karyawan adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (Bangun, 2012). Menurut Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai di definisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Faktor yang mempengaruhinya secara umum dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi yang berhubungan dengan pekerjaan.

Bell dan Luddington (2006) mengatakan bahwa mengeluh adalah umpan balik (feedback) dari karyawan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan. Karyawan mengeluh karena tidak puas, ia tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Oleh sebab itu semakin tinggi harapan seorang karyawan, makin besar kemungkinan mereka tidak puas terhadap sesuatu yang akan mereka dapatkan. Lerman (2006) mengidentifikasi tiga jenis perilaku mengeluh antara lain suara, tindakan pribadi, dan tindakan pihak ketiga. Sebagian besar suara mengacu pada perilaku mengeluh langsung diarahkan kepada pihak yang bersalah atau dikeluhkan. Tindakan pribadi langsung mengarah masuk ke dalam lingkungan sosial seseorang itu sendiri serta teman dan keluarga mereka.

Setiap karyawan mempunyai kepentingan dan tujuan berbeda-beda ketika ia menentukan untuk bergabung dalam sebuah perusahaan. Perusahaan yang mampu memberikan perhatian dan mampu membuat karyawan percaya terhadap perusahaan akan memperoleh timbal balik dari karyawan berupa komitmen yang tinggi terhadap perusahaan. Komitmen yang tinggi akan membuat karyawan setia pada perusahaan dan akan bekerja dengan keras untuk kemajuan perusahaan (Yuwalliatin, 2006). Komitmen karyawan juga dapat dipandang sebagai suatu keadaan yang mana seorang karyawan atau individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Dengan demikian komitmen yang tinggi menunjukkan tingkat keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya. Adanya komitmen yang tinggi akan berdampak pada kinerja karyawan yang baik pula. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Qureshi et al (2011) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara komitmen karyawan dengan kinerja

karyawan. Penelitian ini didukung penelitian Tobing (2009) menunjukkan bahwa komitmen yang tinggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dengan tanda-tanda positif.

Masing-masing dari kelima faktor tersebut terdiri pula atas faktor-faktor pendukung. Komunikasi pemasaran terdiri dari iklan dan publisitas. Sumber-sumber informasi netral terdiri dari ulasan film dan komunikasi dari mulut ke mulut. Karakteristik film terdiri dari tema film (genre), sutradara, remake, asal negara, pemain, karya saduran, dan rumah produksi. Faktor konten terdiri dari tiga cerita, objectionable content, dan teknologi. Faktor kemudahan terdiri dari waktu pemutaran dan judul (Herlina, 2012).

Kecerdasan emosional memiliki lima komponen menurut Goleman (2005) yang secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan. Lima komponen tersebut yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kesadaran diri yaitu perasaan mengenali diri sendiri, pengaturan diri yaitu kemampuan mengelola emosi, motivasi yaitu kemampuan dalam mendorong semangat kerja yang tinggi, empati yaitu kemampuan mengenali perasaan orang lain, dan keterampilan sosial yaitu kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain. Kecerdasan emosional seorang karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, karena dalam kecerdasan emosional seorang karyawan mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain atau rekan kerjanya sehingga terciptanya suasana kelompok kerja yang dinamis. Membangun dan menerapkan sistem manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan salah satu langkah penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif bisnis dalam mencapai target atau tujuan perusahaan.

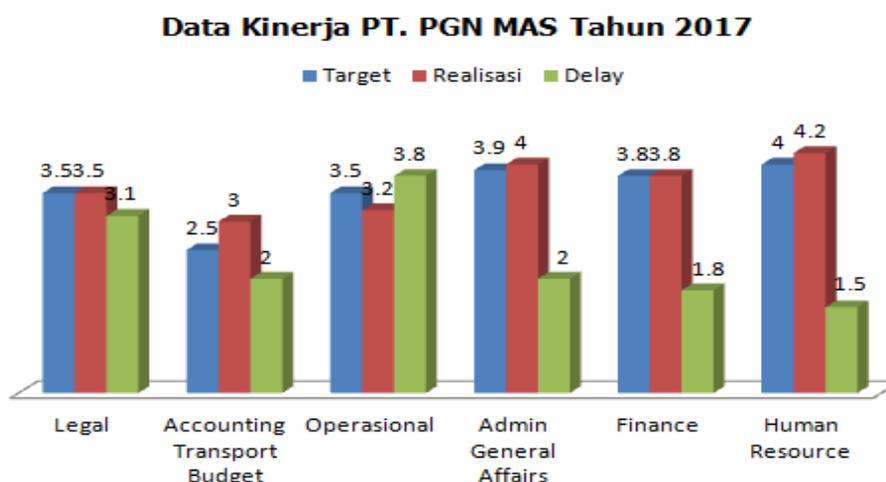


Diagram 1. Grafik Data Kinerja Karyawan PT. PGN MAS Tahun 2017

Dapat diketahui dari diagram 1.1 bahwa data dari masing-masing divisi yang paling bermasalah disini adalah bagian divisi operasional, terdapat delay yang tinggi pada pengerjaan target di divisi operasional ini membuat penulis tertarik untuk menemukan hal apa yang menjadi masalah pada divisi tersebut.

