

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **1. Kinerja Karyawan**

###### **a. Definisi Kinerja**

Menurut Foster dan Seeker dalam Widodo (2015) kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Menurut Edison (2016) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Definisi lain tentang kinerja menurut Mangkunegara (2007) istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya. Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu, kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Lijan Poltak Sinambela, 2017).

Dessler dalam Widodo (2015), penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi yang efektif dan efisien. Pegawai menginginkan dan memerlukan umpan balik

berkenaan dengan prestasi karyawan tersebut dan penilaian menyediakan kesempatan untuk meninjau kemajuan pegawai, dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja.

Berdasarkan definisi diatas, kinerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai penting bagi sebuah organisasi, karena kinerja sebagai suatu alat untuk mengetahui kondisi tingkat pencapaian hasil suatu organisasi, serta mengetahui dampak positif dan negatif suatu kebijakan operasional yang diambil. Dengan adanya informasi mengenai kinerja maka perusahaan dapat mengambil tindakan yang diperlukan seperti koreksi atas kegiatan, meluruskan kegiatan-kegiatan utama dan tugas pokok perusahaan, bahan untuk perencanaan, serta menentukan tingkat keberhasilan perusahaan untuk menentukan suatu tindakan.

#### **b. Teori Kinerja**

Menurut Borman dan Motowidlo (1993) teori kinerja adalah konsep multi-dimensi. Pada tingkat paling dasar, Borman dan Motowidlo (1993) membedakan antara tugas dan kinerja kontekstual. Kinerja tugas mengacu pada kemampuan individu yang dengannya dia melakukan aktivitas yang berkontribusi pada 'inti teknis' organisasi. Kontribusi ini bisa keduanya langsung (misalnya dalam kasus pekerja produksi), atau tidak langsung

(misalnya dalam kasus manajer atau personel staf). Kinerja kontekstual mengacu pada kegiatan yang tidak berkontribusi inti teknis tetapi yang mendukung lingkungan organisasi, sosial, dan psikologis di mana tujuan organisasi diupayakan. Kinerja kontekstual termasuk tidak hanya perilaku seperti membantu rekan kerja atau menjadi anggota organisasi yang dapat diandalkan, tetapi juga membuat saran tentang cara meningkatkan prosedur kerja.

Tiga asumsi dasar dikaitkan dengan diferensiasi antara tugas dan kinerja kontekstual (Borman & Motowidlo, 1997; Motowidlo & Schmit, 1999):

- 1) Kegiatan yang relevan untuk kinerja tugas bervariasi antara pekerjaan sedangkan kinerja kontekstual kegiatan relatif sama di seluruh pekerjaan.
- 2) Kinerja tugas terkait dengan kemampuan, sedangkan kinerja kontekstual terkait dengan kepribadian dan motivasi.
- 3) Tugas kinerja lebih ditentukan dan merupakan perilaku dalam peran, sedangkan kontekstual kinerja lebih bebas dan ekstra-peran.

Kinerja tugas itu sendiri adalah multi-dimensi. Misalnya, di antara delapan pertunjukan komponen yang dikemukakan oleh Campbell (1990), ada lima faktor yang merujuk untuk kinerja tugas (lih. Campbell, Gasser, & Oswald, 1996; Motowidlo & Schmit, 1999):

- 1) Kemahiran tugas khusus pekerjaan,
- 2) Kemahiran tugas khusus,
- 3) Tertulis dan kecakapan komunikasi lisan,

- 4) Pengawasan dalam hal pengawasan atau posisi kepemimpinan
- 5) Manajemen / administrasi.

Masing-masing faktor tersebut terdiri dari sejumlah subfaktor yang mungkin berbeda di antara berbagai pekerjaan. Sebagai contoh, faktor manajemen / administrasi terdiri dari subdimensi seperti :

- 1) Perencanaan dan mengorganisir,
- 2) Membimbing, mengarahkan, dan memotivasi bawahan dan memberikan umpan balik,
- 3) Pelatihan, pembinaan, dan pengembangan bawahan,
- 4) Komunikasi yang efektif dan memberi tahu orang lain (Borman & Brush, 1993).

Dalam beberapa tahun terakhir, para peneliti memperhatikan aspek-aspek spesifik dari kinerja tugas. Untuk Contohnya, inovasi dan perilaku yang berorientasi pada pelanggan menjadi semakin penting sebagai organisasi lebih menekankan layanan pelanggan (Anderson & King, 1993; Bowen & Waldman, 1999).

