

**DETERMINAN KEPERIBADIAN DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT. GOLDEN COMMUNICATION TDC (TELKOMSEL DISTRIBUTION
CENTER)**

(Penelitian)



Dra. Farida Efriyanti, M.M.

NIDN : 0027046101

Muhammad Satria Dwi Oktavian

NPM : 1601900P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

2019



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKUNTANSI STATUS TERAKREDITASI "B" No: 392/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2014
MANAJEMEN STATUS TERAKREDITASI "A" No: 2192/SK/BAN-PT/Akred/S/VIII/2018

Jl. Z.A. Pagar Alam No. 26 Lb. Ratu, Bandar Lampung. Telp. : 701979 – 701463. Fax. 701467

SURAT TUGAS	Nomor Dokumen	FM.SD.FEB.007
	Nomor Revisi	-
	Tgl. Berlaku	Maret 2013
	Nomor Surat	07.d/ST/FEB-UBL/IV/2019
	Halaman	1

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung dengan ini memberi tugas kepada :

Nama : **Dra. Farida Efriyanti, M.M.**
Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul : **Determinan Kepribadian dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Golden Comuncation TDC (Telkomsel Dstribution Center).**

Demikian surat tugas ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan, atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Bandar Lampung, 2 Mei 2019

D e k a n,



Dr. Andala Rama Putra Barusman, S.E., M.A.Ec

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Determinan Kepribadian dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center)
2. Bidang ilmu : Manajemen
3. Petugas Penyuluh : Dra. Farida Efriyanti, M.M.
4. NIDN : 0027046101
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Pangkat/Gol/NIP : Pembina / IVA / 196104271987032002
7. Jabatan fungsional : Lektor kepala
8. Fakultas/prodi : Fak. Ekonomi Dan Bisnis / Manajemen
9. Perguruan tinggi : Universitas Bandar Lampung
10. Bidang Keahlian : Manajemen
11. Lokasi pengabdian : PT. Golden Comunication TDC
12. Biaya pengabdian : Rp. 10.000.000,00
13. Sumber dana : Mandiri
14. Jumlah Mahasiswa : 3 Orang
15. Staf Pendukung : 2 Orang
16. Waktu penelitian : Juni 2019 – September 2019

Bandar Lampung, 30 Oktober 2019

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Bandar Lampung



Dr. Andala Rama Putra Barusman, SE, MA.Ec

Peneliti

Dra. Farida Efriyanti, M.M.

Mengesahkan

Kepala LPPM-Universitas Bandar Lampung



Dr. Hendri Dunan, SE. MM.



UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT
(LPPM)

Jl. Z.A. Pagar Alam No : 26 Labuhan Ratu, Bandar Lampung Telp: 701979
E-mail : lppm@ubl.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 032 / S.Ket / LPPM-UBL / II / 2020

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

- | | |
|---------------------------------|------------------------------------|
| 1. Nama | : Dra. Farida Efriyanti, M.M |
| 2. NIDN | : 0027046101 |
| 3. Tempat, tanggal lahir | : Pulau Panggung, 27 April 1961 |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : Pembina / IV.a Tmt April 2000 |
| 5. Jabatan | : Lektor Kepala 01 Oktober 2000 |
| 6. Bidang Ilmu | : Manajemen |
| 7. Jurusan / Program Studi | : Manajemen/Manajemen dan Bisnis |
| 8. Unit Kerja | : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UBL. |

Telah melaksanakan Penelitian dengan Judul

:"Determinan Kepribadian dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Golden Communication TDC (TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER)"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 04 Februari 2020

Kepala LPPM-UBL

UBL
LPPM
Dr. Hendri Dunan, SE., M.M

Tembusan:

1. Rektor UBL (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

ABSTRAK

DETERMINAN KEPERIBADIAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GOLDEN COMUNICATION TDC (TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER)

Rendahnya absensi pada karyawan menunjukkan karyawan tidak semangat kerja dan menjadi salah satu indikasi menurunnya kinerja karyawan, hal ini disebabkan oleh karyawan kurang memiliki kecerdasan emosional dan kepribadian yang baik mengakibatkan munculnya kesenjangan dalam berorganisasi.

Permasalahan dalam penulisan skripsi ini adalah “Apakah kepribadian dan kecerdasan emosional secara parsial dan bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel *Distribution Center*) di Bandar Lampung?”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui determinan kepribadian dan kecerdasan emosional secara parsial dan bersama-sama terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel *Distribution Center*) di Bandar Lampung.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal, yaitu untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variabel bebas dan variabel terikat, dengan menggunakan alat analisis yaitu berupa analisis regresi linier berganda, uji korelasi *product moment*, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden Comunication, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*), kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden Comunication, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*), serta kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama- sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Golden Comunication, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini yaitu hendaknya karyawan PT Golden *Comunication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) meningkatkan lagi kemampuannya dalam mengatur emosinya yaitu harus lebih mampu lagi menjaga hatinya tetap tenang ketika menghadapi pelanggan yang sedang emosi atau marah.

Kata kunci: Kepribadian, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan.

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Identifikasi Masalah	6
1.3	Rumusan Masalah	8
1.6	Sistematika Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, HIPOTESIS

2.1.1	Pengertian Kepribadian	10
2.1.2	Faktor-faktor Penentu Kepribadian	11
2.1.3	<i>Five Factor Model</i> (FFM)	12
2.2.1	Pengertian Kecerdasan Emosional	17
2.2.2	Dimensi Kecerdasan Emosional	19
2.2.3	Ciri-ciri Kecerdasan Emosional Tinggi	20
2.3.1	Pengertian Kinerja Karyawan	20
2.3.2	Aspek-aspek Penilaian Kerja	22
2.3.3	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	25
2.4	Penelitian Terdahulu	26
2.5	Kerangka Konseptual	28
2.6	Hipotesis	28

BAB III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1	Tujuan Penelitian	30
3.2	Manfaat Penelitian	30

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Jenis penelitian	32
4.2	Variabel penelitian	32
4.3	Definisi Operasionalisasi variabel	33
4.4	Populasi dan sampel	35
4.5	Metode pengumpulan data	36
4.6	Validitas dan reliabilitas	38
4.6.1	Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
4.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	39
4.6.3	Koefisien Korelasi Product Moment	39
4.6.4	Koefisien Determinasi/Penentu (KP)	40
4.6.5	Uji t Statistik	40
4.6.6	Uji F Statistik	40

BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
5.1.1	Uji Validitas	42
5.1.2	Uji Reliabilitas	44
5.2	Analisis Deskriptif	45
5.2.1	Deskripsi Responden	45
5.2.2	Kepribadian	47
5.2.3	Kecerdasan Emosional	50
5.2.4	Kinerja Karyawan	53
5.3	Analisis Inferensial	55
5.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	55
5.3.2	Korelasi Product Moment	57
5.3.3	Koefisien Determinasi	60
5.3.4	Uji Hipotesis	60

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	64
6.2	Saran	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Karyawan PT. Golden Comunication TDC (Terkomsel Distribusion Center) Tahun 2019	3
Tabel 1.2	Data Karyawan Berdasarkan Pendidikan Tahun 2019	4
Tabel 1.3	Data Absesnsi Karyawan.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepribadian (X1)	42
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kecerdasan Emosional (X2)	43
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja Karyawan (Y)	43
Tabel 5.4	<i>Reliability Statistic</i> Variabel Kepribadian	44
Tabel 5.5	<i>Reliability Statistic</i> Variabel Kecerdasan Emosional	44
Tabel 5.6	<i>Reliability Statistic</i> Variabel Kinerja Karyawan	45
Tabel 5.7	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 5.8	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responde	46
Tabel 5.9	Distribusi jawaban Responden Tentang Kepribadian	48
Tabel 5.10	Tanggapan Responden tentang Kepribadian	49
Tabel 5.11	Distribusi Jawaban Responden tentang Kecerdasan Emosional ...	51
Tabel 5.12	Tanggapan Responden tentang Kecerdasan Emosional	52
Tabel 5.13	Distribusi Jawaban Responden tentang Kinerja Karyawan	53
Tabel 5.14	Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan	54
Tabel 5.15	<i>Coefficients</i>	56
Tabel 5.16	<i>Correlations</i>	58
Tabel 5.17	<i>Model Summery</i>	58
Tabel 5.18	Interpretasi Nilai r	59
Tabel 5.19	Rekapitulasi Perhitungan Uji t untuk Variabel Kepribadian	61
Tabel 5.20	Rekapitulasi Perhitungan Uji t untuk Variabel Kecerdasan Emosional	62
Tabel 5.21	<i>Anova</i>	63
Tabel 5.22	<i>Model Summary</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	28
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Skor Jawaban Responden tentang Kepribadian (X1)
- Lampiran 3. Skor Jawaban Responden tentang Kecerdasan Emosional (X2)
- Lampiran 4. Skor Jawaban Responden tentang Kinerja Karyawan (Y)
- Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7. Tabel Uji R
- Lampiran 8. Tabel Uji t
- Lampiran 9. Tabel Uji F

PRAKATA

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT yang memberikan taufik dan hidayah Nya sehingga telah selesainya laporan penelitian yang berjudul “DETERMINAN KEPRIBADIAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. GOLDEN COMUNICATION TDC (TERLKOMSEL DISTRIBUTION CENTER) DI BANDAR LAMPUNG”. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi kewajiban bagi seorang dosen dalam rangka melaksanakan salah satu unsur Tri Darma Perguruan Tinggi. Hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang sejauh mana determinan kepribadian dan kecerdasan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung.

Kami telah berusaha dengan segala kemampuan untuk menyusun laporan penelitian ini dan menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan, masukan atau pedoman bagi peneliti selanjutnya maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Kami sangat berterima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berbagai pihak terutama kepada pimpinan dan karyawan PT. Golden Comunication TDC dan semua yang telah memberikan bantuan dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat.

Bandar Lampung, 30 Oktober 2019

Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi dan pengetahuan yang sangat pesat membawa perubahan bagi pola kehidupan semua manusia. Semua hal ini akan membawa perubahan tersendiri bagi setiap individu tersebut. Apalagi individu tersebut terdapat didalam suatu ruang lingkup organisasi. Mereka harus dapat merubah diri karena apabila tidak, maka mereka akan tersisihkan dari rekan-rekan-rekan satu organisasinya.

Salah satu langkah untuk menempuh kemenangan dalam sebuah persaingan yaitu karyawan ditunjuk untuk mempunyai knowledge, ability dan skill (pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan) yang tinggi agar dapat menjadi sumber daya manusia yang dapat bersaing dan mampu memenuhi kebutuhan organisasi serta bersaing diluar organisasi tempat mereka bekerja secara nasional dan internasional. Oleh karena itu, didalam suatu organisasi semua anggotanya diharapkan mempunyai suatu pola kemajuan yang berdasarkan atas apa yang mereka dapatkan dan kerjakan.

Kecerdasan emosional dalam perusahaan telekomunikasi sangat diperlukan setelah kecerdasan intelektual, kekurangan tingkat kecerdasan emosional dapat menyebabkan orang terganggu dalam menggunakan

keahliannya. Semakin sulit pekerjaan yang dihadapi maka akan semakin penting kecerdasan emosional yang diperlukan.

Kepribadian seseorang sewaktu muda akan lebih nampak jelas setelah memasuki lanjut usia (lansia) sehingga masa muda diartikan sebagai karikatur kepribadian lansia. Dalam manajemen, organisasi selalu mengharapkan kinerja yang baik. Hal ini perlu juga diimbangi dengan adanya seorang pemimpin yang memiliki disiplin yang mengatur organisasinya dengan bijak dan arif.