Tabel 1.1
Jumlah Data Karyawan Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan	Presentase
SD/SMP	3	4%
SMA	13	17%
Diploma	15	20%
S1	35	46%
S2	9	12%

Sumber : Data HRD PT. PGN MAS, 2017

Berdasarkan Tabel 1. yang bisa dilihat bahwa tingkat pendidikan seseorang yang berbeda-beda tentunya bisa mempengaruhi dalam hal kecerdasan emosional seseorang tersebut, contohnya orang yang berpendidikan tinggi akan berbeda tingkat kecerdasan emosionalnya dengan orang yang berpendidikan rendah. Oleh karena itu kecerdasan emosional yang baik dapat membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Serta kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berpikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah Perilaku Mengeluh berpengaruh terhadap Kinerja karyawan di PT. PGN MAS?; (2) Apakah Komitmen Karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PGN MAS?; (3) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. PGN MAS?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh perilaku mengeluh terhadap kinerja karyawan pada PT. PGN MAS; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komitmen karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. PGN MAS; (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. PGN MAS.

KAJIAN TEORI

Perilaku Mengeluh

Bell dan Luddington (2006) mengatakan bahwa mengeluh adalah umpan balik (feedback) dari karyawan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan. Karyawan mengeluh karena tidak puas, ia tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Oleh sebab itu semakin tinggi harapan seorang karyawan, semakin besar kemungkinan mereka tidak puas terhadap sesuatu yang akan mereka dapatkan.

Foedijawati dan Samuel (2007) mengatakan bahwa pengetahuan tentang keluhan pelanggan akan membantu pengelola perusahaan memperhatikan dan memecahkan masalah yang timbul. Selanjutnya, perilaku keluhan seseorang, dan loyalitas daripada disonasi kognitif telah menjadi titik fokus yang menarik dalam perilaku pelanggan (Salzberger dan Koller, 2010).

Tse dan Wilton Tjiptono (2006) minat dapat didefinisikan melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan perilaku mengeluh seseorang sebagai suatu respon dari seseorang tersebut terhadap evaluasi antara ekspektasi yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum terjadinya sesuatu.
- b. Sikap terhadap pengajuan komplain sebagai seseorang yang sudah mengetahui tentang mekanisme dan aturan-aturan komplain, tempat komplain yang benar, dan hak-hak konsumen dan dengan asumsi bahwa pengalaman memberikan hasil yang positif, seseorang akan melakukan sikap komplain yang positif pada saat komplain.
- c. Kepercayaan diri, kepercayaan diri dapat didefinisikan sebagai proses mental yang ada dalam diri seseorang untuk beranggapan bahwa dirinya mampu melakukan sesuatu

Komitmen Karyawan

Komitmen karyawan merupakan salah satu dasar bagi pegawai dalam melakukan pekerjaan. Komitmen yang tinggi memberikan motivasi kuat untuk terus bertahan didalam suatu perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan. Soelton dan Tajoedin (2018) dalam Robbins (2007), menyatakan komitmen karyawan merupakan usaha mendefinisikan dan melibatkan diri dalam perusahaan dan tidak ada keinginan meninggalkannya. Sedangkan menurut Luthans (2006), komitmen diartikan secara umum sebagai sikap yang menunjukkan loyalitas karyawan dan merupakan proses berkelanjutan bagaimana seorang karyawan perusahaan mengekspresikan perhatian mereka kepada kesuksesan dan kebaikan perusahaannya.

Indikator-indikator komitmen karyawan menurut Mowday et al (2011) yaitu: (1) Keinginan kuat tetap sebagai anggota; (2) keinginan berusaha keras dalam bekerja; (3) penerimaan nilai dan tujuan perusahaan.

Kecerdasan Emosional

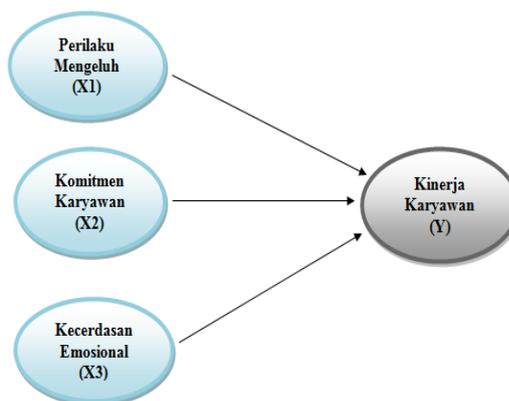
Goleman (2015), mengatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan untuk “mendengarkan” bisikan emosional, dan menjadikan sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan (Agustina, 2010).

