



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN – PT NO : 3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja**  
**Karyawan di Toko Kopi Teman Lama**

Skripsi

Oleh  
Audinne Caesilia

2017320058

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Audinne Caesilia  
Nomor Pokok : 2017320058  
Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Toko Kopi Teman Lama

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 19 Juli 2021  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota :**

Daniel Hermawan, S.AB., M.Si., MBA :

**Sekretaris:**

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si :

**Anggota:**

Angela Caroline, S.AB., MM :

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Audinne Caesilia

NPM : 2017320058

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja  
Karyawan di Toko Kopi Teman Lama

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya maupun pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 12 juli 2021

A handwritten signature in black ink is written over a yellow and green 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Indonesian national emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAL TEMBEL'. The serial number 'B0011AJX013954410' is visible at the bottom of the stamp.

Audinne Caesilia

## ABSTRAK

Nama : Audinne Caesilia  
NPM : 2017320058  
Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di  
Toko Kopi Teman Lama

---

Sumber daya manusia menjadi aset yang penting bagi sebuah perusahaan. Semakin tinggi tingkat produktivitas sumber daya sebuah perusahaan, maka perusahaan akan semakin maju. Dalam upaya mengembangkan sumber daya sebuah perusahaan, diperlukan beberapa strategi, salah satunya adalah melakukan penilaian secara berkala bagi karyawan, hal ini dibutuhkan untuk mengetahui seberapa jauh karyawan telah berkembang, dan apa yang perlu mereka perbaiki. Melakukan penilaian kinerja karyawan tidak semata-mata diukur dari hasil kerjanya yang selalu sempurna, melainkan diukur juga dari seberapa baik individu tersebut mengelola dirinya sendiri. Kemampuan mengenali diri sendiri ini sangat penting bagi setiap individu, karena pengelolaan diri yang baik mencerminkan seberapa baiknya emosi dikelola juga. Sehingga penting bagi perusahaan untuk tahu, faktor – faktor mengelola diri yang baik bagi setiap karyawannya.

Toko Kopi Teman Lama dipilih menjadi objek penelitian ini dikarenakan menjamurnya tren minum kopi di kota – kota besar terutama di Kota Bandung. Oleh karena jenis pekerjaannya yang mengharuskan para karyawan berinteraksi langsung dengan konsumen, maka pentingnya mengetahui apakah hubungan social berjalan dengan baik antara konsumen dengan karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Toko Kopi Teman Lama. Karena jika secara individu kemampuan untuk mengenali emosinya terganggu, akan menyebabkan kinerja karyawan menjadi terganggu sehingga hubungan sosial yang terbangun juga menjadi tidak baik.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang karyawan Toko Kopi Teman Lama. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik Analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan uji regresi linier sederhana (*Ordinary Least Square*), Analisa korelasi dan koefisien determinasi dan uji hipotesis (uji t).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pengujian t yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

Kata Kunci: *Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan*

## ***ABSTRACT***

*Name : Audinne Caesilia*  
*NPM : 2017320058*  
*Title : The Effect of Emotional Intelligence on Employee Performance at the Toko Kopi Teman Lama.*

---

*Human resources are an important asset for a company. The higher the level of productivity of a company's resources, the more advanced the company will be. To develop a company's resources, several strategies are needed, one of which is to conduct regular assessments for employees, this is needed to find out how far employees have been developed, and what needs to be improved. Assessing employee performance is not only measured by the results of their work which is always perfect, but also by how well the individual manages himself. The ability to recognize oneself is very important for every individual because good self-management reflects how well emotions are managed. So companies need to know, the factors of good self-management for each of its employees.*

*Teman Lama Coffee Shop was chosen as the object of this research due to the trend of drinking coffee in big cities, especially in Bandung. Because of their type of work that requires employees to interact directly with consumers, it is important to know whether social relations are going well between consumers and employees. The purpose of this study was to determine the effect of emotional intelligence on employee performance at the Toko Kopi Teman Lama. Because the individual's ability to recognize his emotions is disturbed, it will cause employee performance to be disrupted so that the social relationships that are built are also not good.*

*The method used is quantitative. The data collection technique used in this study was through the distribution of questionnaires. The sample in this study amounted to 30 employees of the Toko Kopi Teman Lama. The sampling technique used is saturated sampling where all members of the population are used as samples. The data analysis technique in this research is using a simple linear regression test (Ordinary Least Square), correlation analysis, and coefficient of determination and hypothesis testing (t-test).*

