

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan komponen yang sangat mendasar dalam pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan. Dewasa ini, memang tidak dapat dihindari bahwa suatu perusahaan atau organisasi juga bergantung kepada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, bahkan suatu organisasi nonprofit pun membutuhkan formasi sumber daya manusia yang memiliki kompetensi baik dan cakap untuk melakukan suatu gerakan bersama mencapai tujuan organisasi tersebut. Menurut Syamsuddinnor (2014), sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam suatu organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dalam strategi pencapaian tujuan organisasi.

Pengelolaan sumber daya manusia juga merupakan salah satu kegiatan yang harus terpenuhi dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, baik dalam konteks organisasi laba ataupun nirlaba. Masalah sumber daya manusia dan pengelolannya pun, juga terjadi pada sebuah organisasi nirlaba atau nonprofit, khususnya juga pada Organisasi Pendidikan nonprofit dengan badan hukum berbentuk Yayasan, seperti yang akan menjadi obyek dalam penelitian ini.

Yayasan yang akan menjadi obyek penelitian ini adalah Yayasan Yohannes Gabriel, suatu badan hukum berbentuk yayasan yang mengelola Pendidikan dari jenjang taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas dan kejuruan. Sekolah-sekolah yang menjadi pengelolaan Yayasan Yohannes Gabriel tersebar pada wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah.

Yayasan Pendidikan tentunya mempunyai banyak faktor yang mempengaruhi sumber daya manusianya untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama melalui visi dan misi, sedangkan proses pengelolaan sumber daya manusia tentunya diwarnai oleh perilaku individu yang merasa berkepentingan dalam kelompoknya masing-masing. Perilaku individu yang berada pada organisasi, tentunya sangat mempengaruhi organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini akibat adanya kemampuan individu yang

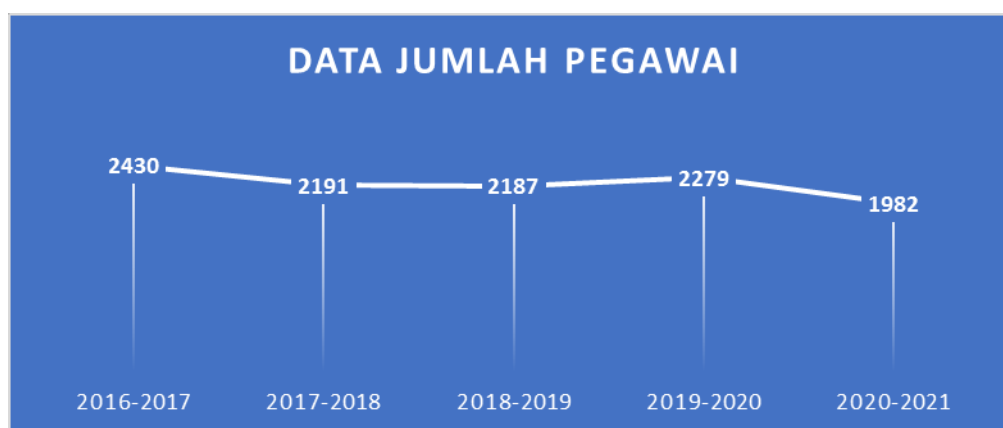
berbeda-beda dalam menghadapi tugas atau aktivitasnya. Setiap manusia selalu mempertimbangkan perilakunya terhadap segala apa yang diinginkan, agar dapat tercapai tanpa menimbulkan konflik baik secara individu maupun kelompok, sehingga kinerja dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan.