Indikator-indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2015) yaitu: 1) kesadaran diri atau pengenalan diri; 2) pengaturan diri atau pengendalian diri; 3) memberi tekanan untuk mengelola kondisi, implus dan sumberdaya diri sendiri; 4) empati; 5) keterampilan sosial.

Rerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu maka penelitian merumuskan rerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Rerangka Konseptual

METODE

Waktu dan Tempat Penelitian

Proses penelitian ini diawali dengan kegiatan mengidentifikasi permasalahan ditempat yang akan digunakan sebagai lokasi penelitian, perumusan masalah yang teridentifikasi, pengumpulan dasar teori yang memperkuat landasan dalam variabel, penyusunan metode dalam pengumpulan data, penyusunan instrument, hingga penentuan teknik pengujian statistik yang dipergunakan. Pada proses ini dibutuhkan waktu penelitian Maret sampai dengan Desember 2018. Untuk memperoleh data guna penyusunan skripsi, penulis mengambil tempat penelitian pada PT. PGN MAS, Krukut, Jakarta Barat.

Desain Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis Kausal. Analisis kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui tentang pengaruh satu atau lebih variabel bebas (variabel eksogen) terhadap variabel terikat (variabel endogen). Variabel independen atau variabel eksogen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel dependen atau variabel endogen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014).

Definisi dan Operasional Variabel

1. Definisi Variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014)

Jenis-jenis variabel yang terdapat dalam penelitian ini yang disertai penjelasan sebagai berikut:

a) Variabel Bebas (*Variabel Eksogen*). Menurut Sugiyono (2014) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas pada penelitian ini adalah Citra Merek..

b) Terikat (*Variabel Endogen*). Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Variabel terikat pada penelitian ini adalah dan Keputusan Pembelian.

2. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu penelitian lain yang ingin membantu penelitian yang sama (Sugiyono, 2009). Definisi operasional adalah suatu informasi ilmiah yang amat membantu penelitian lain yang ingin menggunakan variabel yang sama. Definisi operasional menunjukkan indikator-indikator yang akan digunakan untuk mengukur variabel-variabel secara terperinci.

Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert yaitu metode pengukuran dengan angka-angka yang dinilai berdasarkan tingkatan. Tiap responden diminta untuk menunjukkan persetujuan atau ketidak setujuannya pada setiap pernyataan yang diberi skala antara 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan 5 (sangat setuju).

Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono (2013). Seperti data yang diperoleh, diamati, dan dicatat secara langsung yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan dengan melakukan survei yang menggunakan alat yaitu kuesioner.

Metode Analisis Data

SEM (*Structural Equation Modeling*) – PLS (*Partial Least Square*)

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan teknik analisis yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan (Noor, 2011). Hubungan ini dibangun antara satu atau beberapa variabel independen dengan satu atau beberapa variabel dependen. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan *component* atau *variance based Structural Equation Modeling (SEM)* dimana dalam pengolahan datanya menggunakan program *Smart-Partial Least Square (Smart-PLS)* versi 3.0. PLS (*Partial Least Square*) adalah model dari *variance based SEM*. PLS dimaksudkan untuk *causal-predictive analysis* dalam situasi kompleksitas yang tinggi dan dukungan teori yang rendah (Ghozali, 2014). Langkah-langkah pengujian yang dilakukan sebagai berikut (Ghozali, 2014):

1) Evaluasi *Measurement (outer) Model*

a) Convergent Validity

Pengujian *convergent validity* dari masing-masing indikator konstruk. Menurut Chin dalam Ghozali (2014), suatu indikator dikatakan mempunyai realibilitas yang baik jika nilainya lebih besar dari 0,70, sedangkan *loading factor* 0,50 sampai 0,60 dapat dianggap cukup. Berdasarkan kriteria ini bila ada *loading factor* dibawah 0,50 maka akan didrop dari model (Ghozali, 2014).

b) Discriminant Validity

Pengujian *discriminant validity*, indikator reflektif dapat dilihat pada *cross-loading* antara indikator dengan konstraknya. Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* tertinggi kepada konstruk yang dituju dibandingkan *loading factor* kepada konstruk lain. Dengan demikian, kontrak laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok yang lain (Ghozali, 2014).

c) Average Variance Extracted (AVE)

Model mempunyai *discriminant validity* yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya. Menilai validitas dari suatu konstruk dengan dengan melihat nilai AVE, dipersyaratkan model yang baik kalau AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2014).

d) Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Pengujian *composite reliability* dan *cronbach alpha* bertujuan untuk menguji validitas instrumen dalam suatu model penelitian. Atau mengukur *internal consistency* dan nilainya harus di atas 0,60. Apabila seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* $\geq 0,7$ hal itu berarti bahwa konstruk memiliki reabilitas yang baik atau kuisisioner yang digunakan sebagai alat dalam penelitian ini sudah konsisten (Ghozali, 2014).