*The results of this study indicate that the emotional intelligence variable has a positive and significant effect on employee performance. Based on the results of the t-test which shows that emotional intelligence has a positive effect on employee performance, it can be concluded that the hypothesis is accepted.*

*Keywords: Emotional Intelligence, Employee Performance*

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji Syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan kasih karunia-Nya, penulis pada akhirnya mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Di Toko Kopi Teman Lama”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat menempuh ujian akhir Strata -1, jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam pengumpulan data, pengolahan data, maupun penyajiannya. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang memiliki minat yang sama mengenai topik yang dibahas dalam skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, doa, serta dukungannya selama proses pembuatan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan dan penyertaan selama proses pengerjaan penelitian ini berlangsung sampai akhir.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dengan penuh kasih sayang, memberi motivasi dan mendoakan penulis selama proses studi sampai akhirnya memiliki gelar sarjana.
3. Bapak Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor UNPAR, Bapak Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis UNPAR, Ibu Dr. Maria Widyarini, MT. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si., selaku Dosen Wali yang telah memberikan wawasan serta ilmu selama penulis melaksanakan studi di UNPAR.
5. Saudara Yoresa Putra Setyawan selaku pemilik Toko Kopi Teman Lama yang telah memperbolehkan bisnisnya menjadi objek penelitian dan telah memberikan dukungan serta kemudahan dalam memperoleh data yang diperlukan penulis untuk penelitian skripsi ini.
6. Kedua adik kandung penulis yaitu Beatrice Fabiola dan Celine Judith yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi dan penelitian skripsi ini.
7. Kekasih penulis yaitu Mark yang selalu memberikan dukungan serta motivasi bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan studi dan penelitian skripsi ini.
8. Kedua sahabat penulis yaitu Sherren Joane dan Radella Olivia yang selalu memberikan waktu dan dukungan serta menjadi rekan seperjuangan dari awal studi hingga akhir.
9. Teman – Teman “Pecinta Push Rank” yaitu Ryan Kalimartha, Natasha Jasmine, Junus Shindarta, Ricky, Abia Adiputra, Andy Boediarto, Judith

Raharjo, William Febrian, Jodi Rezha dan Billy Kurniawan yang selalu menghibur serta memberikan dukungan saat pengerjaan penelitian skripsi ini.

10. Teman – Teman “Ceni” yaitu Jason Gamaliel, David Nathanael, Michael Ryan, Niko Sutanto, Hosea Purba, Kent, Jason Rivasca, Marcellinus Marvin, Veronica dan Yoas Panggawa yang selalu menghibur serta memberikan dukungan saat mengerjakan penelitian skripsi ini.

11. Teman – Teman terbaik yang selalu memberi inspirasi dan semangat yaitu Jaehyun, Ian, BBH, Mark Lee, Bubu, Jenno, Kiming, Wonu, KSJ, dan Lacibolala.

12. Teman – Teman Ilmu Administrasi Bisnis UNPAR Angkatan 2017 yang telah menemani dan memberikan kenangan indah selama perkuliahan serta memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Dengan segala kekurangan dari penelitian ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun, dan penulis berharap agar skripsi ini dapat menjadi penyempurnaan bagi penelitian berikutnya.

Bandung, 12 Juli 2021

Audinne Caesilia



## DAFTAR ISI

<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 IDENTIFIKASI MASALAH .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 TUJUAN PENELITIAN .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 MANFAAT PENELITIAN.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 KONSEP TEORI SUMBER DAYA MANUSIA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 KECERDASAN EMOSIONAL.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.1 Pengertian Kecerdasan.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.2 Pengertian Emosi.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.3 Kecerdasan Emosional .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2.4 Komponen – Komponen Dasar Kecerdasan Emosional .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.5 Peran Kecerdasan Emosional di Pekerjaan .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.6 Dampak Dari Tidak Adanya Kecerdasan Emosional Di Dalam Diri Karyawan .....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 KINERJA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.1 Pengertian Kinerja.....</b>	<b>20</b>
<b>2.3.2 Faktor – Faktor Kinerja .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.3 Penilaian Kinerja (Job Measurement).....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.4 Tujuan Penilaian Kinerja.....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.5 Dimensi Kinerja .....</b>	<b>25</b>
<b>2.3.6 Teori Hubungan Manusia.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN .....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.2 Metode Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>2.4.3 Model Hipotesis.....</b>	<b>30</b>
.....	<b>30</b>
<b>2.5 INSTRUMEN PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
<b>2.5.1 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>30</b>
<b>2.5.2 Operasional Variabel.....</b>	<b>31</b>
<b>2.5.3 Populasi dan Sample .....</b>	<b>32</b>
<b>2.6 TEKNIK ANALISIS DATA .....</b>	<b>33</b>
<b>2.6.1 Skala Likert.....</b>	<b>33</b>
<b>2.6.2 Analisa Deskriptif.....</b>	<b>35</b>
<b>2.6.3 Analisa Regresi Linier Sederhana .....</b>	<b>35</b>
<b>2.6.4 Analisa Korelasi dan Koefisien Determinasi .....</b>	<b>36</b>