Pengelolaan sumber daya manusia secara profesional adalah kebutuhan yang dapat menjawab kondisi Yayasan Pendidikan saat ini, isu strategis yang sangat mengemuka adalah bagaimana kinerja pegawai tetap non edukatif, mampu berkontribusi secara maksimal dalam melaksanakan pelayanan Pendidikan disaat melemahnya performa pegawai. Persoalan kinerja pegawai juga sering menjadi perdebatan dalam kemajuan suatu Yayasan Pendidikan. Menurut Widjaja (2017) kinerja pegawai dapat dilihat dari pencapaian misi di tempat kerja, sehingga kapasitas pribadi dalam mengelola emosi berguna untuk membuat keputusan dan memecahkan masalah yang dialami serta budaya organisasional untuk mengarahkan perilaku pegawai dalam meningkatkan kemampuan kerja sesuai dengan nilai baik yang dihidupi dalam Yayasan Pendidikan ini juga peranan komitmen organisasional seorang pegawai sangat dibutuhkan guna memaksimalkan kemampuan pribadi berkontribusi melalui kinerjanya.

Kinerja sumber daya manusia dalam hal ini adalah Pegawai di Yayasan, sangat diperlukan bagi kelangsungan pengelolaan yayasan karena kinerja pegawai mempengaruhi kinerja Yayasan, roda Yayasan digerakkan oleh sumber daya manusia, oleh karena itu memang sudah sewajarnya bahwa kinerja pegawai juga mempengaruhi kinerja Yayasan. Aktivitas pegawai diharapkan mampu menjawab kebutuhan yayasan dalam menghadapi segala hal serta mewujudkan nyata suatu capaian Yayasan. Banyak sudut pandang pengelolaan sumber daya manusia dalam mengelola suatu organisasi, tentu juga banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan kontribusinya pada organisasi. Menurut Lukertina, dkk. (2019) dimensi kinerja yang paling berpengaruh pada organisasi adalah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai termasuk keadaan lingkungan adalah faktor yang dapat meningkatkan kinerja seseorang.

Dengan meningkatkan kinerja pegawai, peningkatan juga dapat terjadi pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Kinerja sebuah organisasi juga dapat

dimaknai bahwa kinerja seorang pegawai mengalami pergerakan, bagaimana kualitas pegawai bekerja, seberapa banyak pekerjaan yang dihasilkan serta ketepatan waktu yang digunakan dalam menyelesaikan tugas dan tanggungjawabnya. Termasuk halnya Yayasan Yohannes Gabriel yang harus mengelola organisasi ini secara maksimal mengingat fenomena-fenomena yang dialami 5 (lima) tahun terakhir ini disamping fenomena alam yang dialami oleh semua sektor termasuk sektor Pendidikan didalamnya. Tren 5 (lima) tahun terakhir Yayasan Yohannes Gabriel, dalam perspektif jumlah pegawai relatif menurun.



**Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Pegawai**

Sumber: Yayasan Yohannes Gabriel

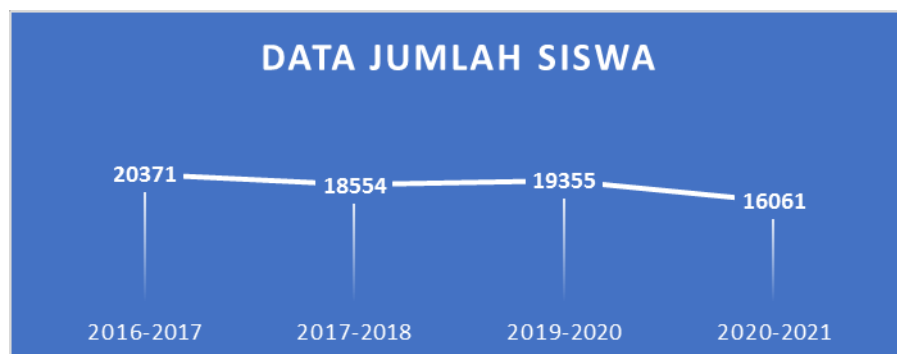
Data diatas menunjukkan bahwa tren pegawai di Yayasan Yohannes Gabriel mengalami penurunan yang cukup signifikan. Penurunan tersebut tentu dikarenakan banyaknya fenomena yang terjadi secara simultan, diantaranya adalah pengelolaan Sumber Daya Manusia yang belum maksimal. *Pertama*, sebagai contoh salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia adalah melakukan penilaian kerja terhadap pegawainya, namun fungsi ini tidak berperan dan dihidupi hanya sebatas formalitas belaka. Menurut Januari, dkk. (2015) Penilaian kinerja merupakan bagian penting dari seluruh proses kegiatan pegawai yang bersangkutan. Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui sejauh mana seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Penilaian kerja berfungsi sebagai umpan balik pada untuk pegawai sebagai bekal untuk mengevaluasi dan selanjutnya dapat dilaksanakan perubahan yang lebih baik.