2) Pengujian Model Struktural Atau Uji Hipotesis (Inner Model)

Pengujian *inner model* adalah pengembangan model berbasis konsep dan teori dalam rangka menganalisis hubungan antara variabel eksogen dan endogen telah dijabarkan dalam kerangka konseptual. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan uji *goodness-fit model*. Hasil R square untuk variabel laten endogen sebesar 0.67, 0.33 dan 0.19 dalam model struktural mengindikasikan bahwa model tersebut “baik”, “moderat”, dan “lemah”. Uji yang kedua dapat dilihat dari nilai signifikansi t statistik harus lebih dari 1,96 (Ghozali, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki-laki	45	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	30	40.0	40.0	100.0
	Total	75	100	100	

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 80 responden terdiri dari 60% responden laki-laki dan 40% responden perempuan pada PT. PGN MAS.

2. Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	<20 tahun	3	4.0	4.0	4.0
	21 - 30 tahun	23	30.7	30.7	34.7
	31 - 40 tahun	27	36.0	36.0	70.7
	41 - 50 tahun	20	26.7	26.7	97.4
	>51 tahun	2	2.6	2.6	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Berdasarkan data pada Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden yang memiliki jumlah tertinggi adalah responden dengan usia diantara 31-40 tahun yaitu sebanyak 27 responden atau sebesar 36% dan terendah adalah responden dengan usia >51 tahun yaitu sebanyak 2 responden atau sebesar 2.6%. Secara umum karyawan yang bekerja di PT. PGN MAS berada pada usia produktif.

3. Pendidikan

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
SD / SMP	3	4.0	4.0	4.0
SMA	13	17.3	17.3	21.3
Diploma	15	20.0	20.0	41.3
S1	35	46.7	46.7	88.0
S2	9	12.0	12.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Berdasarkan pada Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden yang terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 35 responden atau sebesar 46.7%, sedangkan responden terkecil dengan tingkat pendidikan SD/SMP yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 4%.

4. Lama Bekerja

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<5 tahun	13	17.3	17.3	17.3
5 – 10 tahun	28	37.3	37.3	54.6
11 – 20 tahun	23	30.7	30.7	85.3
>21 tahun	11	14.7	14.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Berdasarkan pada Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden yang terbanyak adalah responden dengan lama bekerja 5-10 tahun yaitu sebanyak 28 responden atau sebesar 37.3%, sedangkan paling terkecil adalah responden dengan lama bekerja >21 tahun yaitu sebanyak 11 responden atau sebesar 14.7%.

Deskriptif Jawaban Responden

1. Variabel Perilaku Mengeluh

Tabel 4.5

Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Perilaku Mengeluh

No	Pernyataan	N	Mean	Std. Deviation
1	Saya pernah berpikir di awal tentang suatu pekerjaan akan memberikan hasil yang baik bagi saya tetapi hasil akhir yang saya terima justru tidak baik	75	3.37	0.726
2	Saya tidak pernah mengajukan complain kepada atasan tentang pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan saya	75	4.23	0.842
3	Saya sangat tidak percaya diri untuk mengajukan complain atau protes terhadap pekerjaan yang tidak sesuai	75	2.88	0.966
4	Saya pernah diberi banyak tugas pada saat bersamaan sehingga susah mengaturnya	75	2.44	0.770
5	Dalam bekerja saya tidak pernah dikejar oleh waktu untuk menyelesaikan tugas dengan baik	75	3.65	0.931
6	Saya merasa memiliki kemudahan untuk mengambil waktu cuti bekerja	75	4.27	0.854
7	Saya merasa atasan saya tidak percaya terhadap kemampuan saya dalam menyelesaikan pekerjaan	75	3.13	0.618
8	Saya kurang memiliki minat untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan saya	75	3.52	0.680
9	Pekerjaan yang diberikan atasan ke saya jauh lebih banyak dibanding teman seantar	75	3.49	0.640
10	Atasan terlalu sering mengajukan complain	75	3.59	0.866

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Dari Tabel di muka dapat diketahui bahwa jawaban dari seluruh responden menunjukkan indikator PM4 (2,44), merupakan indikator yang memiliki nilai paling rendah diantara lainnya yang menunjukkan bahwa responden “netral atau setuju”. Kemudian rata-rata PM1 (3,37), PM2 (4,23), PM3 (2,88), PM5 (3,65), PM6 (4,27), PM7 (3,13), PM8 (3,52), PM9 (3,49), PM10 (3,59).