2.6.5	<i>Uji Hipotesis</i> .....	36
2.7	UJI INSTRUMENT .....	37
2.7.1	<i>Uji Validitas</i> .....	37
2.7.2	<i>Uji Reliabilitas</i> .....	37
2.7.3	<i>Uji Normalitas</i> .....	38
<b>BAB III</b>	.....	<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>40</b>
3.1	SEJARAH PERUSAHAAN .....	40
3.2	PROFIL PERUSAHAAN .....	41
3.3	STRUKTUR ORGANISASI .....	42
3.4	TUGAS DAN FUNGSI .....	42
3.5	PROFIL KARYAWAN .....	44
3.6	HASIL .....	46
3.6.1	<i>Profil Responden</i> .....	46
3.6.2	<i>Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner</i> .....	48
3.6.3	<i>Analisis Deskriptif</i> .....	51
3.6.4	<i>Analisis Regresi Linier Sederhana : Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan di Toko Kopi Teman Lama</i> .....	72
3.7	TEMUAN .....	81
<b>BAB 4</b>	.....	<b>85</b>
<b>KESIMPULAN AKHIR, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI</b>	.....	<b>85</b>
4.1	KESIMPULAN .....	85
4.2	IMPLIKASI .....	87
4.2	REKOMENDASI .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>95</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Operasional Variabel .....	32
Tabel 2. 2 Bobot Nilai Skala Likert.....	34
Tabel 2. 3 Skala Nilai Skala Likert.....	34
Tabel 2. 4 Pedoman Interpretasi Skor Rata - Rata.....	35
Tabel 3. 1 Profil Karyawan.....	44
Tabel 3. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 3. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 3. 4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	47
Tabel 3. 5 Profil Responden Berdasarkan Divisi.....	48
Tabel 3. 6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	49
Tabel 3. 7 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan .....	50
Tabel 3. 8 Mampu mengenali emosi diri dengan baik (rasa sedih, marah, kecewa, dll).....	52
Tabel 3. 9 Mampu mengungkapkan perasaan yang sedang dirasakan saat ini kepada orang lain.....	52
Tabel 3. 10 Mengetahui betul kekuatan diri .....	53
Tabel 3. 11 Berani tampil beda di antara teman – teman .....	54
Tabel 3. 12 Percaya akan berhasil jika memaksimalkan potensi dan bakat yang dimiliki.....	54
Tabel 3. 13 Berpikir terlebih dahulu sebelum bertindak .....	55
Tabel 3. 14 Tidak membiarkan rasa emosi menguasai diri ketika marah.....	56
Tabel 3. 15 Bersikap hati - hati saat mengambil keputusan .....	56
Tabel 3. 16 Segera menyelesaikan pekerjaan dan tidak menundanya .....	57
Tabel 3. 17 Senang mencoba hal baru .....	58
Tabel 3. 18 Tidak mudah menyerah pada saat menjalankan tugas yang sulit.....	58
Tabel 3. 19 Mengetahui apa yang menjadi tujuan hidup.....	59
Tabel 3. 20 Peka terhadap apa yang orang lain rasakan, meskipun mereka tidak membicarakannya .....	60
Tabel 3. 21 Merasa nyaman ketika berbicara dengan orang yang tidak dikenal ...	61
Tabel 3. 22 Berusaha memahami apa yang menjadi keluhan konsumen .....	61
Tabel 3. 23 Menerima kritik dengan baik sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang .....	62
Tabel 3. 24 Mampu bekerjasama dengan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi .....	63
Tabel 3. 25 Masalah pribadi tidak akan mengganggu dalam bekerja.....	63
Tabel 3. 26 Tidak merasa kesulitan untuk mengembangkan topik pembicaraan dengan orang lain.....	64
Tabel 3. 27 Selalu berusaha agar ide / gagasan dapat diterima dengan baik.....	65
Tabel 3. 28 Rekapitulasi Penilaian Variabel Kecerdasan Emosional.....	65
Tabel 3. 29 Kualitas hasil pekerjaan yang dicapai karyawan .....	68