Dengan kinerja yang baik maka perusahaan bisa mendapatkan hasil yang lebih baik pula. Keuntungan atau laba perusahaan tersebut bisa berdampak pada para karyawan itu sendiri dikarenakan laba perusahaan bisa di bagi menjadi reward atau penghargaan bagi karyawan yang berkinerja baik, sehingga para karyawan bisa memaksimalkan semua kemampuannya untuk mendapatkan reward tersebut.

Dalam hal ini PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) adalah salah satu perusahaan distributor provider telkomsel. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang penyalur produk telkomsel serta layanan jasa untuk pengguna produk telkomsel.

Peneliti mendapatkan informasi mengenai kepribadian dan kecerdasan emosional serta kinerja karyawannya melalui Kepala Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyebutkan bahwa karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) kurang memiliki kecerdasan emosional dan kepribadian yang baik mengakibatkan munculnya kesenjangan dalam

berorganisasi sehingga berdampak pada penurunan kinerja yang dapat menyebabkan laba perusahaan juga akan menurun. Kerjasama didalam beberapa divisi juga sangat penting untuk mengoptimalkan “Team Work” atau kerja team karena kekompakan dalam tim sangat dibutuhkan untuk sebuah organisasi supaya bisa menunjang kemampuan kinerja para pegawai bisa meningkat. Agar meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan performa yang baik untuk mencapai tujuan atau target perusahaan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center). Berikut jumlah karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center)dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1
Jumlah Karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) Tahun 2018

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Staf administrasi	5
2	Staf Costumer Service	8
3	Staf Marketing	12
4	Staf IT	5
Jumlah		30

Sumber : PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) 2018

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) adalah sebanyak 30 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah karyawan Staf Marketing adalah 12 orang dan merupakan jumlah yang terbanyak jika dibandingkan dengan karyawan staf administrasi dan IT yaitu sebanyak 5 orang. Berikut disajikan data pendidikan karyawan pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Karyawan Berdasarkan Pendidikan Tahun 2018

No	Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	S2	1
2	S1	20
3	Diploma	6
4	SMA	3
Jumlah		30

Sumber : PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) 2018

Data pada Tabel 1.2 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) sangat beragam, mulai dari lulusan SMA, Diploma, S1 dan S2. Dapat dilihat bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan SMA adalah sebanyak 3 orang, Diploma sebanyak 6 orang, S1 sebanyak 20 orang dan S2 sebanyak 1 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) didominasi oleh karyawan dengan tingkat S1.

Hasil wawancara peneliti dengan narasumber dari masing-masing staf PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center), menemukan bahwa kepribadian masing-masing staf memiliki kepribadian yang acuh terhadap staf lainnya sehingga kerjasama pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) kurang dan menimbulkan kinerja karyawan yang tidak baik.

Terkait dengan kecerdasan emosional pada karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center), hasil wawancara peneliti dengan narasumber menemukan bahwa sebagian besar karyawan menghadapi kesulitan dalam mengatur emosinya terutama saat melakukan menghadapi

kostumer maupun pekerjaan masing-masing, sebab mereka dituntut untuk melakukan tugasnya tanpa ada suatu kesalahan apapun. Hal tersebut menjadi tekanan bagi karyawan dan menuntut kemampuan karyawan untuk mengatur emosinya tetap tenang. Adanya *deadline* pekerjaan juga menuntut para karyawan untuk mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya tersebut sebagai motivasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu. Berikut disajikan data berupa absensi karyawan pada tabel 1.3

Tabel 1.3 Data Absensi Karyawan Pada Tahun 2018

Bulan	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan (orang)	Jumlah Seluruh Hari Kerja	Jumlah Hari Tidak Hadir	Tingkat Absensi (%)
Januari	26	30	780	22	2,82
Februari	23	30	690	20	2,89
Maret	26	30	780	12	1,53
April	25	30	750	10	1,33
Mei	23	30	690	21	3,04
Juni	25	30	750	24	3,2
Juli	22	30	660	28	4,24
Agustus	25	30	750	22	2,93
September	25	30	750	18	2,4
Oktober	26	30	780	12	1,53
November	25	30	750	10	1,33
Desember	25	30	750	23	3,06
Rata-rata	24,67	30	740	18,5	2,52

Sumber : PT. Golden Communication TDC (Telkomsel Distribution Center) 2018

Perhitungan tingkat absensi karyawan tersebut dihitung dengan

rumus sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Jumlah Pegawai} \times \text{Jumlah Hari Kerja}} \times 100 \%$$

Berdasarkan table diatas, tingkat absensi karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) menunjukkan angka yang fluktuasi, tingkat absensi yang tertinggi yaitu sebesar 4,24% terjadi pada bulan Juli, sedangkan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan April dan November sebesar 1,33%. Tingkat rata-rata absensi yang terjadi selama Tahun 2018 sebesar 2,25 % Tingkat absensi ini termasuk tinggi karena standar absensi yang dapat ditolerir oleh perusahaan yaitu sebesar 2%. Rendahnya absensi pada karyawan menunjukkan karyawan tidak semangat kerja dan menjadi salah satu indikasi menurunnya kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepribadian dan KecerdasanEmosional terhadap Kinerja Karyawan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Rendahnya kepribadian karyawan ditunjukkan pada Hasil wawancara peneliti dengan narasumber dari masing-masing staf PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center), menemukan bahwa kepribadian masing-masing staf memiliki kepribadian yang acuh terhadap staf lainnya sehingga kerjasama pada PT. Golden

Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) kurang dan menimbulkan kinerja karyawan yang tidak baik.

2. Rendahnya Kecerdasan Emosional ditunjukkan pada hasil wawancara peneliti dengan narasumber menemukan bahwa sebagian besar karyawan menghadapi kesulitan dalam mengatur emosinya terutama saat melakukan menghadapi kostumer maupun pekerjaan masing-masing, sebab mereka dituntut untuk melakukan tugasnya tanpa ada suatu kesalahan apapun. Hal tersebut menjadi tekanan bagi karyawan dan menuntut kemampuan karyawan untuk mengatur emosinya tetap tenang. Adanya *deadline* pekerjaan juga menuntut para karyawan untuk mampu menjaga emosinya tetap positif dan menggunakan emosinya tersebut sebagai motivasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.
3. Salah satu Indikasi Rendahnya Kinerja karyawan adalah tingkat absensi karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center)menunjukkan angka yang fluktuasi, tingkat absensi yang tertinggi yaitu sebesar 4,24% terjadi pada bulan Juli, sedangkan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan April dan November sebesar 1,33%. Tingkat rata-rata absensi yang terjadi selama Tahun 2018 sebesar 2,25 % Tingkat absensi ini termasuk tinggi karena standar absensi yang dapat ditolerir oleh perusahaan yaitu sebesar 2%.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung?
3. Apakah kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung?

1.4 Sistematika Penelitian

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, dan sistematika penelitian.

BAB II: Terdiri dari tinjauan pustaka, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : Berisi tujuan dan manfaat penelitian.

BAB IV: Berisi jenis dan desain penelitian, variabel, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan juga metode analisis.

BAB V: Hasil dan pembahasan yang telah diteliti secara sistematis menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB VI: Berisi penutup, kesimpulan, dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR, DAN HIPOTESIS

2.1 Kepribadian

2.1.1 Pengertian Kepribadian

Menurut Alwisol (2014), kepribadian atau *psyche* adalah mencakup keseluruhan pikiran, perasaan dan tingkah laku, kesadaran dan ketidaksadaran. Kepribadian membimbing orang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial dan lingkungan fisik. Sejak awal kehidupan, kepribadian adalah kesatuan atau berpotensi membentuk kesatuan. Ketika mengembangkan kepribadian, orang harus berusaha mempertahankan kesatuan dan harmoni antar semua elemen kepribadian.

Selanjutnya, menurut Yusuf dan Nurihsan (2013) adapun kepribadian merupakan terjemahan dari Bahasa Inggris *personality*. Kata *personality* sendiri berasal dari Bahasa Latin *persona* yang berarti topeng yang digunakan oleh para aktor dalam suatu permainan atau pertunjukan.

McCrae dan Costa (2013) mendefinisikan kepribadian sebagai suatu sifat atau *trait*. *Trait* adalah dimensi perbedaan individu dalam kecenderungan untuk menunjukkan pola konsisten dari pikiran, perasaan dan tindakan. Dimensi perbedaan individu yang dimaksud adalah seseorang dapat diperingkat berdasarkan sejauh mana mereka menunjukkan *trait* tersebut. Kata

“kecenderungan” menekankan pada fakta bahwa *trait* hanyalah disposisi, bukan penentu mutlak. Maksud kata “dari pikiran, perasaan dan tindakan” adalah untuk menunjukkan bahwa *trait* berlaku secara luas dan secara umum. “Pola konsisten” menunjukkan bahwa *trait* harus dilihat dari waktu ke waktu maupun dalam situasi apapun.

Feist dan Feist (2014) mengartikan kepribadian adalah pola sifat dan karakteristik tertentu, yang relatif permanen dan memberikan, baik konsistensi maupun individualitas, pada perilaku seseorang. Cervone dan Pervin (2011) menyebutkan bahwa kepribadian merupakan kualitas psikologis yang memberikan kontribusi terhadap ketahanan (*enduring*) individu dan pola khusus dari perasaan, pola pikir, dan perilaku. Kepribadian menurut Hasibuan (2011) adalah serangkaian ciri yang relatif tetap dan sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan, sosial, kebudayaan dan lingkungan. Yang dan Hwang (2014) mendefinisikan kepribadian sebagai organisasi dinamik dan sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya. Robbins dan Judge (2008) mengatakan bahwa kepribadian adalah jumlah total cara individu bereaksi dan berinteraksi dengan yang lainnya.

2.1.2 Faktor-faktor Penentu Kepribadian

Robbins dan Judge (2017) menyebutkan kepribadian manusia secara umum ditentukan oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Keturunan

Keturunan merujuk kepada faktor-faktor yang ditentukan sejak lahir.

2. Lingkungan

Faktor lingkungan merujuk pada kebudayaan tempat kita dibesarkan, pengkondisian awal kita, norma di tengah keluarga, teman dan kelompok sosial dan pengaruh-pengaruh yang dialami.

3. Situasi

Kepribadian individu, walaupun umumnya stabil dan konsisten, berubah dalam situasi-situasi yang berbeda. Tuntutan beragam dari situasi yang berbeda menimbulkan aspek yang berbeda pada kepribadian seseorang.