2. Variabel Trailer Film

Tabel 4.6
Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Komitmen Karyawan

No	Pernyataan	N	Mean	Std. Deviation
1	Saya akan merasa sangat berbahagia menghabiskan sisa karir saya di perusahaan ini.	75	4.17	0.597
2	Saya merasa masalah yang terjadi di perusahaan menjadi permasalahan saya juga.	75	4.51	0.700
3	Saya merasa menjadi bagian keluarga pada perusahaan ini.	75	4.58	0.619
4	Saya merasa berbahagia bekerja di perusahaan ini.	75	3.65	0.902
5	Saya menerima target yang telah ditentukan perusahaan.	75	3.69	0.822
6	Saya merasa belum memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan ini.	75	4.59	0.714
7	Saya belum maksimal membangun kerjasama antar karyawan.	75	4.31	0.732
8	Saya sulit meninggalkan perusahaan ini karena takut tidak mendapatkan kesempatan kerja ditempat lain.	75	4.41	0.785
9	Akan terlalu merugikan bagi saya untuk meninggalkan perusahaan ini.	75	4.44	0.697
10	Sulit mendapatkan pekerjaan dengan penghasilan yang bagus seperti pekerjaan saya sekarang.	75	4.08	0.744

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dari seluruh responden menunjukkan indikator KK4 (3,65), merupakan indikator yang memiliki nilai paling rendah diantara lainnya yang menunjukkan bahwa responden “tidak setuju”. Kemudian rata-rata KK1 (4,17), KK2 (4,51), KK3 (4,58), KK5 (3,69), KK6 (4,59), KK7 (4,31), KK8 (4,41), KK9 (4,44), KK10 (4,08).

3. Variabel Kecerdasan Emosional

Tabel 4.7
Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kecerdasan Emosional

No	Pernyataan	N	Mean	Std. Deviation
1	Saya mempunyai kemampuan untuk mendapatkan apa yang saya inginkan	75	2.88	0.993
2	Saya segera menyelesaikan pekerjaan yang sudah saya rencanakan dengan tidak mengulur-ulur waktu	75	2.89	0.776
3	Saya tertarik pada pekerjaan yang menuntut saya membenarkan gagasan baru	75	4.17	0.597
4	saya dapat menempatkan diri pada posisi orang lain	75	4.51	0.700
5	Saya mempunyai cara yang meyakinkan agar ide-ide saya dapat diterima orang	75	4.54	0.619
6	Saya sulit bekerjasama dengan pegawai lain disaat melakukan suatu pekerjaan	75	3.65	0.902
7	Saya tidak tergesa-gesa untuk memutuskan sesuatu hal karena dorongan emosi semata	75	3.59	0.722
8	Walaupun sedang marah, saya berusaha untuk tetap fokus menguasai diri disaat bekerja	75	4.59	0.714
9	Walaupun dalam keadaan jengkel, saya tetap dapat mengerjakan tugas dengan baik	75	4.21	0.732
10	Saya menikmati pekerjaan saya di tempat saya bekerja tanpa terpaksa	75	4.41	0.785

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dari seluruh responden menunjukkan indikator KC1 (2,88), merupakan indikator yang memiliki nilai paling rendah diantara lainnya yang menunjukkan bahwa responden “netral atau setuju”. Kemudian rata-rata KC2 (2,89), KC3 (4,17), KC4 (4,51), KC5 (4,54), KC6 (3,65), KC7 (3,59), KC8 (4,59), KC8 (4,59), KC9 (4,21), KC10 (4,41).

4. Variabel Kinerja Karyawan

Tabel 4.8
Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	N	Mean	Std. Deviation
1	Saya selalu hadir tepat waktu	75	3.71	0.623
2	Atasan ditempat saya bekerja selalu puas terhadap hasil yang saya lakukan	75	4.50	0.770
3	Pekerjaan yang saya kerjakan selalu saya selesaikan seefektif mungkin	75	4.44	0.716
4	Saya selalu bersikap ramah kepada semua orang ditempat saya bekerja	75	4.39	0.781
5	Saya selalu teliti dalam bekerja	75	4.40	0.748
6	Saya mampu bekerjasama dengan tim	75	3.89	0.960
7	Saya mempunyai pengetahuan yang cukup terhadap suatu pekerjaan	75	3.53	0.754
8	Saya mempunyai keterampilan yang cukup terhadap suatu pekerjaan	75	3.41	0.967
9	Saya mampu beradaptasi dengan rekan kerja lain dalam menyelesaikan pekerjaan bersama	75	4.36	0.811
10	Saya selalu bersemangat dalam bekerja	75	4.79	0.781
11	Saya mampu mengambil inisiatif dalam bekerja	75	4.37	0.779
12	Saya selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	75	3.15	0.989

Sumber: data diolah dari kuesioner, 2018

Dari Tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban dari seluruh responden menunjukkan indikator K12 (3,15), merupakan indikator yang memiliki nilai paling rendah diantara lainnya yang menunjukkan bahwa responden “tidak se setuju”. Kemudian rata-rata K1 (3,71), K2 (4,50), K3 (4,44), K5 (4,40), K6 (3,89), K7 (3,53), K8 (3,41), K9 (4,36), K10 (4,79), K11 (4,37).