Namun kemendesakan penilaian kinerja belum terlihat sebagai prioritas untuk membangun kualitas sumber daya manusia dan meningkatkan performa organisasi, namun lebih kepada formalitas persyaratan administrasi untuk mendukung dan menambah kesejahteraan pegawai dengan hak yang didapat melalui Kenaikan Gaji Berkala dan Kenaikan Ruang serta Golongan. Kinerja dapat menunjukkan keberhasilan seorang pegawai ketika diberikan tugas dan tanggungjawab untuk berkontribusi pada organisasi. Alat ukur kinerja pegawai di Yayasan Yohannes Gabriel adalah melalui DP-3 (Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan) yang dilakukan secara berjenjang, yakni seorang pegawai dinilai dan disupervisi oleh seorang Kepala Kantor, dan seorang Kepala Kantor dinilai serta disupervisi oleh Ketua Yayasan. Penilaian ini yang akan mendasari Analisa kinerja pegawai untuk merumuskan bagaimana meningkatkan kinerja pegawai yang sangat penting bagi produktifitas organisasi.

Sebagai fenomena **Kedua**, Sebuah Yayasan Pendidikan memang telah mendapat justifikasi masyarakat bahwa organisasi tersebut memang organisasi yang juga menjalankan fungsi sosialnya, sehingga dapat dimungkinkan bahwa perhatian terhadap kesejahteraan pegawai sangat kurang, yang tentu akan mempengaruhi motivasi dan kinerja seorang pegawai. Kesejahteraan dalam arti penghasilan yang diterima oleh pegawai tentu masih jauh dibawah UMK (Upah Minimum Kota) Surabaya yakni sebesar Rp. 4.300.479,00. Yayasan Yohannes Gabriel, adalah Yayasan misi yang mengelola Pendidikan dengan segala semangat sosial. Sistem penggajian bagi pegawai pun, Yayasan telah mengatur sendiri dengan tabel gaji yang sudah disesuaikan dengan Lembaga Dana Pensiun, struktur penghasilan dalam arti gaji mengadopsi PGPS (Peraturan Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil) sehingga diawal peneliti sampaikan bahwa Yayasan menggunakan terminology yang sama dengan Pegawai Negeri Sipil yakni memberlakukan Kenaikan Gaji Berkala dengan Kenaikan Ruangan serta Golongan, sehingga para pegawai khususnya pegawai tetap non edukatif dapat menggunakan kesempatan itu sebagai perbaikan kesejahteraan dengan segala keterbatasannya.

Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan faktor kunci bagi setiap individu dan organisasi dalam pencapaian produktivitas (Duwit, 2015).

Pegawai tetap non edukatif pada Yayasan Pendidikan, berperan penting dalam proses pelayanan Pendidikan mengingat jasa pelayanan Pendidikan sebagai dasar utama keberlangsungan Yayasan ini. Pada dasarnya, hubungan antara Yayasan dengan pegawai adalah suatu hubungan timbal balik yang saling menguntungkan. Yayasan mendapat keuntungan atas kinerja pegawai dan pegawai tentu mengharapkan sesuatu atas keberhasilan Yayasan dalam mendapatkan keuntungan. Namun sebaliknya, jika kinerja pegawai tidak dikonstruksikan secara maksimal pada organisasi dalam hal ini Yayasan, maka performa organisasi tidak akan maksimal dalam mencapai rencana strategis yang telah dibuat oleh Yayasan. Pegawai Tetap Non Edukatif adalah sumber daya manusia yang memberikan dukungan kepada Yayasan dalam melaksanakan pengelolaan Pendidikan dengan kapasitas dan kapabilitas, hal tersebut akan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan Yayasan. Sebagai penegasan dalam penelitian ini, fokus utama sebagai subyek adalah Pegawai tetap Non Edukatif karena tugas pokok dan fungsinya dapat memberikan Analisa, kelengkapan administrasi dan ketepatan hasil dan waktu penyajian, menjadi penentu pimpinan yang dalam hal ini adalah Ketua Yayasan, untuk mengolah dan menjadikan Analisa tersebut sebagai dasar perubahan. Dapat dibayangkan bagaimana jika, kinerja pegawai di Yayasan Pendidikan yang mendasari pengelolaan dengan status sosial dan klasifikasi non profit, akan menjadi batu sandungan dalam memberikan pelayanan prima bagi penerima jasa yakni, tenaga Pendidik dan Kependidikan, Siswa, Orang Tua Murid dan pihak-pihak yang berkaitan.