2.1.3 *Five Factor Model (FFM)*

Teori kepribadian yang dikembangkan oleh McCrae dan Costa dikenal dengan istilah *Five-Factor Model (FFM)* atau model kepribadian lima faktor. McCrae dan Costa (2013) menyebutkan bahwa terdapat lima faktor atau lima *trait* dalam kepribadian manusia yaitu *neuroticism*, *extraversion*, *openness to experience*, *agreeableness* dan *conscientiousness*. Ciri dari masing-masing *trait* kepribadian tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Model Kepribadian Lima Faktor

Trait	Skor Rendah	Skor Tinggi
<i>Neuroticism</i>	- Tenang - Terkadang temperamen - Bangga dengan dirinya sendiri - Tidak emosional - Kuat	- Pencemas - Temperamental - Sentimentil - Emosional - Rentan
<i>Extraversion</i>	- Tidak peduli - Penyendiri - Pendiam - Serius - Tidak berperasaan	- Penuh kasih sayang - Mudah bergaul - Banyak bicara - Menyukai kesenangan - Bersemangat
<i>Openness to experience</i>	- Realistis	- Imajinatif

	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak kreatif - Konvensional - Tidak penasaran - Konservatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Kreatif - Inovatif - Penasaran - Bebas
<i>Agreeableness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Keras hati - Penuh curiga - Pelit - Bermusuhan - Kritis - Lekas marah 	<ul style="list-style-type: none"> - Berhati lembut - Mudah percaya - Dermawan - Ramah - Toleran - Bersahabat
<i>Conscientiousness</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Ceroboh - Malas - Tidak teratur - Terlambat - Tidak punya tujuan - Mudah menyerah 	<ul style="list-style-type: none"> - Teliti - Bekerja keras - Teratur - Tepat waktu - Ambisius - Gigih

Sumber: Mc Crae dan Costa (2013)

Berikut adalah penjabaran lebih luas dari masing-masing *trait* kepribadian pada FFM oleh McCrae dan Costa (2013) yaitu :

1. *Conscientiousness*

Conscientiousness atau kesadaran hati nurani. Seseorang yang berkepribadian ini adalah yang senantiasa berkonsentrasi untuk mengejar tujuan. Dimensi dari karakteristik ini adalah pekerja keras, dapat diandalkan, efisien dan teratur, bertanggung jawab, serta tekun. Karakteristik khas dari orang yang berkepribadian ini adalah berprestasi, berorientasi, disiplin, dan taat. *Conscientiousness* berkaitan erat dengan perhatian, kecermatan, dan kegigihan orang tersebut. Orang dengan *conscientiousness* tinggi memiliki aturan sendiri bagi dirinya. Orang dengan *conscientiousness* rendah akan tidak terarah dan kurang disiplin.

Orang dengan *conscientiousness* rendah bukan berarti mereka adalah pemalas, melainkan orang yang memiliki tujuan, kurang tertarik dengan kesuksesan, dan suka bertindak secara spontan.

Conscientiousness menjadi parameter penting dalam perekrutan karyawan. Perusahaan menilai bahwa orang dengan *conscientiousness* tinggi sangat dibutuhkan, sebab mereka lebih terorganisir, terencana, pekerja keras, dan berhati-hati. *Conscientiousness* juga berhubungan dengan performa seseorang. Orang dengan *conscientiousness* rendah biasanya suka menunda-nunda pekerjaan. Hal ini akan merugikan perusahaan tempatnya bekerja

2. *Extraversion*

Extraversion adalah sifat kepribadian yang berhubungan dengan emosi dan perasaan senang terhadap dirinya sendiri dan lingkungan di sekitarnya, serta tingkat kenyamanan seseorang ketika bekerja dengan orang lain. Dimensi dari karakteristik ini adalah ramah, banyak bicara, antusias, agresif, berorientasi menjaga hubungan personal. Karakteristik khas dari orang yang berkepribadian ini adalah percaya diri, agresif, banyak bicara, bergaul, dan terbuka.

Orang dengan *extraversion* tinggi disebut dengan *extrovert* dan orang dengan *extraversion* rendah disebut dengan *introvert*. Para *extrovert* suka untuk bersosial, mudah berteman, dan senang menjadi pusat perhatian. Para *introvert* lebih suka menyendiri, jarang berteman, dan menjaga privasi dirinya sendiri. *Introvert* dikatakan sebagai orang yang

pemalu dan penyendiri, namun mereka lebih tepat dikatakan sebagai orang yang memilih-milih lingkungan sosialnya. Sebagian besar *introvert* lebih memilih untuk melakukan aktifitas yang tidak terlalu menyentuh bidang sosial, mereka lebih suka bekerja sendiri atau dengan orang-orang yang setioe dengannya. Bekerja di balik layar juga akan menjadi salah satu pilihan bagi para *introvert*. Pera *extrovert* cenderung lebih suka bekerja dalam kelompok atau pekerjaan yang bertemu dengan banyak orang.

3. *Neuroticism*

Neuroticism yaitu besarnya sensasi negatif seseorang. Sifat kepribadian ini menunjukkan adanya kecenderungan untuk mengekspresikan emosi yang buruk. Dimensi dari karakteristik ini adalah gelisah, marah, emosi, dan rendah diri. Karakteristik khas dari orang yang berkepribadian ini adalah takut, gugup, dan suka berlebihan.

Neuroticism juga dikaitkan dengan stabilitas emosi. Orang dengan *neuroticism* tinggi akan mudah terganggu, mudah stres, mudah marah, dan sering khawatir. Orang dengan *neuroticism* tinggi ini akan sangat sulit untuk merasa puas dalam pekerjaannya. Kebanyakan mereka akan bekerja secara terpaksa, sedangkan orang dengan *neuroticism* rendah akan lebih santai, tenang, emosinya stabil, dan jauh dari pikiran buruk.

Orang dengan *neuroticism* tinggi dapat membawa dampak positif bagi pekerjaannya. Mereka akan sangat perhatian terhadap performa kerjanya dan akan kritis dalam menilai. Hal ini membuat mereka sangat cocok pada kondisi yang membutuhkan pemikiran kritis, *quality control*,

dan evaluasi. Mereka akan berusaha memperoleh ketenangan dalam pengambilan keputusan dengan cara memberikan penilaian negatif terhadap keputusan yang ditawarkan, sehingga diharapkan akan dapat mengurangi risiko kegagalan.

4. *Agreeableness*

Agreeableness atau keramahan yaitu tingkat ketaatan norma individu. Dimensi dari karakteristik ini adalah sopan, percaya, ringan dan senang membantu, serta murah hati. Karakteristik khas dari orang yang berkepribadian ini adalah ramah, bersahabat, dan toleran. Orang dengan *agreeableness* tinggi sangat perhatian dan mudah memberikan bantuan untuk orang lain. Orang dengan *agreeableness* rendah cenderung sulit percaya, mudah curiga, suka berprasangka buruk, dan biasanya kasar. Orang dengan *agreeableness* tinggi akan mudah diterima dalam sebuah tim atau kelompok. Mereka cocok untuk dimasukkan dalam pekerjaan yang membutuhkan jiwa saling membantu tinggi.

5. *Openness to experience*

Openness to experience atau terbuka terhadap pengalaman yaitu tingkat kedalaman minat seseorang terhadap pengetahuan. Dimensi dari karakteristik ini adalah ingin tahu, kreatif, dan berbudaya. Karakteristik khas dari orang yang berkepribadian ini adalah penuh daya imajinasi, berwawasan luas, dan cerdas. Orang dengan *openness to experience* tinggi mampu berpikir luas, memiliki apresiasi yang tinggi terhadap seni, ide baru, emosi, dan sensitif terhadap keindahan. Orang dengan *openness*

rendah cenderung tertutup dengan hal baru dan lebih suka mengerjakan sesuatu dengan cara tradisional dan konvensional, jalan pemikiran mereka datar dan lurus. *Openness* tinggi sangat mendukung pekerjaan yang berhubungan dengan kreativitas, peluang, dan seni.

2.2 Kecerdasan Emosional

2.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan emosi dan keterampilan-keterampilan dalam mengatur emosi yang menyediakan kemampuan untuk menyeimbangkan emosi sehingga dapat memaksimalkan kebahagiaan hidup jangka panjang (Uno, 2015).

Kecerdasan emosional amat penting peranannya bagi seseorang karena manusia merupakan makhluk emosi. Sering kali seseorang membuat keputusan sehari-hari dengan tidak berlandaskan logika tetapi karena terbawa oleh perasaan atau emosi diri. Orang yang memiliki kecerdasan emosional rendah akan terombang-ambing dengan perasaan yang tidak menentu, sehingga sukar dalam membuat keputusan yang cepat (Mubayidh, 2012).

Dalam kehidupan sehari-hari keduanya sering diartikan sama. Namun, sesungguhnya perasaan menunjukkan suasana batin yang lebih tenang, sedangkan emosi menggambarkan suasana batin yang lebih dinamis, bergejolak, terbuka, dan menyangkut ekspresi-ekspresi jasmaniah. Emosi seperti halnya perasaan juga membentuk suatu kontinum, bergerak dari emosi positif sampai yang bersifat negative.

Goleman, (2015:11) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan-kemampuan seperti mampu untuk memotivasi diri sendiri dan bertindak gigih/bertahan menghadapi keadaan-keadaan yang frustrasi; mengendalikan dorongan hati/rangsangan dan tidak melebih-lebihkan kesenangan; mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa.

Kehidupan emosi memang merupakan wilayah yang dapat ditangani dengan keterampilan-keterampilan yang lebih tinggi atau lebih rendah, dan membutuhkan keahlian tersendiri (Goleman 2015:43). Emosi atau perasaan merupakan suasana psikis atau suasana batin yang dihayati seseorang pada suatu saat.

Wong, et al. (2017) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosinya. Shih dan Susanto (2010), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan individu untuk memonitor perasaan sosial dan emosi pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing proses pemikiran mereka. Robbins dan Judge (2017) menyebutkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Petrides (2010) menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari persepsi emosional diri yang terletak pada tingkatan terendah dari hierarki kepribadian.

2.2.2 Dimensi Kecerdasan Emosional

Wong, et al. (2017) mengukur kecerdasan emosional dalam empat dimensi sebagai berikut:

1. Kesadaran diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikan emosi secara alamiah. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik daripada sebagian besar orang.

2. Empati

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk merasakan dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan lebih sensitif pada emosi orang lain dan baik dalam memprediksi respon emosi orang lain.

3. Manajemen diri

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologi lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

4. Motivasi diri.

Dimensi ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktivitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada dimensi ini akan menjaga

emosinya tetap positif di setiap waktu. Mereka akan menggunakan emosi sebagai motivasi untuk menciptakan kinerja yang tinggi baik di tempat kerja maupun di kehidupan pribadinya.

2.2.3 Ciri-cir Kecerdasan Emosional Tinggi

Terdapat beberapa ciri dari kecerdasan emosional tinggi, antara lain:

1. Optimal dan selalu berpikir positif pada saat menangani situasi-situasi dalam hidup, seperti menangani peristiwa dalam hidupnya dan menangani tekanan- tekanan masalah pribadi yang dihadapi.
2. Terampil dalam membina emosi, yaitu mengenali kesadaran emosi diri dan kesadaran emosi orang lain.
3. Optimal pada kecakapan kecerdasan emosi meliputi: intensionalitas, kreativitas, ketangguhan, hubungan antar pribadi, ketidakpuasan konstruktif.
4. Optimal pada emosi belas kasihan atau empati, intuisi, kepercayaan, daya pribadi, dan integritas.
5. Optimal pada kesehatan secara umum, kualitas hidup, dan kinerja yang optimal.