Metode Analisis Data *Partial Least Square* (PLS)

1. Evaluasi *Measurement (Outer Model)*

a. *Convergent Validity*

Tabel 4.9
Hasil pengujian *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Perilaku Mengeluh (X1)	PM1	0.688	Valid
	PM2	0.640	Valid
	PM3	0.239	Tidak Valid
	PM4	0.747	Valid
	PM5	0.158	Tidak Valid
	PM6	0.624	Valid
	PM7	0.736	Valid
	PM8	0.792	Valid
	PM9	0.787	Valid
	PM10	0.107	Tidak Valid

Lanjutan Tabel 4.9

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Komitmen Karyawan (X2)	KK1	0.594	Valid
	KK2	0.835	Valid
	KK3	0.784	Valid
	KK4	-0.004	Tidak Valid
	KK5	0.252	Tidak Valid
	KK6	0.864	Valid
	KK7	0.870	Valid
	KK8	0.848	Valid
	KK9	0.861	Valid
	KK10	0.259	Tidak Valid
Kecerdasan Emosional (X3)	KC1	-0.104	Tidak Valid
	KC2	-0.043	Tidak Valid
	KC3	0.587	Valid
	KC4	0.841	Valid
	KC5	0.797	Valid
	KC6	-0.042	Tidak Valid
	KC7	0.228	Tidak Valid
	KC8	0.897	Valid
	KC9	0.860	Valid
	KC10	0.849	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	K1	0.184	Tidak Valid
	K2	0.858	Valid
	K3	0.866	Valid
	K4	0.877	Valid
	K5	0.843	Valid
	K6	0.462	Tidak Valid
	K7	0.574	Valid
	K8	0.197	Tidak Valid
	K9	0.695	Valid
	K10	0.548	Valid
	K11	0.502	Valid
	K12	0.065	Tidak Valid

Sumber: Output PLS

Berdasarkan pada Tabel di muka terlihat bahwa indikator PM,3 PM5, PM10, KK4, KK5, KK10, KC1, KC2, KC6, KC7, K1, K6, K8, dan K12 memiliki nilai loading factor kurang dari 0.50. Oleh karena itu, indikator tersebut akan dihilangkan dari model. Berikut hasil dari penghilangan indikator dan perhitungan kembali.

Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)

Tabel 4.10
Hasil pengujian *Convergent Validity* (modifikasi)

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
Perilaku Mengeluh (X1)	PM1	0.680	Valid
	PM2	0.651	Valid
	PM4	0.753	Valid
	PM6	0.632	Valid
	PM7	0.742	Valid
	PM8	0.791	Valid
	PM9	0.791	Valid
	KK1	0.589	Valid
	KK2	0.838	Valid
Komitmen Karyawan (X2)	KK3	0.784	Valid
	KK6	0.877	Valid
	KK7	0.873	Valid
	KK8	0.848	Valid
	KK9	0.855	Valid
	KC3	0.588	Valid
	KC4	0.845	Valid
Kecerdasan Emosional (X3)	KC5	0.796	Valid
	KC8	0.902	Valid
	KC9	0.863	Valid
	KC10	0.845	Valid
	K2	0.868	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	K3	0.870	Valid
	K4	0.876	Valid
	K5	0.852	Valid
	K7	0.558	Valid
	K9	0.704	Valid
	K10	0.545	Valid
	K11	0.512	Valid

Sumber: Output PLS

Hasil dari modifikasi pengujian *convergent validity* pada gambar diatas dan tabel 4.10, dapat dilihat bahwa semua indikator telah memenuhi *convergent validity* karena memiliki nilai *loading factor* diatas 0,50.

b. *Discriminant Validity*

Average Variance Extracted (AVE)

Tabel 4.12
Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE
Perilaku megaluh	0.522
Komitmen karyawan	0.664
Kecerdasan emosional	0.661
Kinerja karyawan	0.546

Sumber: Output PLS

Dari Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk yang lainnya dalam model. Dari nilai AVE tersebut, maka konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity.