**Gambar 1. 2 Grafik Jumlah Siswa**

Sumber: Yayasan Yohannes Gabriel

Grafik diatas menunjukkan salah satu indikator dampak kinerja pegawai di Yayasan Yohannes Gabriel. Jumlah siswa tren 5 (lima) tahun terakhir mengalami penurunan secara drastis. Menurut Widodo dan Haryanto (2010) semakin tinggi kompetensi maka kinerja pegawai akan semakin tinggi, tentunya kontribusi kepada orgaisasi juga akan semakin besar dan positif, oleh karena itu seharusnya pegawai tetap non edukatif mampu menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara maksimal agar proses pelayanan dapat diberikan dengan benar.

Oleh karena itu peneliti perlu menggaris bawahi bahwa, diperlukan cara untuk mengetahui kebutuhan pegawai, salah satu cara untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pegawai adalah dengan mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai (Julindrastuti dan Karyadi, 2016). Menurut Handoko (2001) dalam Julindrastuti dan Karyadi (2016), kepuasan kerja dapat dilihat dari keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan emosi yaitu yang didalamnya terdapat suatu kemampuan pengendalian diri, mampu menghadapi segala permasalahan, mengendalikan impuls, motivasi diri sendiri, pengaturan suasana hati, dapat berempati terhadap suatu hal serta membina hubungan dengan orang lain (Goleman (2009:45) dalam Safaatin, dkk. (2020)). Adanya tingkat kecerdasan emosional yang tinggi, seseorang dapat mengenali emosi diri sendiri serta dapat mengenali emosi orang lain sehingga dalam proses komunikasi pekerjaan akan terakomodir dengan baik. Dengan adanya hal ini terlihat bahwa kecerdasan emosional adalah suatu penentu kesuksesan seseorang didalam melaksanakan tugas serta menghadapi pekerjaan didalam lingkungan dapat juga tidak stabil keadaanya (Safaatin, dkk. 2020).

Kinerja pegawai secara umum dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri karyawan, yang meliputi kepuasan kerja dan komitmen organisasional, sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri karyawan, yang meliputi kepemimpinan, keamanan dan keselamatan kerja, serta budaya organisasi (Taurisa dan Ratnawati, 2012).

Oleh karenanya, dalam penelitian ini, peneliti akan mencoba menggali lebih dalam, bagaimana aspek manusia dapat bersinergi untuk menciptakan kinerja yang maksimal dalam rangka berkontribusi pada Yayasan Yohannes Gabriel. Budaya organisasional menjadi sesuatu yang menarik dalam aktivitas sumber daya manusia menjalani rutinitas sehari-hari, bagaimana dapat memberikan pelayanan yang prima dan maksimal melalui kinerjanya disaat memerlukan adaptasi dengan budaya organisasional Yayasan. Salah satu faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah budaya organisasinya, perilaku pegawai tersebut dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja yang dibentuk melalui budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi, di mana nilai-nilai tersebut digunakan untuk mengarahkan perilaku anggota-anggota organisasi (Soedjono, 2005 dalam Taurisa dan Ratnawati, 2012). Nilai-nilai yang dihidupi dalam Yayasan Yohannes Gabriel tentu bersumber pada nilai-nilai yang melatar belakangi terbentuknya organisasi ini, Yayasan Yohannes Gabriel adalah organisasi yang berbasis keagamaan. Menurut Setiyawati, dkk (2015) Organisasi pelayanan manusia berbasis agama atau *Faith Based Organization* memiliki definisi yang beragam, dan definisi ini bukan istilah yang didefinisikan secara hukum, tetapi definisi tersebut sering digunakan dalam konteks organisasi keagamaan dan organisasi amal lainnya, sehingga terlihat begitu pekat dalam visi dan misi yang ingin dicapai.