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan dan dihasilkan oleh karyawan, hal ini seperti yang dikemukakan oleh Suprihanto (2014), bahwa

“kinerja adalah kemampuan kerja seorang karyawan yang dapat dibuktikan dari hasil kerja sehari-hari yang dapat memberikan nilai lebih bagi kemajuan unit kerja atau organisasinya”. Setiap karyawan diharapkan memiliki kinerja (prestasi kerja) yang memuaskan, sehingga sinergi dari prestasi-prestasi karyawan akan dapat meningkatkan dan mengembangkan eksistensi organisasi di tengah-tengah masyarakat. Adapun manajemen kinerja pada dasarnya berkaitan dengan usaha, kegiatan atau program yang diprakarsai dan dilaksanakan oleh pimpinan organisasi untuk merencanakan, mengarahkan dan mengendalikan prestasi karyawan.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa manajemen kinerja merupakan upaya yang dilakukan oleh pimpinan organisasi untuk membina paradigma baru atau mengembangkan kinerja karyawan. Sebagai bagian dari manajemen, maka dengan pembinaan kinerja pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh pimpinan karyawan untuk membina/mengembangkan kinerja karyawannya. Karena program ini mencantumkan kata *management*, seluruh kegiatan yang dilakukan dalam sebuah proses manajemen harus terjadi dimulai dengan menetapkan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, kemudian tahap pembuatan rencana, pengorganisasian, penggerakan/pengarahan dan akhirnya evaluasi atas hasilnya. Secara teknis, program ini memang harus dimulai dengan menetapkan tujuan dan sasaran yaitu kinerja dalam bentuk apa dan yang seperti bagaimana yang ingin dicapai.

Menurut beberapa literatur manajemen sumber daya manusia diketahui bahwa “penilaian kinerja dengan berbagai variasi sebutan, seperti *performance appraisal*,

personnel assessment employee evaluation, merit rating, efficiency rating atau *service rating*, pada prinsipnya, merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi” (Mangkunegara, 2014). Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya (Sulistiyani dan Rosidah, 2013). Pengertian penilaian menurut pendapat Chung & Meggison yang mengartikan “penilaian kinerja sebagai *a way of measuring the contributions of individuals to their organization*” (Foster dan Seeker, 2015).

Kinerja merupakan “hasil dari kerja yang dilakukan dan bagaimana proses mencapai hasil tersebut. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal dan tidak melanggar hukum, sejauhmana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya dinamakan tingkat kinerja dan untuk mengukur kinerja karyawan maka masalah pokok adalah menetapkan persyaratan kerja dan kriterianya.”

2.3.2 Aspek-aspek Penilaian Kerja

Penilaian kinerja dilaksanakan sebagai bentuk perbandingan kinerja diantara karyawan. Penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan ketika dibandingkan dengan para karyawan. Sedangkan standar kinerja menjelaskan tingkat-tingkat kinerja yang diharapkan dan merupakan bahan perbandingan atau tujuan atau target bergantung dari pendekatan yang diambil (Mathis & Jackson, 2012).

Aspek-aspek dalam penilaian kinerja yang dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini, yaitu mengadopsi pendapat Suprihanto, yang mengatakan bahwa aspek-aspek penilaian kinerja yang dapat diterapkan adalah:

a. Pencapaian prestasi kerja

Pencapaian prestasi kerja dari karyawan pada dasarnya dapat dilihat dari kemampuan dalam mencapai target kerja, peningkatan kerja, serta rendahnya tingkat kesalahan dalam bekerja.

b. Kuantitas dan kualitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan lebih mengarah pada jumlah pekerjaan yang mampu diperoleh karyawan, sedangkan kualitas pekerjaan lebih cenderung mengarah pada mutu dari pekerjaan.

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan kesanggupan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu, serta berani memikul resiko atas keputusan yang telah diambil.

d. Sistem kerja

Sistem kerja merupakan prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, harus ditempuh dan dilaksanakan oleh karyawan. Kemudahan dalam pemberian prosedur kerja dan pemahaman karyawan terhadap prosedur dan sistem kerja akan mampu meningkatkan kinerja karyawan (Suprihanto, 2014).

Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian prestasi kerja karyawan yang dilakukan pimpinan organisasi secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepada seorang karyawan. Sistem penilaian prestasi kerja adalah suatu pendekatan dalam melakukan penilaian prestasi kerja karyawan yang mencakup berbagai aspek, antara lain:

- a. Manusia (objek yang dinilai), di samping memiliki kemampuan tertentu, juga tidak lepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan.
- b. Penilaian yang dilakukan pada serangkaian tolak ukur tertentu yang realistis, berkaitan langsung dengan tugas seseorang serta kriteria yang ditetapkan dan diterapkan secara objektif.
- c. Hasil penilaian harus disampaikan kepada karyawan yang dinilai dengan tiga maksud, yaitu:
 - 1) Dalam hal penilaian tersebut positif, menjadi dorongan kuat bagi karyawan yang bersangkutan untuk lebih berprestasi lagi di masa yang akan datang, sehingga kesempatan meniti karir lebih terbuka baginya.
 - 2) Dalam hal penilaian tersebut negatif, karyawan yang bersangkutan mengetahui kelemahannya dan dengan demikian dapat mengambil berbagai langkah yang diperlukan untuk mengatasi kelemahan tersebut.
 - 3) Jika seorang merasa mendapat penilaian yang tidak objektif, kepada karyawan yang bersangkutan diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatannya sehingga pada akhirnya dapat memahami

dan menerima hasil penerimaan yang diperolehnya.

- d. Hasil penilaian yang dilakukan secara berkala terdokumentasikan dengan rapi dalam arsip kekaryawanan, sehingga tidak ada informasi yang hilang, baik yang sifatnya menguntungkan maupun merugikan karyawan.
- e. Hasil penilaian prestasi kerja setiap orang menjadi bahan yang selalu turut dipertimbangkan dalam setiap keputusan yang diambil mengenai mutasi karyawan, baik dalam arti promosi, alih tugas, alih wilayah, maupun dalam pemberhentian tidak atas permintaan sendiri.

2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam perusahaan, menurut pendapat Mathis & Jackson, bahwa kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi, yang antara lain termasuk: kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif (Mathis & Jackson, 2012). Ditambahkan oleh Foster & Seeker, bahwa kinerja seorang karyawan dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, motivasi dan kepercayaan diri (Foster & Seeker, 2015).

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, adalah :

1. Keterampilan, artinya bila seseorang memiliki keterampilan kerja yang baik, maka akan memiliki kemudahan dalam menguasai pekerjaan,

memecahkan masalah dan mengambil keputusan terhadap kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi orang tersebut untuk berprestasi dengan baik. Pengetahuan atau tingkat pendidikan, maksudnya adalah pengetahuan seseorang yang ditunjang dengan tingkat pendidikan yang tinggi baik secara formal maupun non formal secara otomatis akan mempengaruhi perubahan cara berfikir, bertindak dan bersikap lebih baik dalam perkembangan pribadi seseorang utuh dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, sehingga hasil yang dicapai akan memuaskan.

2. Pengalaman, yaitu masa kerja yang diperoleh seseorang dari perusahaan lain dengan keaktifannya dalam melakukan pekerjaan tertentu akan berpengaruh terhadap prestasi orang tersebut.
3. Bakat, merupakan kemampuan yang timbul dalam diri seseorang yang dibawa sejak lahir, dan akan mempengaruhi kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya dengan mudah sehingga dengan sendirinya akan mencapai hasil yang diinginkan.
4. Minat, yaitu hasrat atau keinginan seseorang terhadap suatu pekerjaan, yang akan memotivasi orang tersebut berprestasi dengan baik karena merasa mampu dan senang terhadap pekerjaannya.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dimaksudkan sebagai panduan dan pedoman dalam proses pembahasan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, terutama

dalam kaitannya dengan pengujian hipotesis. Penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini

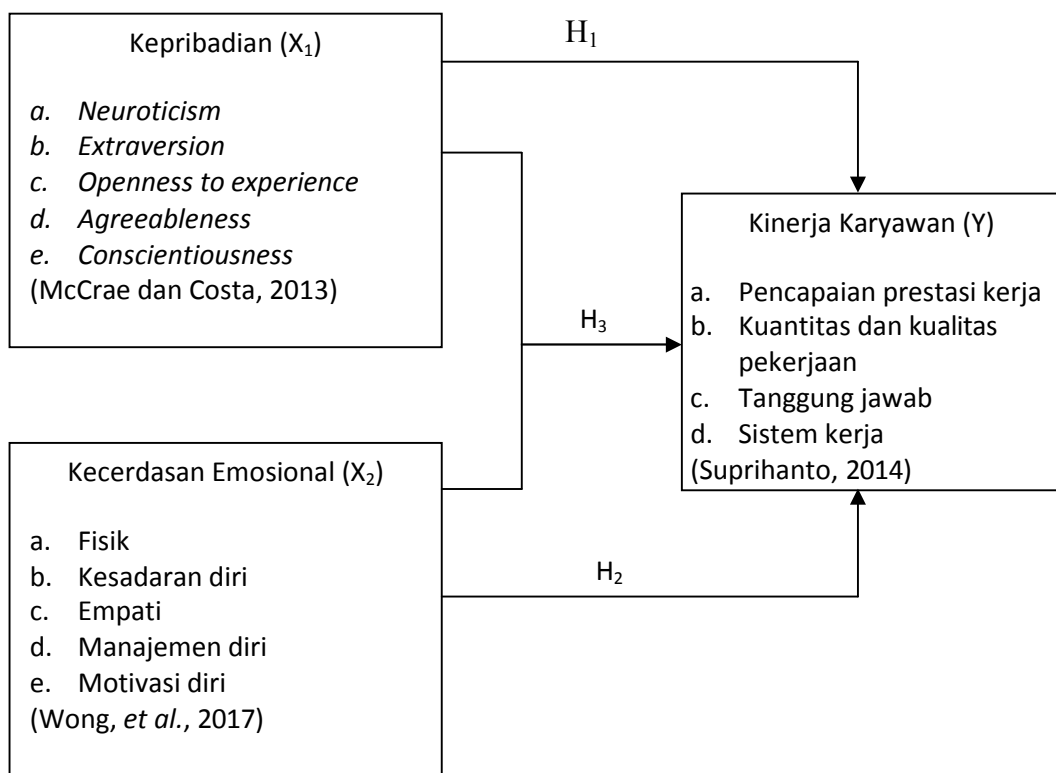
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Herman Sulistio (2016)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	Hasil dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan variabel kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap tingkat kinerja karyawan pada PT Bank Danamon Indonesia, Tbk
2	Husaini (2017)	Pengaruh Kepribadian, Komitmen Kerja dan Kematangan Emosional Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Perawat di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Jiwa Aceh (RSJA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian, komitmen kerja dan kematangan emosional secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap motivasi kerja perawat BLUD RSJA. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor kepribadian, komitmen kerja dan kematangan emosional berpengaruh positif terhadap peningkatan motivasi kerja perawat BLUD RSJA
3	Muhammad Rizki Gani (2018)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepribadian dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Karya Cahaya (SKC) Gorontalo	Hasil dalam penelitian ini adalah variabel kecerdasan emosional, kepribadian dan komitmen organisasi secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Sinar Karya Cahaya (SKC) Gorontalo

2.5 Kerangka Konsep

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat digambarkan paradigma penelitian tentang pengaruh kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebagai berikut :

Gambar 2.1. Bagan Kerangka Pikir



2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang

diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat diajukan hipotesis yaitu :

1. H_{01} : Kepribadian tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*)
2. H_{a1} : Kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*)
3. H_{02} : Kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*)
 H_{a2} : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*)
4. H_{03} : Kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*)
5. H_{a3} : Kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dari rumusan dan identifikasi masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui determinan kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui determinan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui determinan kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung.