Tabel 3. 30 Kuantitas hasil pekerjaan yang dicapai karyawan .....	68
Tabel 3. 31 Ketepatan waktu dalam mengerjakan pekerjaan .....	69
Tabel 3. 32 Jumlah kehadiran karyawan .....	70
Tabel 3. 33 Relasi dengan rekan kerja .....	70
Tabel 3. 34 Rekapitulasi Penilaian Variabel Kinerja Karyawan .....	71
Tabel 3. 35 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Statistik .....	75
Tabel 3. 36 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar2. 1 Model Penelitian .....30

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam sebuah perusahaan terdapat berbagai macam instrumen yang berguna untuk mendorong tercapainya tujuan sebuah perusahaan. Diantara instrument – instrument tersebut, ada satu yang paling penting untuk menjadi faktor pendorong dan penunjang kelangsungan sebuah perusahaan, yaitu sumber daya manusia atau tenaga kerja (Setyaningrum, Hamidah, & Ruhana, 2016) . Sumber daya manusia bisa dikatakan menjadi sebuah aset yang paling penting untuk perusahaan karena diharapkan memberikan kontribusi yang besar dan membawa keuntungan bagi organisasi atau perusahaan. Dalam upaya menjamin aset perusahaan tersebut memberikan kontribusi dan membawa keuntungan bagi perusahaan, perusahaan perlu merancang metode dan model untuk upaya pengembangan pegawai, sehingga semakin harinya kinerjanya bisa semakin meningkat. Kinerja yang baik tentunya akan menghasilkan pelayanan yang baik, dan untuk mewujudkan hal tersebut maka semangat, ketekunan dan motivasi pegawai haruslah stabil.

Dalam menilai kinerja karyawan, tidak bisa hanya dilihat dari hasil dan kemampuan kerja yang sempurna, tetapi harus diukur juga dengan kemampuan mengelola diri sendiri dan baik tidaknya hubungan dengan orang lain

(Setyaningrum, Hamidah, & Ruhana, 2016). Kemampuan ini disebut juga *Emotional Intelligence*, atau Kecerdasan Emosi dalam Bahasa Indonesia.

Menurut Goleman dalam Anthony (2019, p. 59), kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang sebesar 20% bagi faktor yang menentukan kesuksesan hidup, sedangkan sisanya 80% dipengaruhi oleh kekuatan lainnya, termasuk didalamnya adalah kecerdasan emosional (EQ). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa di dalam lingkungan pekerjaan, aspek perilaku manusia dalam mengambil peran sangatlah penting, sikap dan perilaku karyawan terhadap pekerjaan juga sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik, membuat orang tersebut mampu membuat keputusan yang tegas walaupun dalam keadaan tertekan sekalipun. Mereka mampu berpikir jernih walaupun dalam tekanan, tetap berintegritas, berpegang pada prinsip dan bertindak sesuai etika. Hal ini menjadi faktor penting yang harus dimiliki seorang pegawai di dalam perusahaan, selain kemampuan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, pegawai perlu juga memiliki kemampuan pengelolaan diri dan emosi yang baik. Jika komponen ini dimiliki oleh seorang pegawai, maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula, lewat kinerja yang baik inilah akan terwujudnya tujuan tujuan perusahaan ataupun organisasi

Dalam kesehariannya, seluruh pekerjaan yang dikerjakan oleh setiap pegawai akan berkaitan satu sama lain dan hasil akhirnya untuk kemajuan perusahaan atau organisasi, hal ini menyebabkan pentingnya menjaga hubungan dengan sesama rekan kerja. Menjaga hubungan baik antar pegawai sangatlah penting karena menghindari konflik secara internal, dan menjaga alur pekerjaan dan kinerja setiap pegawai tetap baik. Untuk menjaga hubungan baik itu, setiap individunya diperlukan pengelolaan diri yang baik, karena jika kemampuan mengelola emosinya baik, seseorang tidak akan tersulut emosi hanya untuk masalah kecil, dan lebih mementingkan hubungan kedepannya. Perusahaan atau organisasi yang memiliki pegawai dengan pengelolaan diri dan emosi yang baik tidak perlu mencemaskan adanya konflik internal, karena masing – masing individunya sadar dan tau apa yang mereka lakukan. Adanya konflik internal yang terjadi di dalam perusahaan biasanya membuat pekerjaan menjadi berantakan, karena secara pribadi pegawai terganggu karena merasa emosi dan berusaha menghindari rekan kerja yang mempunyai masalah dengannya, disisi lain kinerja makin memburuk karena pegawai tersebut menjadi hilang konsentrasi karena ada masalah yang terjadi dengan rekan kerjanya. Jadi pentingnya perusahaan untuk memperhatikan perkembangan kecerdasan emosional tiap pegawainya, karena hal tersebut banyak mempengaruhi banyak hal, salah satunya kinerja pegawai.