Faktor lain yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja seorang pegawai yang bekerja di Yayasan Pendidikan khususnya pegawai tetap non edukatif juga terkait dengan adanya komitmen organisasional, komitmen organisasional pun menjadi suatu hal yang penting dan berpengaruh dalam pelayanan di dunia Pendidikan. Komitmen adalah suatu hal yang berkaitan dengan konsistensi diri terhadap suatu organisasi dalam hal ini adalah Yayasan Yohannes Gabriel. Konsistensi adalah salah satu aspek penting. Konsistensi tidak hanya dilakukan oleh manajemen puncak, tetapi juga seluruh anggota organisasi harus memiliki konsistensi dalam menjalankan semua program dan aturan organisasi (Srikaningsih dan Setyadi, 2015). Komitmen organisasional juga

menjadi salah satu media untuk dapat melakukan perubahan organisasional untuk menjawab perkembangan zaman dan kemajuan teknologi. Menurut Devos (2002) dalam Nordin (2011), bahwa kegagalan suatu perubahan juga dapat disebabkan oleh kurangnya komitmen dan motivasi para pegawainya, sedangkan saat ini perubahan-perubahan itulah yang menjadi kebutuhan yayasan Pendidikan yang sangat dinamis perkembangannya.

Dewasa ini memang seharusnya diperlukan orientasi mendalam terkait pengetahuan organisasi terlebih dahulu, agar setiap sumber daya manusia yang terlibat didalamnya, dapat mengenal dan merasa memiliki organisasi dengan kecerdasan emosional yang dimiliki bersinergi bersama budaya organisasional melalui komitmen organisasionalnya dalam meningkatkan kinerja. Tidak terkecuali Yayasan Yohannes Gabriel yang memahami bahwa untuk mendapatkan kualitas dan kinerja seorang pegawai diperlukan komitmen organisasi yang dikelola melalui kecerdasan emosional dan bersinergi dengan budaya organisasi yang sudah ada. Oleh karena itu, Yayasan perlu memperhatikan pengelolaan sumber daya manusia (pegawai tetap non edukatif) untuk menghasilkan kinerja yang tinggi guna meningkatkan kinerja Yayasan secara keseluruhan. Pengetahuan organisasi menjadi penting untuk bisa mendasari pegawai mengikatkan diri dalam rangka memberikan kontribusinya secara maksimal, menjadi pengetahuan umum bahwa Yayasan Yohannes Gabriel adalah Yayasan Pendidikan yang bergerak dengan maksud dan tujuan sosial dengan pekerjaan sosialnya. Menurut Lestari, dkk (2015) pekerjaan sosial adalah profesi dalam pemberian pelayanan sosial untuk membantu orang baik secara individu ataupun kelompok dalam memecahkan masalah sosial yang dihadapi. Pekerjaan sosial berfungsi untuk meningkatkan ekonomi dan kesejahteraan sosial masyarakat. Fokus pekerja sosial, bukan satu-satunya bidang dalam kesejahteraan masyarakat, namun juga termasuk kesehatan, Pendidikan, rekreasi, jasa dan keamanan masyarakat. Lebih lanjut dalam ensiklopedia pekerjaan sosial, organisasi pelayanan sosial tidak berorientasi kepada keuntungan semata kepada “*Stakeholders*” tetapi tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan orang-orang yang dilayani, sehingga hampir semua organisasi pelayanan sosial adalah lembaga yang bersifat *non profit*. Kriteria



pemberian pelayanan sosial bukan semata-mata berdasarkan finansial saja, melainkan pemberian pelayanan didasarkan atas kebutuhan, sehingga walaupun tidak mampu untuk membayar, tetap akan diberikan pelayanan sesuai kebutuhan.