3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari dilakukannya penelitian ini antara lain:

1 Bagi Peneliti

Merupakan tambahan pengetahuan, wawasan dalam penerapan ilmu ekonomi khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, dan memahami aspek-aspek khususnya mengenai kepribadian,

kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan disuatu perusahaanserta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung

2 Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan PT. Golden Comunication TDC (Telkomsel Distribution Center) di Bandar Lampung untuk penyusunan strategi dan pengembangan program-program manajemen sumber daya manusia sehingga perusahaan dapat menentukan langkah – langkah yang akan diambil dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3 Bagi Akademisi

Untuk menambah ilmu pengetahuan bagi orang banyak khususnya bagi mahasiswa lainnya serta memberikan kontribusi bagi pengembangan penelitian-penelitian dibidang kajian manajemen sumber daya manusia dan penelitian selanjutnya.

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua), yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mencari berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, dengan jalan mempelajari buku-buku, literatur-literatur atau pun karangan ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dalam kehidupan sebenarnya dengan terjun langsung ke masyarakat, ke objek penelitian atau sasaran penelitian untuk menemukan secara spesifik dan realistik tentang suatu yang terjadi pada suatu keadaan ditengah masyarakat. Dalam hal ini peneliti terjun langsung ke objek yang diteliti yaitu pada PT Golden *Communication*, Tbk (*Telkomsel Distribution Center*).

4.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian yang mempelajari kausal sesuatu *treatment*, terdapat variabel penyebab (X) atau variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (Y) atau variabel tergantung (*dependent variable*).

Dalam penelitian ini variabelnya adalah :

1. Variabel bebas :
 - a. Kepribadian (X_1).
 - b. Kecerdasan emosional (X_2).
2. Variabel terikat : Kinerja pegawai (Y).

4.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga tujuan arahnya tidak menyimpang. Dalam hal ini untuk mempermudah batasan penelitian peneliti menyederhanakan pemikirannya dalam tiga konsep sebagai berikut:

1. Kepribadian adalah organisasi dinamik dan sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya, diukur menggunakan kuisisioner dengan aspek *neuroticism, extraversion, openness to experience, agreeableness* dan *conscientiousness*.
2. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi emosional, diukur

menggunakan kuisisioner dengan aspek fisik, kesadaran diri, empati, manajemen diri, dan motivasi diri.

3. Hasil kerja yang didapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal dan tidak melanggar hukum, diukur menggunakan kuisisioner dengan aspek pencapaian prestasi kerja, kuantitas dan kualitas pekerjaan, tanggung jawab dan sistem kerja.

Bertitik tolak dari definisi konsep di atas, maka dapat digunakan untuk mempermudah pembuatan kuisisioner, sehingga tetap konsisten untuk memperoleh data. Definisi operasional variabel disajikan dalam Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 4.1 Definsi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Aspek yang Diukur
1.	Kepribadian (X ₁)	Organisasi dinamik dan sistem-sistem psikologis dalam individu yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Neuroticism</i> b. <i>Extraversion</i> c. <i>Openness to experience</i> d. <i>Agreeableness</i> e. <i>Conscientiousness</i>
2.	Kecerdasan emosional (X ₂)	Kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi emosional	<ul style="list-style-type: none"> a. Fisik b. Kesadaran diri c. Empati d. Manajemen diri e. Motivasi diri

3.	Kinerja pegawai (Y)	Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal dan tidak melanggar hukum (Mathis dan Jackson, 2014))	<ul style="list-style-type: none"> a. Pencapaian prestasi kerja b. Kuantitas dan kualitas pekerjaan c. Tanggung jawab d. Sistem kerja
----	---------------------	---	---

4.4 Populasi dan Sampel

Pengertian populasi dalam penelitian ini mengadopsi pendapat Sugiyono (2013), bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan tetap PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*) berjumlah 30 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *convenience random sampling*, jenis sampel ini bersifat mudah, acak dan tepat. Menurut Roscoe (1975) yang dikutip oleh Sekaran (2013), ukuran sampel yang tepat adalah ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500. Karena jumlah karyawan PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*) hanya berjumlah 30 orang karyawan, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel seluruh karyawan PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*) yaitu berjumlah 30 orang

karyawan.

4.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui :

a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah studi yang dilakukan dengan membaca buku/literatur atau karya ilmiah lainnya dan sumber data lain yang mempunyai hubungan dengan penulisan penelitian ini. Data yang digunakan dalam studi pustaka ini adalah data sekunder, yaitu data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan pihak lain.

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dipergunakan untuk mendapatkan data primer langsung dari objek penelitian. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data. Metode penelitian lapangan langsung yang digunakan untuk memperoleh data dalam penulisan penelitian ini secara rinci sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi atau disebut juga dengan pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indera. Observasi langsung pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

2) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Suyanto dan Sutinah (2013) adalah sebuah proses pengumpulan data yang perlu dari sumber-sumber tertulis, berupa laporan dalam membantu penyempurnaan data-data yang diperoleh sebelumnya. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan data-data atau dokumen perusahaan, misalnya data sasaran kerja pegawai dan struktur organisasi PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

3) Kuisisioner

Menyebarkan kuisisioner atau pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh data dari responden. Responden yang terpilih merupakan pegawai PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*), dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 alternatif jawaban sebagai berikut:

- 1) Untuk jawaban sangat tidak setuju diberikan skor 1.
- 2) Untuk jawaban tidak setuju diberikan skor 2.
- 3) Untuk jawaban ragu-ragu diberikan skor 3.
- 4) Untuk jawaban setuju diberikan skor 4.
- 5) Untuk jawaban sangat setuju diberikan skor 5

4.6 Analisis Data

4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Pengujian Validitas

Menurut Ghazali (2013), uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Besarnya r_{tabel} dalam penelitian ini untuk sampel 30 yaitu 0,361. Untuk menentukan nilai r_{hitung} , dibantu dengan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correlation*. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka kuesioner tidak valid.

2. Pengujian Reliabilitas

Reliabilitas menurut Ghazali (2013) adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel konstruk. Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, cara mengukurnya dengan menggunakan

rumus *Alpha Cronbach* dimana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan komputer program SPSS. Pengambilan keputusan apabila nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 maka dinyatakan reliabel.

4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk meramalkan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama. Dengan kata lain analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kinerja pegawai bila variabel bebas kecerdasan emosional dan kepribadian berubah. Model matematisnya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_t$$

Keterangan :

Y = Kinerja pegawai

a = Konstanta sisipan.

b_{12} = Koefisien regresi yang dihubungkan dengan variabel bebas. X_1 = Kepribadian.

X_2 = Kecerdasan emosional. e_t = *Error term*.

4.6.3 Koefisien Korelasi Product Moment

Analisis korelasi product moment dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan keterikatan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

4.6.4 Koefisien Determinasi/Penentu (KP)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan rumus Koefisien Determinasi (KP), dengan rumus sebagai berikut:

$$KP = (r)^2 \times 100\%$$

4.6.5 Uji t Statistik

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikansi konstanta dari masing-masing variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan $df=(n-2)$. Dasar pengambilan keputusannya yaitu :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikan $\leq 0,05$ maka H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima.

4.6.6 Uji F Statistik

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan derajat bebas pembilang $df1 = (k-1)$ dan derajat bebas penyebut $df2 =$

$(n-k)$, k merupakan banyaknya parameter (koefisien) model regresi linier dan n merupakan jumlah pengamatan. Dasar pengambilan keputusannya yaitu :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau nilai signifikan $\leq 0,05$ maka H_a diterima.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas data dalam penelitian ini dengan bantuan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected-Item Total Correlation*. Kategori pengujian, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item soal tersebut dinyatakan valid, demikian pula sebaliknya, $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan $n(30) = 0,361$. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagaimana terlihat dalam Lampiran 5, maka dapat dibuat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5.1. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepribadian (X_1)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kondisi	Simpulan
Pernyataan_1	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_2	0,625	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_3	0,645	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_4	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_5	0,648	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_6	0,513	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_7	0,625	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_8	0,645	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_9	0,631	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
Pernyataan_10	0,423	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.1 terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan yang diujicobakan memiliki validitas (sesuai dengan yang akan diukur).

Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kecerdasan Emosional (X₂)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
Pernyataan_1	0,519	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_2	0,797	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_3	0,797	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_4	0,518	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_5	0,633	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_6	0,550	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_7	0,786	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_8	0,700	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_9	0,412	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_10	0,545	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.2, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan yang diujicobakan memiliki validitas.

Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas Pernyataan Kinerja Karyawan (Y)

Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Kondisi	Simpulan
Pernyataan_1	0,791	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_2	0,720	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_3	0,574	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_4	0,563	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_5	0,823	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_6	0,579	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_7	0,563	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_8	0,589	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_9	0,823	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid
Pernyataan_10	0,563	0,361	r _{hitung} > r _{tabel}	Valid

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.3 di atas, terlihat bahwa nilai *Corrected-Item Total Correlation* untuk setiap pernyataan ternyata lebih besar dari 0,361. Dengan demikian disimpulkan bahwa pernyataan yang diujicobakan memiliki validitas.

5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pernyataan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (r_{11}) dimana pada pengujian reliabilitas ini melalui bantuan komputer program SPSS. Dari hasil pengolahan data melalui program SPSS diperoleh nilai koefisien r_{11} seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.4. *Reliability Statistics* Variabel Kepribadian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.870	10

Berdasarkan Tabel 5.4 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kepribadian didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar $0,870 > 0,60$, sehingga kuisisioner kepribadian bisa dikatakan reliabel.

Tabel 5.5. *Reliability Statistics* Variabel Kecerdasan Emosional

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.885	10

Berdasarkan Tabel 5.5 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kecerdasan emosional didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar $0,885 > 0,60$, sehingga kuisisioner kecerdasan emosional bisa dikatakan reliabel.

Tabel 5.6. *Reliability Statistics* Variabel Kinerja Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	10

Berdasarkan Tabel 5.6 hasil pengelolaan data melalui SPSS untuk variabel kinerja karyawan didapat hasil *Cronbach's Alpha* sebesar $0,902 > 0,60$, sehingga kuisisioner kinerja karyawan bisa dikatakan reliabel.

Berdasarkan Tabel 5.4, Tabel 5.5 dan Tabel 5.6 terlihat bahwa keseluruhan nilai r_{11} lebih besar dari 0,6, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kuesioner dalam penelitian ini reliabel, yang mengandung arti bahwa kuesioner tersebut akan selalu menghasilkan data yang sama dalam waktu yang berbeda, walaupun responden juga berbeda. Atau dengan kata lain, kuesioner tersebut dapat diandalkan dan dipercaya mampu untuk mengumpulkan data.

5.2 Analisis Deskriptif

5.2.1 Deskripsi Responden

Data hasil pengelolaan kuisisioner yang telah disebarkan kepada responden yaitu karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) sebanyak 60 orang karyawan dengan pernyataan tentang variabel kepribadian, variabel kecerdasan emosional dan variabel kinerja karyawan. Sebelum menguraikan mengenai ketiga variabel tersebut, maka akan diuraikan terlebih dahulu mengenai karakteristik dari responden seperti tertera dalam tabel-tabel berikut ini.

Tabel 5.7. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	18	60,00

2.	Perempuan	12	40,00
Total		30	100

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.7 di atas, terlihat karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) berjenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang atau 60,00% dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu 12 orang atau 40,00%. Hasil tersebut menunjukkan karyawan dengan jenis kelamin laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan perempuan, hal ini disebabkan ruang lingkup pekerjaan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) lebih didominasi oleh pekerjaan berat seperti melakukan penjualan ke luar kota, selain itu laki-laki juga mudah melaksanakan kerja lembur apabila pekerjaan tersebut memang harus diselesaikan setelah jam kerja selesai.