### **c. Formula Kinerja**

Untuk meningkatkan kinerja, perlu dibuat standar pencapaian melalui penulisan pernyataan-pernyataan tentang berbagai kondisi yang diharapkan ketika pekerjaan dilakukan. Secara sistematis, untuk menentukan kinerja pegawai dapat digunakan formula sebagai berikut (Sinambela, 2017):

$$\text{Kinerja} = \text{Kemampuan} \times \text{Motivasi}$$

**Gambar 2.1 Formula Kinerja Pegawai**

Formula tersebut menjelaskan bahwa kinerja seorang pegawai sama dengan kemampuan pegawai tersebut untuk melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dikalikan dengan motivasi yang ditunjukkan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut. Dalam hal ini kemampuan tanpa motivasi belum tentu dapat menyelesaikan tugas dengan baik, begitupun motivasi tinggi yang dimiliki pegawai tanpa pengetahuan yang memadai tidaklah mungkin mencapai kinerja yang baik.

#### 1) Faktor kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Kemampuan dibangun oleh dua faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik. Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan aktivitas mental seperti berpikir, penalaran, dan memecahkan masalah. Sedangkan kemampuan fisik (*physical ability*) adalah kapasitas untuk melakukan tugas yang menuntut stamina, ketangkasan, kekuatan, dan karakteristik yang sama.

Secara psikologis kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge* dan *skill*) artinya pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (Widodo, 2018).

Ada beberapa cara untuk meningkatkan kemampuan diri individu, antara lain yaitu:

- a) Kenali diri sendiri.
- b) Menentukan tujuan hidup.
- c) Mengenali motivasi hidup.
- d) Menghilangkan perasaan negatif.
- e) Meningkatkan *skill* dan keterampilan.

## 2) Faktor motivasi

Motivasi adalah kekuatan yang ada didalam diri seseorang yang mendorong perilakunya untuk melakukam tindakan (Widodo, 2018). Besarnya intensitas kekuatan dari dalam diri seseorang untuk melakukan sebuah tugas atau mencapai sasaran memperlihatkan sejauh mana tingkat motivasinya. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan kerja (Widodo, 2018).

#### **d. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Simanjatak dalam Widodo (2015) faktor – faktor kinerja dipengaruhi oleh:

- a) Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai.
- b) Sasaran pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja)
- c) Suprasarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

#### **e. Indikator Kinerja**

Menurut Bernadian & Rusell dalam Setiawan (2015) untuk mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator kinerja, antara lain:

##### 1) *Quantity* (kuantitas)

Produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatan yang diselesaikan.

##### 2) *Quality* (kualitas)

Tingkatan di mana proses atau hasil dari penyelesaian suatu kegiatan mendekati sempurna.

3) *Timeliness* (ketepatan waktu)

Kegiatan tersebut dapat diselesaikan, atau suatu hasil dapat dicapai, pada permulaan waktu yang ditetapkan bersamaan koordinasi dengan hasil produk yang lain dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan lain.

4) *Cost effectiveness* (efektifitas biaya)

Tingkatan di mana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit atau contoh penggunaan dari suatu sumber daya yang ada.

5) *Interpersonal impact* (hubungan antar perseorangan)

Tingkatan di mana seseorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik dan kerjasama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain dan juga pada bawahan.

**f. Penilaian Kinerja**

Menurut Dessler dalam Widodo (2015) ada lima faktor dalam penilaian kinerja, yaitu :

- 1) Prestasi pekerjaan, meliputi: akurasi, ketelitian, keterampilan, dan penerimaan keluaran.
- 2) Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi.
- 3) Kepempinan yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.

- 4) Kedisiplinan, meliputi: kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya/diandalkan dan ketepatan waktu.
- 5) Komunikasi, meliputi: hubungan antar karyawan maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

## **2. Kecerdasan Emosional**

### **a. Definisi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Endratno (2014) kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Menurut Salovey dan Mayer dalam Yenti (2014) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Kecerdasan emosional adalah sekumpulan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berfikir, memahami dan alasan dengan emosi, dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain (McShane dan Von Glinow dalam Wibowo, 2017).

Berdasarkan definisi diatas, kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain,

kemampuan memotivasi diri, kemampuan mengolah emosi dengan baik pada diri sendiri dan orang lain.

Kecerdasan emosional sangat penting bagi setiap individu, karena hal ini membantu seseorang bekerja dengan sepenuh hati dan riang, memiliki prestasi dalam pekerjaan sebagai individu dan tim, memiliki empati terhadap atasan dan bawahan, rekan kerja, dan mampu membaca dan mengenali emosi diri sendiri maupun orang lain serta mengambil tindakan yang tepat dalam menanganinya.