Dari Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari average variance extracted (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk lainnya dalam model. Nilai AVE berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity.

c. *Fornell Lacker Criterium*

Hasil Pengujian *Discriminant Validity (Fornell Lacker)*

Tabel 4.13
Hasil Pengujian *Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)*

	Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan	Komitmen Karyawan	Perilaku Mengeluh
Kecerdasan Emosional	0.813			
Kinerja Karyawan	0.684	0.739		
Komitmen Karyawan	0.794	0.685	0.815	
Perilaku Mengeluh	0.705	0.662	0.689	0.722

Sumber: Output PLS

Dari Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari average variance extracted (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk lainnya dalam model. Nilai AVE berdasarkan tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity.

d. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Perilaku mengeluh	0.884	Reliabel
Komitmen karyawan	0.932	Reliabel
Kecerdasan emosional	0.920	Reliabel
Kinerja karyawan	0.902	Reliabel

Sumber: Output PLS

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perilaku mengeluh	0.854	Reliabel
Komitmen karyawan	0.914	Reliabel
Kecerdasan emosional	0.896	Reliabel
Kinerja karyawan	0.877	Reliabel

Sumber: Output PLS

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil pengujian *composite reliability* dan *cronbach alpha* menunjukkan nilai yang memuaskan, yaitu semua variabel laten telah reliabel karena seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* $\geq 0,70$. Jadi dapat disimpulkan bahwa, kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian ini telah andal atau konsisten.

2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)

a. Nilai R-square

Melihat nilai R-Square yang merupakan uji *goodness-fit model*.

Nilai R² Variabel Endogen

Tabel 4.16
Nilai R² Variabel Endogen

Variabel Endogen	R-square
Kinerja karyawan	0.792

Sumber: Output PLS

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,792 yang berarti variabilitas Kinerja Karywan (K) yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel dalam model yaitu Perilaku Mengeluh, Komitmen Karyawan dan Kecerdasan Emosional 79,2% sedangkan 20,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

b. *Goodness of Fit Model*

Nilai *predictive relevance* diperoleh dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1 - R1)(1 - R_p)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0.792)$$

$$Q^2 = 1 - (0.208)$$

$$Q^2 = 0.792$$

Hasil perhitungan diatas memperlihatkan nilai *predictive relevance* sebesar 0,792 > 0. Hal itu berarti bahwa 79,2% variasi pada variabel Kinerja Karyawan (dependen variabel) dijelaskan oleh variabel-variabel yang digunakan, dengan demikian model dikatakan layak untuk memiliki nilai prediktif yang relevan.

c. Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4.17
Hasil Pengujian Hipotesis

	Original Sample	Standard Deviation	T-Statistics	P Values	Keterangan
Perilaku mengeluh → Kinerja karyawan	-0.194	0.607	4.917	0.001	Negatif – Signifikan
Komitmen karyawan → Kinerja karyawan	0.360	0.802	2.813	0.000	Positif – Signifikan
Kecerdasan emosional → Kinerja karyawan	0.703	0.711	2.700	0.000	Positif - Signifikan

Sumber: Output PLS

Dari Tabel di atas, dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai T-statistic sebesar 4.917, nilai original sample sebesar -0.194, dan nilai P Values sebesar 0.001. Nilai T-statistic lebih besar dari nilai T-table 1,96, nilai original sample menunjukkan nilai negatif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa perilaku mengeluh berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 2) Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai *T-statistic* sebesar 2.813, nilai *original sample* sebesar 0.360, dan nilai P Values sebesar 0.000. Nilai *T-statistic* lebih besar dari nilai *T-table* 1.96, nilai *original sample* menunjukkan nilai positif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
- 3) Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diperoleh hasil nilai T-statistic sebesar 2.700, nilai original sample sebesar 0.703, dan nilai P Values sebesar 0.000. Nilai T-statistic lebih dari nilai T-table 1.96, nilai original sample menunjukkan nilai negatif, dan pada nilai P Values menunjukkan kurang dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini mencoba menganalisis variabel-variabel yang berkaitan dengan perilaku mengeluh, komitmen karyawan, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini diperoleh dari penelitian pada karyawan PT. PGN MAS. Dari hasil perhitungan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Perilaku mengeluh berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan PT. PGN MAS. Hal ini berarti apabila sikap mengeluh karyawan tinggi, maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan; (2) Komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan PT. PGN MAS. Hal ini berarti apabila komitmen karyawan kepada perusahaan tinggi, maka kinerja karyawan akan meningkat; (3) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karyawan PT. PGN MAS. Hal ini berarti apabila kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan baik, maka kinerja karyawan akan meningkat

Saran

Berdasarkan penelitian, maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Saran untuk perusahaan dan karyawan PT. PGN MAS
 - a. Dalam memberikan tugas, atasan sebaiknya tidak memberikan dalam waktu bersamaan dan melakukan pengecekan pada tugas yang sedang diberikan guna mengefisiensi waktu dan menghindari penumpukan pada tugas berikutnya.
 - b. Perusahaan harus memberikan reward yang baik kepada karyawan guna mempertahankan komitmen yang dimiliki karyawan agar karyawan tetap memberikan yang terbaik kepada perusahaan.