Tabel 5.8. Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	0	0,00
2.	SMP	0	0,00
3.	SMU/Sederajat	7	23,33
4.	DIII	8	26,67
5.	S1	15	50,00
6.	S2	0	0,00
Total		30	100

Sumber: Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.8 di atas, terlihat karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) dengan tingkat pendidikan SMU/ sederajat sebanyak 7 orang atau 23,33%, tingkat pendidikan DIII sebanyak 8 orang atau 26,67% dan responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 15 orang atau 50,00% dan tidak ada karyawan dengan tingkat pendidikan SD, SMP maupun S2. Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan yang dimiliki oleh

PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) termasuk tinggi.

5.2.2 Kepribadian

Berdasarkan pengolahan data terhadap jawaban responden tentang kepribadian pada Lampiran 2 maka dapat dihitung interval kelas sebagai berikut :

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Kelas

NT = Nilai tertinggi teoritis = 50

NR = Nilai terendah teoritis = 10

K = Jumlah kategori = 5

$$I = \frac{NT - NR}{K} = \frac{50 - 10}{5} = 8$$

Berdasarkan interval kelas di atas, maka distribusi frekuensi variabel motivasi kerja dapat dilihat seperti tabel berikut ini.

Tabel 5.9. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kepribadian

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
----	----------	---------------------	-----------	----------------

1.	Sangat setuju	42 – 50	7	23,33
2.	Setuju	34 – 41	20	66,67
3.	Ragu-ragu	26 – 33	3	10,00
4.	Tidak setuju	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak setuju	10 – 17	0	0,00
Jumlah			30	100,0

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.9 diketahui sebanyak 7 responden atau 23,33% menyatakan kepribadian dalam kategori sangat setuju, 20 responden atau 66,67% menyatakan kepribadian dalam kategori setuju, 1 responden atau 10,00% menyatakan kepribadian dalam kategori Ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kepribadian dalam kategori tidak baik maupun sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa kepribadian karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) termasuk dalam kategori setuju, hal ini mengandung arti bahwa kepribadian karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) sudah termasuk baik.

Kriteria masing-masing variabel pada analisis tabel mengacu pada interval skor dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval Kelas} = \frac{100\% - 20\%}{5} = \frac{80\%}{5} = 16\%$$

Keterangan:

20% - 35% = Sangat tidak setuju

36% - 51% = Tidak setuju

52% - 67% = Ragu-ragu

68% - 83% = Setuju

84% - 100% = Sangat setuju

Berdasarkan ketentuan dari kriteria masing-masing item pernyataan mengacu pada interval skor yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tanggapan responden tentang variabel kepribadian dapat dilihat seperti tabel berikut ini :

Tabel 5.10. Tanggapan Responden tentang Kepribadian

No	Pernyataan	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
1.	Merasa cemas ketika berhadapan dengan pelanggan	117	150	78,00	Setuju
2.	Merasa rentan dengan sikap orang yang ingin menyerang kepribadian saya	118	150	78,67	Setuju
3.	Mampu bergaul dengan baik di lingkungan tempat kerja	115	150	76,67	Setuju
4.	Menyukai pekerjaan yang sifatnya menyenangkan hati	117	150	78,00	Setuju
5.	Mempunyai imajinasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaan	126	150	84,00	Setuju
6.	Mampu menciptakan kreatifitas dalam pekerjaan	125	150	83,33	Setuju
7.	Saya mempunyai sifat acuh terhadap teman kerja	93	150	62,00	Ragu-ragu
8.	Mudah memberikan kepercayaan kepada teman sekerja	124	150	82,67	Setuju
9.	Mempunyai ketelitian yang tinggi dalam bekerja	117	150	78,00	Setuju
10.	Selalu bekerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan	110	150	73,33	Setuju
Rata-rata		116,2	150	77,47	Setuju

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan temuan di lapangan seperti dalam Tabel 5.10, dilihat dari hasil jawaban responden untuk variabel kepribadian, diperoleh skor riil terendah yaitu pada item pernyataan nomor 7, yaitu saya mempunyai sifat acuh terhadap

teman kerja, mendapatkan nilai skor riil sebesar 93 atau 62,00% berada pada kategori Ragu-ragu. Hal ini mengandung arti bahwa karyawan masih mempunyai sifat acuh tak acuh dengan teman sekerja sehingga cenderung belum mampu bergaul secara baik dengan lingkungan tempat kerja atau dengan kata lain bahwa kepribadian karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) cenderung menutup diri ketika berada di lingkungan pekerjaan.

Selain pernyataan yang merupakan kelemahan, terdapat juga pernyataan yang tinggi dibandingkan dengan pernyataan lainnya dan perlu dipertahankan serta ditingkatkan, yaitu pada pernyataan nomor 5 tentang mempunyai imajinasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaan, mendapatkan nilai skor riil sebesar 126 atau 84,00%, berada pada kategori sangat setuju. Hal ini berarti bahwa karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) merasa mempunyai imajinasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

5.2.3 Kecerdasan Emosional

Berdasarkan interval kelas sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka distribusi frekuensi variabel kecerdasan emosional dapat dilihat seperti tabel berikut ini.

Tabel 5.11. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kecerdasan Emosional

<i>No</i>	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	42 – 50	14	46,67
2.	Setuju	34 – 41	16	53,33
3.	Ragu-ragu	26 – 33	0	0,00
4.	Tidak setuju	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak setuju	10 – 17	0	0,00
Jumlah			30	100,0

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.11, diperoleh jawaban sebanyak 14 responden atau 46,67% menyatakan kecerdasan emosional dalam kategori sangat setuju, 16 responden atau 53,33 menyatakan kecerdasan emosional dalam kategori setuju dan tidak ada responden yang menyatakan kecerdasan emosional dalam kategori ragu-ragu, tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) secara dominan termasuk dalam kategori setuju, hal ini menunjukkan jika karyawan sudah merasa setuju dengan kondisi kecerdasan emosional karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

Berdasarkan ketentuan dari kriteria masing-masing item pernyataan mengacu pada interval skor yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tanggapan responden tentang kecerdasan emosional dapat dilihat seperti tabel berikut ini:

Tabel 5.12. Tanggapan Responden tentang Kecerdasan Emosional

No	Pernyataan	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
1.	Menyadari kekurangan dan kelebihan yang ada pada diri saya	128	150	85,33	Sangat Setuju
2.	Merasa malas mencoba lagi jika pernah gagal pada pekerjaan yang sama	121	150	80,67	Setuju
3.	Saya akan tetap merasa tenang dalam situasi apapun	119	150	79,33	Setuju
4.	Saya dapat merasakan perasaan pelanggan terhadap saya	129	150	86,00	Sangat Setuju
5.	Mampu menjelaskan materi pekerjaan kepada teman yang belum jelas	123	150	82,00	Setuju
6.	Saya sering merasa cepat bosan saat sedang melakukan sesuatu	128	150	85,33	Sangat Setuju
7.	Saya mampu menghormati pendapat pelanggan walaupun berbeda pendapat	132	150	88,00	Sangat Setuju
8.	Saya merasa emosi ketika ada pelanggan yang kurang sopan	91	150	60,67	Ragu-ragu
9.	Saya selalu berusaha menjaga perasaan pelanggan	122	150	81,33	Setuju
10.	Saya merasa sulit mengembangkan topik pembicaraan dengan pelanggan yang belum dikenal	124	150	82,67	Setuju
Rata-rata		121,7	150	81,13	Setuju

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dari skor pada tiap item pernyataan kecerdasan emosional, maka pada Tabel 5.12 terlihat nilai terendah dibandingkan dengan yang lain terdapat pada skor pernyataan nomor 8 yaitu saya merasa emosi ketika ada pelanggan yang kurang sopan, mendapatkan skor riil sebesar 91 atau 60,67%. Hal ini mengandung arti bahwa karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) belum mampu menahan emosinya terutama dalam kaitannya dengan pelanggan yang kurang sopan dengan dirinya.

Selain kelemahan terdapat juga instrumen yang lebih tinggi dibandingkan dengan instrumen yang lainnya, sehingga perlu dipertahankan, yaitu pada pernyataan nomor 7 tentang saya mampu menghormati pendapat pelanggan

walaupun berbeda pendapat, mendapatkan nilai skor riil sebesar 132 atau 88,00%. Hal ini berarti karyawan merasa bahwa dirinya mampu memberikan rasa hormat kepada pelanggan ketika terjadi perbedaan pendapat.

5.2.4 Kinerja Karyawan

Berdasarkan interval kelas sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, maka distribusi frekuensi variabel kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.13. Distribusi Jawaban Responden Tentang Kinerja Karyawan

No	Kategori	Skor Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat setuju	42 – 50	11	36,67
2.	Setuju	34 – 41	17	56,67
3.	Ragu-ragu	26 – 33	2	6,66
4.	Tidak setuju	18 – 25	0	0,00
5.	Sangat tidak setuju	10 – 17	0	0,00
Jumlah			30	100,0

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan Tabel 5.13, diperoleh jawaban sebanyak 11 responden atau 36,67% menyatakan kinerja dalam kategori sangat setuju, 17 responden atau 56,67% menyatakan kinerja dalam kategori setuju, 2 responden atau 6,66% menyatakan kinerja dalam kategori ragu-ragu, dan tidak ada responden yang menyatakan kinerja karyawan dalam kategori tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini mengandung arti bahwa kinerja karyawan pada PT Golden Communication, Tbk (*Telkomsel Distribution Center*) secara dominan termasuk dalam kategori setuju, hal ini memperlihatkan bahwa karyawan merasa setuju dengan kinerja yang ada saat ini, namun hal ini harus ditingkatkan lagi pada level

sangat setuju.

Tanggapan responden tentang kinerja karyawan dapat dilihat seperti tabel berikut ini:

Tabel 5.14. Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Skor Riil	Skor Maks	%	Kategori
1.	Saya mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja	123	150	82,00	Setuju
2.	Pekerjaan yang saya hasilkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan	124	150	82,67	Setuju
3.	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi	130	150	86,67	Sangat Setuju
4.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dari standart	122	150	86,00	Sangat Setuju
5.	Pekerjaan saya tidak pernah disalahkan oleh atasan	126	150	84,00	Sangat Setuju
6.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya sesuai dengan yang ditentukan	125	150	83,33	Setuju
7.	Saya tidak pernah terlambat masuk kerja	85	150	56,67	Ragu-ragu
8.	Saya masuk dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan	129	150	81,33	Setuju
9.	Saya mengutamakan kerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan	123	150	82,00	Setuju
10.	Saya berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama	128	150	85,33	Sangat Setuju
Rata-rata		121,5	150	81,00	Setuju

Sumber : Data Diolah, 2019.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan seperti pada Tabel 5.14, jika dilihat nilai skor riil pada tiap item pernyataan kinerja karyawan, maka terlihat nilai skor riil yang rendah dibandingkan dengan yang lain terdapat pada pernyataan nomor 7 tentang saya tidak pernah terlambat masuk kerja, mendapatkan nilai skor riil sebesar 85 atau 56,67%. Hal ini mengandung arti bahwa karyawan belum mampu

memenuhi standar absensi, yang mana karyawan sering terlambat ke tempat kerja sesuai dengan jam masuk kerja.

Selain item pernyataan variabel kinerja karyawan yang rendah, maka terdapat pula pernyataan yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, yaitu pernyataan nomor 3 tentang saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi, mendapatkan nilai skor riil sebesar 160 atau 86,67%. Hal ini mengandung arti bahwa karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) secara dominan sudah mampu menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan secara teliti dan rapi.

5.3 Analisis Inferensial

5.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis inferensial dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS 20 *for Windows* yaitu pada Lampiran 6 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5.15. *Coefficients*

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.049	5.106		1.185	.246
	X1	.518	.086	.576	6.001	.000
	X2	.653	.120	.522	5.442	.000

Sumber: Data Diolah, 2019.

Nilai konstanta (a) = 6,049

Koefisien regresi (b₁) kepribadian = 0,518

Koefisien regresi (b₂) kecerdasan emosional = 0,653

Berdasarkan hasil tersebut, kemudian dimasukkan ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda, yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_t$$

Persamaan di atas, menjadi persamaan garis regresi sebagai berikut :

$$Y = 6,049 + 0,518X_1 + 0,653X_2 + e_t$$

Interpretasi

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda seperti di atas dapat diberikan interpretasi sebagai berikut :

- Nilai konstanta sebesar 6,049 mengandung arti kinerja karyawan akan tetap sebesar 6,049 point apabila tidak ada kepribadian dan kecerdasan emosional.
- Koefisien regresi X₁ bertanda positif, hal ini mengandung arti bahwa kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, atau apabila kepribadian meningkat 1 satuan, maka diprediksikan kinerja karyawan

juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,518.

- c. Koefisien regresi X_2 bertanda positif, hal ini mengandung arti bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, atau apabila variabel kecerdasan emosional meningkat 1 satuan, maka diprediksikan kinerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,653.
- d. Koefisien regresi X_2 lebih besar dari koefisien regresi X_1 , mengandung arti bahwa kecerdasan emosional lebih berpengaruh daripada kepribadian dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan.

5.3.2 Korelasi Product Moment

Analisis korelasi product moment dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis hubungan keterikatan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program komputer SPSS 20 *for Windows* diperoleh hasil (sebagaimana terlampir dalam Lampiran 6) seperti tabel di bawah ini.

Tabel 5.16. *Correlation*

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.720	.681
	X1	.720	1.000	.275
	X2	.681	.275	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.071
	X2	.000	.071	.
N	Y	30	30	30
	X1	30	30	30
	X2	30	30	30

Sumber: Data Diolah, 2019.

Tabel 5.14 terlihat bahwa nilai dari korelasi atau hubungan antara variabel penelitian secara parsial yaitu:

- a. Nilai korelasi product moment antara kepribadian dengan kinerja karyawan (r_{XY}) yaitu sebesar 0,720.
- b. Nilai korelasi product moment antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan (r_{XY}) yaitu sebesar 0,681.

Selanjutnya, untuk mengetahui korelasi product moment antara kepribadian dan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 5.15 di bawah ini.

Tabel 5.17. *Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.770	.753	2.131

Tabel 5.15 memperlihatkan bahwa hubungan kepribadian dan kecerdasan

emosional dengan kinerja karyawan (r_{xxy}) yaitu sebesar 0,878.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel penelitian digunakan tabel konsultasi sebagai berikut :

Tabel 5.18. Interpretasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono, (2010: 183)

Berdasarkan nilai korelasi dari hasil pengolahan data tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa :

- a. Korelasi antara kepribadian dengan kinerja karyawan yaitu sebesar 0,720, mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kategori kuat.
- b. Korelasi antara kecerdasan emosional kerja dengan kinerja karyawan yaitu sebesar 0,681, mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kategori kuat.
- c. Korelasi antara kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama dengan kinerja karyawan yaitu sebesar 0,878, mengandung arti bahwa hubungan kedua variabel tersebut positif dengan tingkat keeratan dalam kategori sangat kuat.

5.3.3 Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan data dan sesuai dengan rumus di atas, maka dapat dijabarkan koefisien determinasi sebagai berikut:

- a. Koefisien determinasi antara kepribadian dengan kinerja karyawan yaitu $r_{XY}^2 = (0,720)^2 = 0,5187 = 51,84\%$ mengandung arti bahwa kepribadian mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 51,84%.
- b. Koefisien determinasi antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan yaitu $r_{XY}^2 = (0,681)^2 = 0,4638 = 46,38\%$, mengandung arti bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 46,38%.
- c. Koefisien determinasi antara kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama dengan kinerja karyawan yaitu $r_{XXY}^2 = (0,878)^2 = 0,7700 = 77,00\%$, mengandung arti bahwa kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 77,00%.

5.3.4 Uji Hipotesis

Pengujian secara parsial digunakan uji t dan pengujian secara simultan digunakan dengan uji F. Pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan dapat dijabarkan sebagai berikut:

5.3.4.1 Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat dijelaskan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 5.19. Rekapitulasi Perhitungan Uji t untuk Variabel Kepribadian

Variabel	t_{hitung}	$t_{tabel} (n-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
Kepribadian	6,001 (sig. 0,000)	2,048	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Interpretasi

Untuk variabel kepribadian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,001 lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,048) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*). Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik kepribadian yang diterapkan maka akan semakin meningkat kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*), telah terbukti kebenarannya.

5.3.4.2 Pengaruh kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian hipotesis secara parsial antara kecerdasan emosional terhadap kinerja Karyawan, dapat secara rinci dalam tabel dibawah ini.

Tabel 5.20. Rekapitulasi Perhitungan Uji t untuk Variabel Kecerdasan Emosional

Variabel	t_{hitung}	$t_{tabel} (n-2; \alpha 0,05)$	Kondisi	Kesimpulan
Kecerdasan emosional	5,442 (sig. 0,000)	2,048	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,000 < 0,05)	Ho ditolak dan Ha diterima

Interpretasi

Untuk variabel kecerdasan emosional, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,442 lebih besar dari nilai t_{tabel} (2,048) atau dengan kata lain $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan hasil *significant* yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari α yang ditentukan yaitu 0,05 sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian, Ho ditolak dan Ha diterima, atau dengan kata lain kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*). Hal ini mengandung arti bahwa semakin optimal kecerdasan emosional maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*), telah terbukti kebenarannya.

5.3.4.3 Pengaruh Kepribadian dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Karyawan

Hasil pengujian secara keseluruhan (simultan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5.21. *Anova*

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	410.838	2	205.419	45.216	.000 ^a
Residual	122.662	27	4.543		
Total	533.500	29			

Interpretasi

Untuk pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} (45,216) > F_{tabel} (3,354) dan nilai signifikansi (sig.) $0,000 < \alpha 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*). Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik kepribadian dan kecerdasan emosional maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan pada PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*).

Besarnya pengaruh secara bersama-sama kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 4.20 di bawah ini.

Tabel 5.22. *Model Summary*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.770	.753	2.131

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan Tabel 5.20 diperoleh nilai *R-Square* sebesar $= (0,878)^2 = 0,585$ yang menunjukkan besarnya sumbangan kepribadian dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebesar 77,00% sedangkan sisanya 23,00% dipengaruhi faktor lain yang tidak diidentifikasi (diteliti) dalam penelitian ini.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis setiap variabel penelitian maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepribadian berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*).
2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*).
3. Kepribadian dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*).

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat dirumuskan saran yaitu:

1. Hasil penelusuran untuk variabel kepribadian, diperoleh skor terendah yaitu pernyataan tentang saya mempunyai sifat acuh terhadap teman kerja. Untuk masalah ini, karyawan PT Golden *Communication, Tbk* (Telkomsel *Distribution Center*) hendaknya membuka diri terhadap

teman maupun lingkungan tempat kerja dengan cara bergaul lebih lugas dan fleksibel.

2. Hasil penelusuran untuk variabel kecerdasan emosional, diperoleh skor terendah yaitu pernyataan tentang saya merasa emosi ketika ada pelanggan yang kurang sopan. Untuk masalah ini, hendaknya karyawan PT Golden *Communication*, Tbk (Telkomsel *Distribution Center*) meningkatkan lagi kemampuannya dalam mengatur emosinya yaitu harus lebih mampu lagi menjaga hatinya tetap tenang ketika menghadapi pelanggan yang sedang emosi atau marah.
3. Hasil penelusuran untuk variabel kinerja karyawan, diperoleh skor terendah yaitu pernyataan tentang saya tidak pernah terlambat masuk kerja. Untuk masalah ini, sebaiknya pimpinan melakukan pengawasan secara melekat (*waskat*) terhadap bawahannya terutama dalam kaitannya dengan kehadiran karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta memberikan sanksi yang tegas bagi karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwisol. 2014. *Psikologi Kepribadian (Edisi Revisi)*. Malang: UMM Press.
- Cervone, Daniel., Pervin, Lawrence A. 2011. *Kepribadian: Teori dan Penelitian*. Edisi 10, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Feist, Jess., Feist, G.J. 2014. *Teori Kepribadian: Theories of Personality*. Edisi 7, Buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- Feist, Jess., Feist, G.J. 2014. *Teori Kepribadian: Theories of Personality*. Edisi 7, Buku 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Foster, Bill, dan Karen R. Seeker. 2015. *Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: PPM Ramlan.
- Ghozali, I. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (Edisi 7)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2015 *Emotional Intelligence*. Kecerdasan Emosional mengapa EI lebih penting daripada IQ. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, Cetakan kelimabelas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mathis, Robert L, dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Edisi Pertama Salemba Empat.
- McCrae, Robert R., Costa, Paul T. Jr. 2013. *Personality In Adulthood: A Five- Factor Theory Perspective*. 2nd edition. New York: Guilford Press.
- Mubayidh, Makmum. 2012. *Melatih Kecerdasan Emosional Anak*. Jakarta: Pustaka Al Kautsar.
- Petrides, K. V. 2010. Trait Emotional Intelligence Theory. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, Pp 136-139.
- Robbins, Stephen P., Judge, T.A. 2017. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Sekaran, Bougie. 2013. *Research Methods for Business: A skill Building Approach*. New York: John wiley.

Shih, His-An., Susanto, Ely. 2010. Conflict Management Styles, Emotional Intelligence, and Job Performance in Public Organization. *International Journal of Conflict Management*. Vol. 21 Iss 2 Pp. 147-168.

Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: AFABETA.

Suprihanto. 2014. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.

BPFE, Yogyakarta.

Uno, Hamzah. B. 2015. *Orientasi Baru Dalam Psikologi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wong, Chi-Sum., Wong, Ping-Man., Law, K.S. 2017. Evidence of The Practical Utility of Wong's Emotional Intelligence Scale in Hongkong and Mainland China. *Asia Pasific Journal*. Pp. 43-60.

Yang , Cheng-Liang., Hwang, Mark. 2014. Personality Traits And Simultaneous Reciprocal Influences Between Job Performance And Job Satisfaction. *Chinese Management Studies*. Vol. 8 Iss 1 Pp. 6-26.

Yusuf, Syamsu, dan Nurihsan. 2013. *Teori Kepribadian*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah pertanyaan yang diajukan di bawah ini dengan benar dan

SS = Sangat setuju S = Setuju RR = Ragu-ragu

Identitas Responden :

Jenis Kelamin L P

Usia : Tahun

Pendidikan Terakhir SD SMP SMA D3 S1 S2

A. KEPERIBADIAN (X₁)

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Merasa cemas ketika berhadapan dengan pelanggan					
2.	Merasa rentan dengan sikap orang yang ingin menyerang kepribadian saya					
3.	Mampu bergaul dengan baik di lingkungan tempat kerja					
4.	Menyukai pekerjaan yang sifatnya menyenangkan hati					
5.	Mempunyai imajinasi yang tinggi dalam melakukan pekerjaan					
6.	Mampu menciptakan kreatifitas dalam pekerjaan					
7.	Saya mempunyai sifat acuh terhadap teman kerja					
8.	Mudah memberikan kepercayaan kepada teman sekerja					
9.	Mempunyai ketelitian yang tinggi dalam bekerja					
10.	Selalu bekerja keras dalam mencapai tujuan perusahaan					

B. KECERDASAN EMOSIONAL (X₂)

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Menyadari kekurangan dan kelebihan yang ada pada diri saya					
2.	Merasa malas mencoba lagi jika pernah gagal pada pekerjaan yang sama					
3.	Saya akan tetap merasa tenang dalam situasi apapun					
4.	Saya dapat merasakan perasaan pelanggan terhadap saya					
5.	Mampu menjelaskan materi pekerjaan kepada teman yang belum jelas					
6.	Saya sering merasa cepat bosan saat sedang melakukan sesuatu					
7.	Saya mampu menghormati pendapat pelanggan walaupun berbeda pendapat					
8.	Saya merasa emosi ketika ada pelanggan yang kurang sopan					
9.	Saya selalu berusaha menjaga perasaan pelanggan					
10.	Saya merasa sulit mengembangkan topik pembicaraan dengan pelanggan yang belum dikenal					

C. KINERJA KARYAWAN (Y)

No	PERNYATAAN	STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya mampu meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja					
2.	Pekerjaan yang saya hasilkan sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan					
3.	Saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dengan teliti dan rapi					
4.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang lebih banyak dari standart					
5.	Pekerjaan saya tidak pernah disalahkan oleh atasan					
6.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya sesuai dengan yang ditentukan					
7.	Saya tidak pernah terlambat masuk kerja					
8.	Saya masuk dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh perusahaan					
9.	Saya mengutamakan kerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan					
10.	Saya berkoordinasi dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama					

LAMPIRAN 2

Skor Jawaban Responden tentang Kepribadian (X1)

No Resp	Skor Pertanyaan/Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	5	5	2	4	4	3	35
2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
3	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	40
4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	38
5	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	36
6	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37
7	3	4	3	4	4	5	2	4	3	3	35
8	4	3	2	2	2	4	3	4	5	2	31
9	3	3	4	2	3	3	2	5	2	3	30
10	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34
11	4	5	4	5	5	4	3	3	2	3	38
12	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34
13	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	40
14	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	41
15	4	5	5	5	5	4	2	5	5	4	44
16	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	35
17	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	37
18	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	38
19	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	39
20	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	31
21	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	37
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
23	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	39
24	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
28	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	45
29	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	47
30	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	46
Jumlah	117	118	115	117	126	125	93	124	117	110	1162
Skor Maks	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150,00
Persentase	78,0 0	78,6 7	76,6 7	78,0 0	84,0 0	83,3 3	62,0 0	82,6 7	78,0 0	73,3 3	77,47

Sumber: Data Diolah, 2019

LAMPIRAN 3

Skor Jawaban Responden tentang Kecerdasan Emosional (X2)

No Resp	Skor Pertanyaan/Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	36
2	4	5	4	3	4	5	5	2	4	4	40
3	4	5	5	5	4	4	5	2	4	4	42
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
6	3	4	4	4	3	4	4	1	3	4	34
7	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	37
8	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	35
9	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37
10	5	5	4	4	3	4	4	2	3	4	38
11	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
12	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
13	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	46
14	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	38
15	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
16	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	46
17	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	43
18	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	46
19	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	44
20	4	4	5	4	5	5	5	2	5	4	43
21	4	2	5	4	5	4	4	2	4	4	38
22	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
23	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	42
24	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	43
25	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	44
26	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	42
27	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	40
28	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	36
29	5	4	4	5	4	3	5	3	4	4	41
30	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	43
Jumlah	128	121	119	129	123	128	132	91	122	124	1217
Skor Maks	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150,00
Persentase	85,3 3	80,6 7	79,3 3	86,0 0	82,0 0	85,3 3	88,0 0	60,6 7	81,3 3	82,6 7	81,13

Sumber: Data Diolah, 2019

LAMPIRAN 4

Skor Jawaban Responden tentang Kinerja Karyawan (Y)

No Resp	Skor Pertanyaan/Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	39
2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	40
3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	45
4	5	4	4	4	5	3	2	4	5	4	40
5	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	35
6	4	4	4	4	5	3	2	3	4	4	37
7	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	35
8	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	30
9	4	3	4	4	3	4	1	3	3	4	33
10	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	38
11	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	38
12	3	4	5	5	4	5	3	4	3	4	40
13	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
14	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	39
15	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	47
16	3	4	4	5	4	5	3	5	3	5	41
17	5	5	4	4	5	5	3	3	4	5	43
18	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	44
19	3	5	4	4	5	5	3	4	5	5	43
20	3	4	5	4	3	3	3	4	3	5	37
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	41
24	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
25	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
26	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	42
27	4	3	5	4	3	3	3	5	4	4	38
28	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	43
29	5	4	4	4	3	4	2	5	5	5	41
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
Jumlah	123	124	130	129	126	125	85	122	123	128	1215
Skor Maks	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150,00
Persentase	82,0 0	82,6 7	86,6 7	86,0 0	84,0 0	83,3 3	56,6 7	81,3 3	82,0 0	85,3 3	81,00

Sumber: Data Diolah, 2019

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner

Reliability X1

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan_1	34.90	23.887	.631	.857
pernyataan_2	34.80	22.882	.625	.855
pernyataan_3	35.33	20.584	.645	.856
pernyataan_4	34.90	23.887	.631	.857
pernyataan_5	35.03	22.076	.648	.853
pernyataan_6	34.88	24.163	.513	.863
pernyataan_7	34.80	22.882	.625	.855
pernyataan_8	35.33	20.584	.645	.856
pernyataan_9	34.90	23.887	.631	.857
pernyataan_10	34.80	24.626	.423	.869

Reliability X2

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan_1	32.93	32.533	.519	.881
pernyataan_2	33.15	26.849	.797	.859
pernyataan_3	33.15	26.849	.797	.859
pernyataan_4	32.85	32.182	.518	.881
pernyataan_5	32.88	30.215	.633	.873
pernyataan_6	32.88	32.163	.550	.879
pernyataan_7	33.08	26.533	.786	.860
pernyataan_8	33.25	27.628	.700	.868
pernyataan_9	32.68	33.969	.412	.891
pernyataan_10	32.80	30.472	.545	.879

Reliability Y

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	40	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pernyataan_1	34.48	28.717	.791	.882
pernyataan_2	34.30	29.344	.720	.888
pernyataan_3	34.00	33.436	.574	.897
pernyataan_4	34.03	34.538	.563	.898
pernyataan_5	34.45	28.408	.823	.880
pernyataan_6	34.10	32.964	.579	.896
pernyataan_7	34.03	34.538	.563	.898
pernyataan_8	33.93	33.199	.589	.896
pernyataan_9	34.45	28.408	.823	.880
pernyataan_10	34.03	34.538	.563	.898

Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	40.50	4.289	30
X1	38.73	4.770	30
X2	40.57	3.431	30

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.720	.681
	X1	.720	1.000	.275
	X2	.681	.275	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.000	.000
	X1	.000	.	.071
	X2	.000	.071	.
N	Y	30	30	30
	X1	30	30	30
	X2	30	30	30

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.878 ^a	.770	.753	2.131

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	410.838	2	205.419	45.216	.000 ^a
	Residual	122.662	27	4.543		
	Total	533.500	29			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.049	5.106		1.185	.246
	X1	.518	.086	.576	6.001	.000
	X2	.653	.120	.522	5.442	.000

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Tabel Uji R

Taraf Siginifikan			Taraf Siginifikan			Taraf Siginifikan		
N	5%	1%	N	5%	1%	N	5%	1%
3	0,997	0,999	26	0,388	0,496	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	27	0,381	0,487	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	28	0,374	0,478	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	29	0,367	0,470	70	0,235	0,306
7	0,754	0,974	30	0,361	0,463	75	0,227	0,296
8	0,707	0,824	31	0,355	0,456	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	32	0,349	0,449	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	33	0,344	0,442	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	34	0,339	0,436	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	35	0,334	0,430	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	36	0,329	0,424	125	0,176	0,230
14	0,532	0,641	37	0,325	0,418	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	38	0,320	0,413	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	39	0,316	0,408	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	40	0,312	0,403	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	41	0,308	0,398	400	0,198	0,128
19	0,456	0,575	42	0,304	0,393	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	43	0,301	0,389	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	44	0,297	0,384	700	0,074	0,097
22	0,432	0,537	45	0,294	0,380	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	46	0,291	0,376	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	47	0,288	0,372	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	48	0,284	0,368			
			49	0,281	0,364			
			50	0,279	0,361			

Lampiran 8. Tabel Uji t

Sampel	Nilai t tabel	Sampel	Nilai t tabel	Sampel	Nilai t tabel	Sampel	Nilai t tabel
1	12.706	31	2.040	61	2.000	91	1.986
2	4.303	32	2.037	62	1.999	92	1.986
3	3.182	33	2.035	63	1.998	93	1.986
4	2.776	34	2.032	64	1.998	94	1.986
5	2.571	35	2.030	65	1.997	95	1.985
6	2.447	36	2.028	66	1.997	96	1.985
7	2.365	37	2.026	67	1.996	97	1.985
8	2.306	38	2.024	68	1.995	98	1.984
9	2.262	39	2.023	69	1.995	99	1.984
10	2.228	40	2.021	70	1.994	100	1.984
11	2.201	41	2.020	71	1.994	101	1.984
12	2.179	42	2.018	72	1.993	102	1.983
13	2.160	43	2.017	73	1.993	103	1.983
14	2.145	44	2.015	74	1.993	104	1.983
15	2.131	45	2.014	75	1.992	105	1.983
16	2.120	46	2.013	76	1.992	106	1.983
17	2.110	47	2.012	77	1.991	107	1.982
18	2.101	48	2.011	78	1.991	108	1.982
19	2.093	49	2.010	79	1.990	109	1.982
20	2.086	50	2.009	80	1.990	110	1.982
21	2.080	51	2.008	81	1.990	111	1.982
22	2.074	52	2.007	82	1.989	112	1.981
23	2.069	53	2.006	83	1.989	113	1.981
24	2.064	54	2.005	84	1.989	114	1.981
25	2.060	55	2.004	85	1.988	115	1.981
26	2.056	56	2.003	86	1.988	116	1.981
27	2.052	57	2.002	87	1.988	117	1.980
28	2.048	58	2.002	88	1.987	118	1.980
29	2.045	59	2.001	89	1.987	119	1.980
30	2.042	60	2.000	90	1.987	120	1.980

Lampiran 9. Tabel Uji F

df ₂	df ₁									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072	3,020	2,978
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948	2,896	2,854
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849	2,796	2,753
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767	2,714	2,671
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699	2,646	2,602
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641	2,588	2,544
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591	2,538	2,494
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548	2,494	2,450
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510	2,456	2,412
19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477	2,423	2,378
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447	2,393	2,348
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420	2,366	2,321
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397	2,342	2,297
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375	2,320	2,275
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355	2,300	2,255
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337	2,282	2,236
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321	2,265	2,220
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305	2,250	2,204
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291	2,236	2,190
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278	2,223	2,177
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266	2,211	2,165
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255	2,199	2,153
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244	2,189	2,142
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235	2,179	2,133
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225	2,170	2,123
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217	2,161	2,114
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209	2,153	2,106
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201	2,145	2,098
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194	2,138	2,091
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187	2,131	2,084