#### **b. Teori Kecerdasan Emosional**

Menurut Robbins (2012) menyebutkan teori peristiwa afektif menunjukkan bahwa pekerja bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi di tempat kerja, reaksi ini mempengaruhi kinerja dan kepuasan mereka. Teorinya dimulai dengan mengenali bahwa emosi adalah respon atas peristiwa di lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup semua yang mengelilingi pekerjaan itu ragam tugas dan tingkat otonomi, tuntunan pekerjaan, serta tuntunan untuk mengekspresikan emosi pekerja. Lingkungan ini menciptakan peristiwa kerja yang bisa saja menjengkelkan, menyenangkan, atau keduanya. Peristiwa kerja ini mendorong reaksi emosional positif atau negatif yang diterima oleh kepribadian dan suasana hati pekerja untuk selanjutnya direspons dengan intensitas lebih tinggi atau rendah. Orang-orang dengan stabilitas emosional yang rendah lebih

mungkin bereaksi kuat pada peristiwa negatif. Respons emosional kita pada suatu peristiwa dapat berubah tergantung suasana hati.

### **c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman dalam Yenti, et al (2014), Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu yaitu:

#### **1. Lingkungan keluarga.**

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

## 2. Lingkungan non keluarga.

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

### **d. Indikator – indikator Kecerdasan Emosional**

Menurut Salovey dalam Goleman (2018), ada beberapa indikator kecerdasan emosional :

#### 1) Kesadaran Diri (*Self Awaareness*)

Kemampuan untuk mengetahui apa yang dirasakan dalam dirinya dan menggunakannya untuk memadu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri sendiri dan kepercayaan diri yang kuat.

#### 2) Pengaturan Diri (*Self Management*)

Kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan menangani emosinya sendiri sedemikian rupa 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 (*Self Motivation*)

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/Social awareness*)

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) Ketrampilan Sosial (*Relationship Management*)

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.

## 3. Komitmen Afektif

Menurut Jasson A. Colquitt, Jeffery A. LePine, dan Michael J. Wesson dalam Wibowo (2017) mendefinisikan komitmen organisasional adalah keinginan pada sebagian pekerja untuk tetap menjadi anggota organisasional. Komitmen organisasional mempengaruhi apakah seorang pekerja tetap tinggal sebagai anggota organisasi (*is retained*) atau meninggalkan untuk mengejar pekerjaan lain (*turns over*). Komitmen

organisasi ada tiga dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan dimensi/ indikator *Affective commitment* (komitmen afektif), karena pada umumnya komitmen afektif ini lebih erat dengan hasil organisasi seperti kinerja dan perputaran karyawan bila dibandingkan dengan dimensi komitmen yang lain. Satu penelitian menemukan bahwa komitmen afektif adalah pemrediksi berbagai hasil dalam 72% kasus, dibandingkan dengan hanya 36% untuk komitmen normatif dan 7% untuk komitmen berkelanjutan (Robbins dalam Suryadi, 2016).

Komitmen afektif ini dapat dikatakan sebagai penentu yang penting atas loyalitas seorang karyawan. Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi dapat menunjukkan rasa memiliki atas perusahaan, meningkatkan keterlibatan dalam aktivitas organisasi, keinginan untuk mencapai tujuan organisasi, dan keinginan untuk dapat tetap bertahan dalam organisasi (Rhoades, Eisenbreger, & Armeli dalam Han, 2017). Hal ini di dukung berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Darosa, Hendrayady, dan Pangestoeti (2014) yang menunjukkan hasil bahwa komitmen organisasional rata-rata tertinggi berada pada indikator komitmen afektif, sedangkan untuk komitmen berkelanjutan dan komitmen normatif pada interpretasi alternatif jawaban sedang.

#### **a. Definisi Komitmen Afektif**

Menurut Allen dan Mayer dalam Wibowo (2017) komitmen afektif menyangkut keterikatan emosional pekerja pada identifikasi dengan nilai

dengan partisipasi dalam organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu. Menurut Newstrom dalam Wibowo (2017) komitmen afektif adalah suatu tingkat emosional positif dimana pekerja ingin mendesak usaha dan memilih untuk tetap dengan organisasi. Komitmen afektif merupakan ketrikatan emosional pekerja, identifikasi dan keterlibatan dalam organisasi tertentu ( McShane dan Von Glinow dalam Wibowo, 2017).

Berdasarkan definisi diatas, komitmen afektif adalah kesediaan seseorang untuk menunjukkan loyalitas pada organisasi karena merasakan dirinya terlibat dalam kegiatan organisasi.

Komitmen dalam suatu organisasi sangat penting bagi setiap individu, karena dengan suatu komitmen seorang karyawan dapat menjadi lebih tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan akan bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran tenaga, dan waktunya untuk pekerjaannya. Selain itu, komitmen dalam suatu organisasi penting bagi perusahaan, karena dengan adanya komitmen karyawan, maka perusahaan dapat mencapai tujuan dan meraih kesuksesan.

#### **b. Teori Komitmen Afektif**

Konsep komitmen organisasi telah tumbuh dalam popularitas di literatur tentang psikologi industri dan organisasi (Cohen, 2003). Awal studi tentang komitmen organisasi memandang konsep sebagai satu dimensi, berdasarkan pada perspektif sikap, merangkul identifikasi, keterlibatan dan

kesetiaan (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974). Menurut Porter et al (1974) perspektif sikap mengacu pada psikologis keterikatan atau komitmen afektif yang dibentuk oleh seorang karyawan sehubungan dengan itu identifikasi dan keterlibatan dengan organisasi masing-masing. Porter et al (1974) lebih lanjut menggambarkan komitmen organisasi sebagai "sebuah keterikatan pada organisasi, ditandai dengan niat untuk tetap di dalamnya; identifikasi dengan nilai-nilai dan tujuan organisasi; dan kesediaan untuk melakukan upaya ekstra atas namanya". Individu mempertimbangkan luasnya yang terkait dengan nilai-nilai dan tujuan mereka sendiri dengan organisasi sebagai bagian dari komitmen organisasi, oleh karena itu dianggap sebagai keterkaitan antara karyawan individu dan organisasi. Menurut Meyer dan Allen (1984) awalnya memandang komitmen organisasi sebagai dua dimensi yaitu, afektif dan berkelanjutan. Meyer dan Allen (1984) mendefinisikan dimensi pertama, yaitu komitmen afektif sebagai "positif perasaan identifikasi dengan, keterikatan dan keterlibatan dalam pekerjaan organisasi", dan mendefinisikan dimensi kedua, yaitu kelanjutan komitmen sebagai "sejauh mana karyawan merasa berkomitmen untuk mereka organisasi berdasarkan biaya yang mereka rasakan terkait dengan kepergian". Setelah penelitian lebih lanjut, Allen dan Meyer (1990) menambahkan dimensi ketiga, yaitu komitmen normatif.

### **c. Faktor – faktor Komitmen Afektif**

Menurut Allen dan Mayer (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen afektif seseorang antara lain yaitu:

## 1) Karakteristik Individu

### a) Umur

Hubungan antara umur dan kemampuan kerja menjadi persoalan-persoalan yang kian penting selama dasawarsa terakhir. Setidaknya ada dua alasan. Pertama, berkembang luas kepercayaan bahwa kemampuan kerja akan berkurang sejalan dengan bertambahnya usia. Kedua, bahwa realitas kekuatan kerja sesuai dengan usia.

### b) Gender

Sebagian orang mengatakan adanya perbedaan penting antara laki-laki dengan perempuan yang dapat mempengaruhi performansi kerja yaitu dalam hal: kemampuan memecahkan masalah, keterampilan menganalisis, motivasi, keramahan (suka bergaul), dorongan kompetisi, dan kemampuan belajar. Namun kenyataannya perbedaan tersebut tidak konsisten. Dari hasil studi para psikolog telah ditemukan bahwa kebanyakan wanita lebih mau menyesuaikan diri pada kewenangan, dan laki-laki lebih agresif dan lebih ambisius dalam mencapai kesuksesan: akan tetapi sekali lagi perbedaan ini sangat kecil.

### c) Masa Kerja

Hubungan masa kerja dengan dengan produktivitas seseorang yang mempunyai masa kerja lebih lama tidak selamanya lebih produktif bila dibandingkan pekerja baru. Hubungan masa kerja dengan absensi berbanding lurus, maksudnya adalah seseorang yang

lebih senior cenderung lebih banyak absensi dibandingkan junior. Hubungan masa kerja dengan perpindahan adalah negatif atau berbanding lurus, maksudnya bahwa yang lebih senior cenderung lebih banyak pindah dibanding dengan junior, karena fakta menunjukkan masa kerja sebelumnya merupakan kekuatan untuk pindah pada pekerjaan yang baru.

#### d) Marital Status (Status Perkawinan)

Hubungan status perkawinan dengan dengan produktivitas, absensi, dan kepuasan kerja, tidak cukup studi untuk menggambarkan dampak status perkawinan terhadap produktivitas, tetapi fakta menunjukkan bahwa pegawai yang sudah kawin memiliki angka absensi lebih kecil, menjalani perpindahan lebih sedikit, dan kepuasan kerja lebih besar dibandingkan pegawai yang belum menikah.

#### 2) Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi merupakan kondisi kerja internal dalam suatu organisasi yang akan mempengaruhi motivasi kerja dari individu yang bekerja di dalam lingkungan kerjanya.

#### 3) Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Tujuannya adalah untuk

mengatur penugasan-penugasan kerja yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan organisasi, teknologi dan berperilaku. Jadi karakteristik pekerjaan adalah uraian pekerjaan yang menjadi pedoman dalam bekerja dan dalam pelaksanaannya bisa mencapai kepuasan.

#### **d. Dimensi dan Indikator Komitmen Afektif**

Menurut Allen dan Mayer dalam Wibowo (2017) menyebutkan dimensi komitmen afektif dan indikator komitmen afektif (Allen dan Mayer dalam Fuad Masud. 2004), yaitu:

##### 1) *Affective Commitment* (komitmen afektif)

Menyangkut keterikatan emosional pekerja pada identifikasi dengan nilai dengan melibatkan dalam organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu.

Indikator:

- a) Menghabiskan karir di organisasi
- b) Bangga terhadap organisasi
- c) Permasalahan organisasi
- d) Keterikatan dalam organisasi
- e) Kekeluargaan dalam organisasi
- f) Keterikatan secara emosional
- g) Arti penting Organisasi
- h) Rasa memiliki terhadap organisasi

## **4. Iklim Organisasi**

### **a. Definisi Iklim Organisasi**

Menurut Tagiuri dan Litwin dalam Wirawan, (2016) iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang secara relatif terus berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu karakteristik atau sifat organisasi. Menurut Robert Stringer dalam Wirawan (2007) menyatakan bahwa iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menemukan munculnya motivasi. Sedangkan menurut Wirawan (2016) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi dan kinerja anggota organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi.

Berdasarkan dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan suatu konsep yang menggambarkan tentang kualitas lingkungan internal organisasi yang mempengaruhi perilaku anggota dalam melaksanakan pekerjaannya.

Iklim organisasi sangat penting bagi sebuah organisasi. Dengan adanya iklim organisasi maka organisasi mampu meningkatkan kualitas kerja dari para anggotanya karena kinerja setiap anggota organisasi akan meningkat serta mereka merasa nyaman apabila iklim organisasinya kondusif dan

berjalan dengan baik serta sangat membantu dalam memajukan sebuah organisasi.

## **b. Teori Iklim Organisasi**

Berikut ini terdapat beberapa teori iklim organisasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1) Teori Steers (1985)

Menyajikan hubungan antara sebagian faktor penentu iklim, hasil individu dengan efektifitas organisasi dimana faktor penentu iklim organisasi adalah kebijakan dan praktek manajemen, struktur organisasi, teknologi, dan lingkungan luar.

### 2) Teori Miles (1983)

Mengemukakan bahwa terdapat sepuluh indikator untuk mengetahui sehat atau kurang sehatnya iklim organisasi, yaitu: tujuan (*goal focus*), komunikasi (*communication adequacy*), optimalisasi kekuasaan (*optimal power equalization*), pemanfaatan sumber daya (*resource utilization*), kohesifitas (*cohesiveness*), moril (*moral*), inovatif (*innovativeness*), otonomi (*autonomy*), adaptasi (*adaptation*), pemecahan masalah (*problem solving adequacy*).

### 3) Teori Likert (1986)

Mengembangkan sebuah instrumen yang memuaskan pada kondisi-kondisi perilaku dan gaya-gaya manajemen yang digunakan. Karakteristik yang dicakup oleh skala Likert adalah perilaku pemimpin, motivasi, komunikasi,

proses pengaruh interaksi, pengambilan keputusan, penentuan tujuan, dan kontrol.

#### 4) Teori Litwin & Stringer (1968)

Litwin dan Stringer dalam Koontz et al (1984) menggunakan teori tiga kebutuhan (berprestasi, berafiliasi, dan berkuasa) dari McClelland sebagai tipe utama motivasi, ditemukan bahwa ketiga kebutuhan tersebut dipengaruhi oleh iklim organisasi. Juga terdapat sembilan dimensi iklim organisasi, yaitu struktur, tanggung jawab, imbalan, resiko, keramahan, kehangatan hati, dukungan, standar, konflik, dan identifikasi.

#### 5) Ekvall (2001)

Mengemukakan terdapat 9 variabel yang membentuk dimensi iklim organisasi yaitu komitmen, kebebasan, dukungan ide, ketegangan, pengambilan resiko, momen ide, berbagi pandangan, memberi perhatian, dan perhatian pada pekerjaan.

### **c. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi**

Menurut Stringer dalam Wirawan, (2016) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi yaitu:

#### 1) Lingkungan eksternal.

Industri atau bisnis yang sama mempunyai iklim organisasi umum yang sama. Misalnya, iklim organisasi umum perusahaan asuransi umumnya sama. Demikian juga iklim organisasi pemerintah, sekolah dasar, atau

perusahaan angkutan di Indonesia, mempunyai iklim yang sama. Kesamaan faktor umum tersebut disebabkan pengaruh lingkungan eksternal organisasi.

#### 2) Strategi Organisasi.

Kinerja suatu perusahaan bergantung pada strategi (apa yang diupayakan untuk dilakukan) energi yang dimiliki oleh karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diperlukan oleh strategi (motivasi), dan faktor-faktor lingkungan penentu dari level tersebut. Strategi yang berbeda menimbulkan pola iklim organisasi yang berbeda.

#### 3) Praktik kepemimpinan

Perilaku pemimpin mempengaruhi iklim organisasi yang kemudian mendorong motivasi karyawan.

#### 4) Pengaturan organisasi

Pengaturan organisasi mempunyai pengaruh paling kuat terhadap iklim organisasi.

#### 5) Sejarah organisasi

Semakin tua umur suatu organisasi semakin kuat pengaruh kekuatan sejarahnya. Pengaruh tersebut dalam bentuk tradisi dan ingatan yang membentuk harapan anggota organisasi dan mempunyai pengaruh terhadap iklim organisasinya.

### **d. Dimensi dan Indikator Iklim Organisasi**

Menurut Wirawan (2016) terdapat dimensi dan indikator iklim organisasi yaitu:

a. Keadaan lingkungan fisik tempat kerja

Indikator:

- 1) Tempat kerja

b. Keadaan lingkungan sosial

Indikator:

- 1) Hubungan atasan dan bawahan
- 2) Hubungan antar teman sekerja
- 3) Sistem komunikasi

c. Pelaksanaan system manajemen

Indikator:

- 1) Visi dan misi
- 2) Proses pengambilan keputusan
- 3) Standar kerja
- 4) Sistem imbalan
- 5) Manajemen konflik

d. Kondisi fisik dan kewajiban anggota organisasi

Indikator:

- 1) Komitmen
- 2) Semangat kerja

## **B. HASIL PENELITIAN TERDAHULU**

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan hubungan antara kecerdasan emosional, komitmen organisasi, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan.

Berikut tabel penelitian terdahulu:

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	<b>Yenti Nofri, dkk. 2014</b>  (Jom FEKON ISSN : Vol. 1 No. 2)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pada R.S PMC Pekanbaru	Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Intelektual (X2), Disiplin Kerja (X3). Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan dan positif</b> terhadap kinerja.
2	<b>Indriyani dan Utami. 2018</b>  (Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) ISSN : Vol. 59 No. 1)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Karyawan PT. Industri Kereta Api (Persero) Madiun – Jawa Timur	Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Spiritual (X2), dan Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja.
3	<b>Marga. 2016</b>  (e-Jurnal Manajemen Kinerja E-ISSN : 2407-7305 Vol.2, No 1)	Pengaruh Pelatihan, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pelayaran Tempura Emas Surabaya	Pelatihan (X1), Kecerdasan Emosional (X2), dan Budaya Organisasi (X3) terhadap Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja.
4	<b>Gunawan, Sutadji, dan Resmawan. 2014</b>	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas	Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) dan Komitmen Organisasi	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja.

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
	(Jurnal Administrative Reform, Vol.2 No. 2)	Perkebunan dan Kehutanan Kabupaten Kutai Kartanegara	(X2)terhadap Kinerja (Y)	
5	<b>Putra, dkk. 2016</b>  (ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.17.2. November (2016): 1168-1195)	Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Auditor	Kecerdasan intelektual (X1), Kecerdasan Emosional (X2), Komitmen Organisasi (X3), Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh secara positif dan signifikan</b> terhadap kinerja.
6	<b>Agustin, Sriwidodo, Suprayitno. 2017</b>  (Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan ISSN : Vol. 17 No. 1 Maret 2017)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi, Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan PT Metropolitan Retailmart Solo Baru	Kecerdasan Emosional (X1), Komitmen Organisasi (X2), OCB (X3), dan Kinerja (Y)	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja.
7	<b>Shamsuddin, dan Rahman. 2013</b>  (The Authors. Published by Elsevier Ltd. Open access under CC BY-NC-ND license. Selection and peer-review under responsibility of Universiti	<i>The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents</i>	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja.

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
	<i>Malaysia. ScienceDirect)</i>			
8	<b>Cohen dan Abedallah. 2015</b>  ( <i>Management Research Review</i> Vol.38No.1,2015 pp.2-28 ©Emerald Group Publishing Limited 2040-8269 DOI 10.1108/MRR-10-2013-0238)	<i>The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance</i>	Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Emosional <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja.
9	<b>Hanifah. 2016</b>  (Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 3)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Afektif (Studi Pada Karyawan PT. Petrokopindo Cipta Selaras Gresik).	Pengaruh Kepuasan Kerja (X1) Komitmen Afektif Kinerja Karyawan (Y)	Komitmen Afektif <b>tidak berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
10	<b>Armanu dan Mandayanti. 2012.</b>	Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan Komitmen Afektif terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Dinas Tata Kota dan Pengawasan Bangunan Kota Mataram)	Pemberdayaan Psikologis (X1) Komitmen Afektif (X2) Kinerja Pegawai (Y)	Komitmen Afektif <b>tidak berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
11	<b>Parinding. 2017</b>  (Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 1 No.2 Agustus 2017 ISSN : 2442-4315)	Analisis Pengaruh Komitmen Afektif, Komitmen Berkelanjutan, Dan Komitmen Normatif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Ketapang	Komitmen Afektif (X1) Komitmen Berkelanjutan (X2) Komitmen Normatif (X3) Kinerja Karyawan (Y)	Komitmen Afektif <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
	(Online)			
12	<b>Tobing, 2009</b>  (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, ISSN : Vol.11, No. 1, Maret 2009: 31-37)	Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara III di Sumatera Utara	Komitmen Afektif (X1) Kinerja Karyawan (Y)	Komitmen Afektif <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan
13	<b>Huda, dan Purwanto, 2018</b>  (Jurnal Ilmu Manajemen ISSN : Volume 4, Nomor 2, Juli 2018)	Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Efektif dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus pada PT. Wisnilak Inti Makmur Tbk Surabaya)	Karakteristik Individu (X1), Komunikasi Efektif (X2), Iklim Organisasi (X3), dan Kinerja (Y)	Iklim Organisasi <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan.
14	<b>Murniaty dan Absah, 2015.</b>	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran pada PT Telkom Divisi Telkom Flexi Medan.	Iklim Organisasi (X1). Kinerja Karyawan (Y)	Iklim Organisasi <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan.
15	<b>Lineker, dkk. 2016</b>  (INOVASI : Jurnal Ekonomi Keuangan, dan Manajemen, Volume 12, (2), 2016 ISSN print: 0216-7786, ISSN online: 2528-1097)	Pengaruh Iklim Organisasi dan Kepuasan serta Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Adi Dharma Balikpapan.	Iklim Organisasi(X1), Kepuasan (X2), Komitmen Organisasi(X3), Kinerja Karyawan (Y)	Iklim Organisasi <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan.
16	<b>Kustrianingsih, dkk. 2016</b>  (Jurnal of management ISSN Vol.02 No. 02)	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan, dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata kota	Motivasi Kerja (X1), Kepemimpinan (X2), Iklim Organisasi(X3). Kinerja	Iklim Organisasi <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap kinerja karyawan.

NO	Peneliti, Tahun	Judul Penelitian	Variabel yang Digunakan	Hasil Penelitian
		Semarang.	Karyawan (Y)	
17	<b>Setiawan. 2015</b> (PSIKIS-Jurnal Psikologi Islami Vol. 1 No. 1)	Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Operasi PT. Pusri Palembang.	Iklim Organisasi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y)	Iklim Organisasi <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap Kinerja Karyawan
18	<b>Drajat. 2014</b> (Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 2 No. 3 Juli – September 2014 ISSN: 2338 – 123X)	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Tangjungabung Timur	Kemampuan Kerja (X1) dan Iklim Organisasi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)	Iklim Organisasi <b>berpengaruh signifikan</b> terhadap Kinerja Pegawai