Organisasi dan Perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya, seperti café, atau layanan pesan antar online, harus memperhatikan aspek kecerdasan emosional para pegawainya. Dengan jenis pekerjaan yang mengharuskan para pekerjanya berinteraksi secara langsung dengan konsumen



setiap harinya, penting bagi setiap pegawai memiliki kecerdasan emosional yang baik, karena akan sangat berpengaruh pada pekerjaan. Kecerdasan emosional memiliki lima komponen penting yang menurut Goleman (2019, p. 49) sangat mempengaruhi kinerja, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan. Bisa kita simpulkan pegawai dengan kecerdasan emosional yang rendah, jika menghadapi tantangan atau masalah dalam pekerjaannya, akan sulit mengendalikan diri (emosi), sehingga akan mengacaukan kinerjanya pada hari itu, sebaliknya pegawai dengan kecerdasan emosional yang baik, menghadapi berbagai masalah dan berbagai jenis konsumen tidak akan mempengaruhi kinerjanya karena ia tahu apa yang harus dilakukan, dan dapat mengelola emosinya dengan baik. Maka dapat dikatakan kecerdasan emosional sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang. Tidak hanya dibidang jasa saja, perusahaan di bidang apapun perlu memperhatikan hal ini karena, pegawai yang mengenali dirinya dengan baik, yang bisa mengendalikan dirinya dengan baik, diharapkan tidak memiliki masalah yang membebani pekerjaannya sehingga dapat menuntaskan pekerjaannya sesuai standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Toko Kopi Teman Lama sendiri sudah berdiri sejak 2019, berlokasi di jalan Bima No.80 dan kini sudah memiliki cabang pertamanya di JL. Bahureksa. Teman Lama sendiri memiliki karyawan yang cukup banyak karena ada beberapa shift, dan kondisi cafe yang selalu ramai setiap harinya. Dengan keadaan pegawai yang cukup banyak dan tantangan setiap harinya untuk melayani *customer*, penting bagi pegawai memiliki pengelolaan diri yang bagus, dalam hal ini adalah kecerdasan emosional. Pada pekerjaan - pekerjaan tertentu, terutama yang

berhadapan langsung dengan orang banyak, kecerdasan emosional sangat dibutuhkan untuk mengenali emosi diri, kemampuan mengelola emosi dan memotivasi diri, serta untuk menghadapi stress karena bekerja dibawah tekanan. Lewat kecerdasan emosional yang dimiliki inilah, diharapkan para pegawai bisa terus meningkatkan kinerjanya, karena memiliki pengelolaan diri yang baik. Selain itu juga, Kecerdasan Emosional sebagai factor penting dalam berinteraksi dengan orang lain, karena orang dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mengesampingkan perasaanya dan lebih mementingkan hubungan yang baik dengan orang lain.

Dipilihnya Toko Kopi Teman Lama sebagai objek penelitian dikarenakan faktor pegawai yang cukup banyak, dan sedang trend nya minum kopi di kalangan anak muda Bandung belakangan ini. Penulis ingin mengetahui, apakah pegawai di Toko Kopi Teman Lama memiliki pengetahuan tentang kecerdasan emosional, dan sudah memilikinya, dan apakah benar berpengaruh signifikan terhadap kinerja mereka jika mereka memiliki kecerdasan emosional tersebut. Faktor lainnya adalah, karena pekerjaan mereka yang harus berhadapan langsung dengan konsumen setiap harinya, sehingga pengelolaan diri, emosi, motivasi diri serta pengurangan tingkat stress sangatlah penting, karena dapat mempengaruhi performa mereka sehari - hari. Oleh sebab itu penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan perusahaan kedepannya, dalam memilih dan mengelola pegawai dengan baik.