Dalam persepektif pelayanan sosial, akan menambah fenomena yang dapat menguatkan kemendesakan penelitian ini, mengingat organisasi pelayanan sosial memiliki karakteristik yang berbeda dengan perusahaan pada umumnya. Menurut Edi Suharto (1997) dalam Setiyawati, dkk (2015) organisasi pelayanan sosial, memiliki karakteristik sebagai berikut:

**Tabel 1. 1**

**Tabel Karakteristik dan Permasalahan Organisasi Pelayanan Sosial**

No.	Karakteristik	Permasalahan
1.	Orientasi bukan untuk menari laba atau keuntungan	Permasalahan finansial, kekurangan dana karena organisasi pelayanan sosial juga bergantung pada donasi dari luar.
2.	Produk dari organisasi pelayanan sosial bukan barang, tetapi pelayanan sosialnya	Masih belum mampu memenuhi kebutuhan anggota dan masyarakat secara optimal.
3.	Para pengurus bekerja atas dasar suka rela dan berjiwa relawan	Motivasi dan unjuk kerja pengurus dalam melaksanakan tugas masih rendah.
4.	Tidak memiliki indikator atau kriteria keberhasilan pelayanan yang jelas	Sulit mengukur pengaruh atau dampak pelayanan. Masyarakat dan lembaga donor kurang percaya dalam memberikan dukungan finansial.

Sumber: Suharto (1997) dalam Setiyawati, dkk (2015)

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas serta didukung dengan tabel karakteristik dan permasalahan organisasi pelayanan sosial maka akan didalami lebih lanjut dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasional terhadap Kinerja Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi Pada Pegawai Tetap Non Edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?
2. Apakah budaya organisasional berpengaruh terhadap komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?
3. Apakah komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?
4. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?
5. Apakah budaya organisasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?
6. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja melalui komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?
7. Apakah budaya organisasional berpengaruh terhadap kinerja melalui komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh:

1. Kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.
2. Budaya organisasional terhadap komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.
3. Komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.
4. Kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.
5. Budaya organisasional terhadap kinerja pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.
6. Kecerdasan emosional terhadap kinerja melalui komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.

7. Budaya organisasional terhadap kinerja melalui komitmen organisasional pegawai tetap non edukatif di Yayasan Yohannes Gabriel.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Manfaat Akademik:
  - a) Memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu sumber daya manusia.
  - b) Memberikan tambahan informasi kepada peneliti dibidang manajemen khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan budaya organisasional kepada komitmen organisasional dan kinerja pegawai.
  - c) Memberikan tambahan informasi kepada Yayasan Yohannes Gabriel tentang kajian kecerdasan emosional dan budaya organisasional yang berpengaruh terhadap komitmen organisasional dan kinerja pegawai.
2. Manfaat Praktis:
  - a) Menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori kecerdasan emosional, budaya organisasional, komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.
  - b) Dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan keorganisasian di Yayasan Yohannes Gabriel dalam menciptakan komitmen organisasional dan meningkatkan kinerja pegawai tetap non edukatif.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan tesis ini, disusun sebagai berikut:

##### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB 2: KAJIAN PUSTAKA**

Berisi tentang penelitian terdahulu, landasan teori kecerdasan emosional, budaya organisasional, komitmen organisasional, kinerja serta pengembangan hipotesis dan model penelitian.

**BAB 3: METODE PENELITIAN**

Berisi tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, teknik penyampelan serta teknik analisis data

**BAB 4: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Merupakan hasil analisis dan pembahasan berisi tentang karakteristik responden, analisis deskriptif, evaluasi outer model, evaluasi inner model, dan pembahasan.

**BAB 5: KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan, keterbatasan dan saran dari keseluruhan penelitian.