### C. KERANGKA PEMIKIRAN

#### 1) Pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan

Menurut Goleman dalam Endratno (2014), kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan emosi, dan menunda kepuasan serta mengatur keadaan jiwa. Seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. Teori peristiwa afektif menunjukkan bahwa pekerja bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi di tempat kerja, reaksi ini mempengaruhi kinerja dan kepuasan mereka. Teorinya dimulai dengan mengenali bahwa

emosi adalah respon atas peristiwa di lingkungan kerja. Lingkungan kerja mencakup semua yang mengelilingi pekerjaan itu ragam tugas dan tingkat otonomi, tuntunan pekerjaan, serta tuntunan untuk mengekspresikan emosi pekeja (Robbins, 2012).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani dan Utami. (2018); Agustin, Sriwidodo, Suprayitno, (2017); Marga, (2016); Gunawan, Sutadji, dan Resmawan, (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## 2) Pengaruh Komitmen afektif dengan Kinerja Karyawan

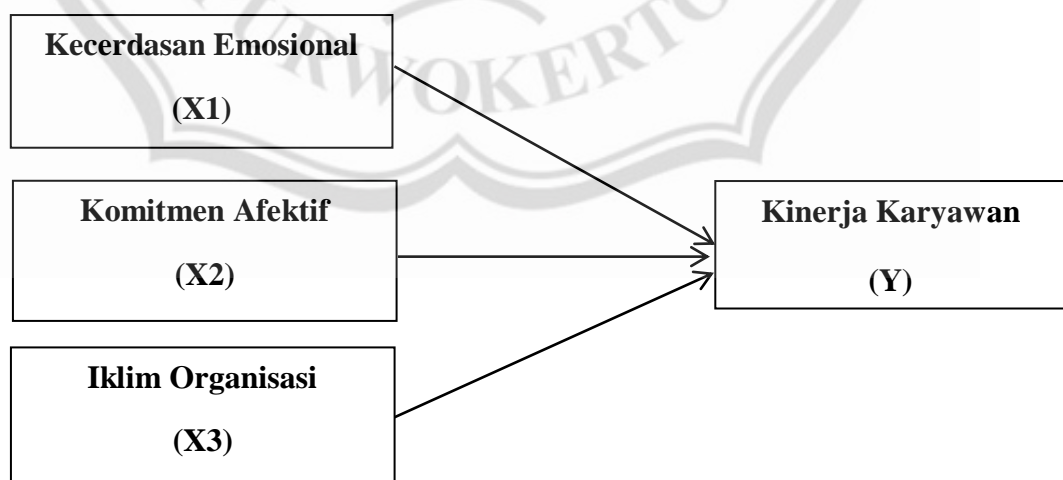
Menurut Newstrom dalam Wibowo (2017) komitmen afektif adalah suatu tingkat emosional positif dimana pekerja ingin mendesak usaha dan memilih untuk tetap dengan organisasi. Anggota organisasi dengan komitmen afektif yang tinggi akan terus menjadi anggota dalam organisasi karena memang memiliki keinginan untuk itu. Meyer dan Allen (1984) mendefinisikan dimensi pertama, yaitu komitmen afektif sebagai “positif perasaan identifikasi dengan, keterikatan dan keterlibatan dalam pekerjaan organisasi”.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Parinding (2017); Tobing (2009); Shamsuddin, dan Rahman. (2013) menunjukkan bahwa komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## 3) Pengaruh Iklim Organisasi dengan Kinerja Karyawan .

Menurut Wirawan, (2016) iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi (secara individual dan kelompok) dan mereka yang secara tetap berhubungan dengan organisasi (misalnya pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor) mengenai apa yang ada atau terjadi di lingkungan internal organisasi yang kemudian menentukan kinerja organisasi. Mengembangkan sebuah instrumen yang memuat pada kondisi-kondisi perilaku dan gaya-gaya manajemen yang digunakan. Karakteristik yang dicakup oleh skala Likert adalah perilaku pemimpin, motivasi, komunikasi, proses pengaruh interaksi, pengambilan keputusan, penentuan tujuan, dan kontrol (Likert, 1986).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Drajat, (2014); Setiawan, (2015); Huda dan Purwanto, (2018); Kustrianingsih, dkk. (2016); Lineker dkk, (2016); Murniaty dan Absah. (2015) menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

## **D. HIPOTESIS**

H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

H2 : Komitmen afektif berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

H3 : Iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pelita Satria Perkasa Depo Pelita Sokaraja.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism atau filsafat yang memandang realitas/ gejala/ fenomena (Sugiyono, 2017). Penelitian kuantitatif digunakan meneliti pada populasi atau sampel peneliti mengumpulkan data menggunakan instrument penelitian, analisi, dan bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

#### **B. POPULASI DAN SAMPEL**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karaktersistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,