- c. Karyawan harus dapat mengenali, mengontrol dan mengendalikan emosi dalam diri maupun emosi orang lain, untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki karyawan dalam bekerja dan mendapatkan sesuatu yang diinginkan
2. Saran untuk peneliti selanjutnya
Saran untuk peneliti selanjutnya, yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama dan menggunakan skripsi ini sebagai referensi, maka kiranya perlu dikaji kembali karena tidak menutup kemungkinan ada pernyataan-pernyataan yang belum sesuai, karena saya sebagai penulis merasa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebaiknya peneliti selanjutnya harus bisa mengembangkan kembali variabel dan indikator yang belum digunakan dalam penelitian ini, peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel tacit knowledge, competency, role conflict, dan lain sebagainya.

DAFTAR RUJUKAN

- Adolfina. (2014). Analisis Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Dengan Kinerja Individu. *Jurnal EMBA*. 2 (3) September.
- Agustina, Ari Ginanjar. (2010). *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Jakarta: Arga.
- Bell, Simon J dan Luddington, James A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*.
- Carudin. (2011). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah Dan Iklim Kerja Sekolah Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. ISSN 1412-565X. Edisi Khusus No.2, Agustus.
- Augusty, Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dessler, Gary. (2013). *Human Resource Management*, Thirteenth Edition. England: Pearson.
- Desma, Andrena. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Organisasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Petungkang Utara, Pesanggrahan Jakarta Selatan. *Skripsi*.
- Dyah, Endang dan Khasbulloh. (2016). The Impact of Job Satisfaction, Organization Commitment, Organization Citizenship Behavior (OCB) On Employees' Performance. *The International Journal of Organizational Innovation*. 9 (2) October.
- Edy, Sutrisno. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana
- Foedijawati dan Samuel. (2007). *Perilaku-Perilaku Manusia*. Bandung: Remaja
- Rosdakarya. Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modeling Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunu, U. (2014). Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment: A Case Study of Dangote Flour Mills Workers. *Journal Department of Business Administration*. University of Ilorin Nigeria

- Handika, P.Y & I Gst. Salit Ketut, N. (2016). "Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Karyawan pada Bakung Sari Hotel Kuta, Badung". *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5, 30-52.
- Handoko, T. (2002). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. BPEE : Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ida dan Putu. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Perilaku Mengeluh Terhadap Kinerja Pegawai Hotel Grand Santhi Depansar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4, Bali.
- Indah, Hartatik Puji. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Laksana.
- Jugwanth dan Ellis. (2013). *Understanding Research for Nursing Students (Transforming Nursing Practice Series)*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kreitner dan Kinicki. (2014). *Measurement of Employee Job Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. (2010). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Laras, T.A. (2010). Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pos Indonesia. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lerman, Dawn. (2006). Consumer politeness and complaining behavior. *Journal of Services Marketing*, 20(2).
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta : Penerbit Andy.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Vivin Andhika dkk. (2012). Yogyakarta : Penerbit Asli
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2010). *Sumber Daya Manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardani. (2010). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Perilaku Mengeluh Terhadap Kinerja Pegawai PLN di Bandung. *Jurnal Manajemen*, 22 (2).
- Marthis, Robert L. dan Jackson, John H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maryana, Dedi, dan Eman. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen*. 10 (1) Oktober.
- Mondy, R Wayne. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid 1 Edisi 10. Erlangga: Jakarta.
- Mowday, R. T, Porter L. W. dan Steers R.M. (2011). *Employee-Organizational Linkages : The Psychology Of Commitment, Absenteeism And Turnover* : Academic Press, New York.
- Notoatmodjo & Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat (Edisi Revisi). Rieneka Cipta : Jakarta.

- Rani, Hamidah, dan Ika. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis*. 36, (1) Juli.
- Rivai, Veithzal. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rivai, Veithzal. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabet
- Robbins dan Judge. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Robbins, Stephen P. (2010). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. (2011). *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Salzberger dan Keller. (2010). *Human Behavior*. California: CF Dep.
- Setyaningrum, Rani., Utami, Hamida Nayati., Ruhana, Ika. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 36 (1).
- Soelton, Mochammad., Tajoedin, Thalia, (2018). “Pengaruh Disiplin Kerja, Komitmen Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sandy Cakrawala Mandiri Indonesia Tangerang Selatan”.
- Soelton, M., & Oktapriatna, N. (2018). How Complaining Behaviors Effect on Performance in Government Industries?. *International Journal of Saudi Journal of Business and Management Studies (SJBMS)*, 3(6), 623-628.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta