



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,  
LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS  
INDONESIA CABANG JEMBER**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORK  
ENVIRONMENT, AND COMMUNICATION THE EMPLOYEE  
PERFORMANCE PT. POS INDONESIA BRANCH JEMBER*

**SKRIPSI**

Oleh:

Sari Rahmadani Putri

NIM. 140810201117

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL,  
LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS  
INDONESIA CABANG JEMBER**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORK  
ENVIRONMENT, AND COMMUNICATION THE EMPLOYEE  
PERFORMANCE PT. POS INDONESIA BRANCH JEMBER*

**SKRIPSI**

Oleh:

Sari Rahmadani Putri

NIM. 140810201117

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS – UNIVERSITAS JEMBER**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sari Rahmadani Putri

NIM : 140810201117

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi, Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukann pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Juli 2018

Yang menyatakan,

Sari Rahmadani Putri  
NIM 140810201117

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja,  
dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos  
Indonesia Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Sari Rahmadani Putri

NIM : 140810201117

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 26 Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Markus Apriono, M.M.  
NIP. 196404041989021001

Ema Desia Prajitisari, S.E., M.M.  
NIP. 197912212008122002

Mengetahui  
Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M.  
NIP. 197805252003122002

**JUDUL SKRIPSI**

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, LINGKUNGAN KERJA, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS INDONESIA CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Nama : Sari Rahmadani Putri**

**NIM : 140810201117**

**Jurusan : Manajemen**

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal:

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

**Susunan Tim Penguji**

1. Ketua : **Drs. Agus Priyono, M.M.** (.....)  
NIP. 196010161987021001
2. Sekretaris : **Wiji Utami, S.E., M.Si.** (.....)  
NIP. 197401202000122001
3. Anggota : **Drs. Didik Pudjo M., MS.** (.....)  
NIP. 196102091986031001

Mengetahui/Menyetjeui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Dekan,

**Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA.**  
NIP. 197107271995121001

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada hamba-Nya untuk kemudahan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adik tercinta, atas doa, semangat, kasih sayang dan pengorbanannya selama ini.
3. Guru-guru saya sejak duduk di taman kanak-kanak hingga sekolah menengah atas, beserta bapak dan ibu dosen selama saya menempuh perkuliahan di Universitas Jember.
4. Almamater yang saya banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

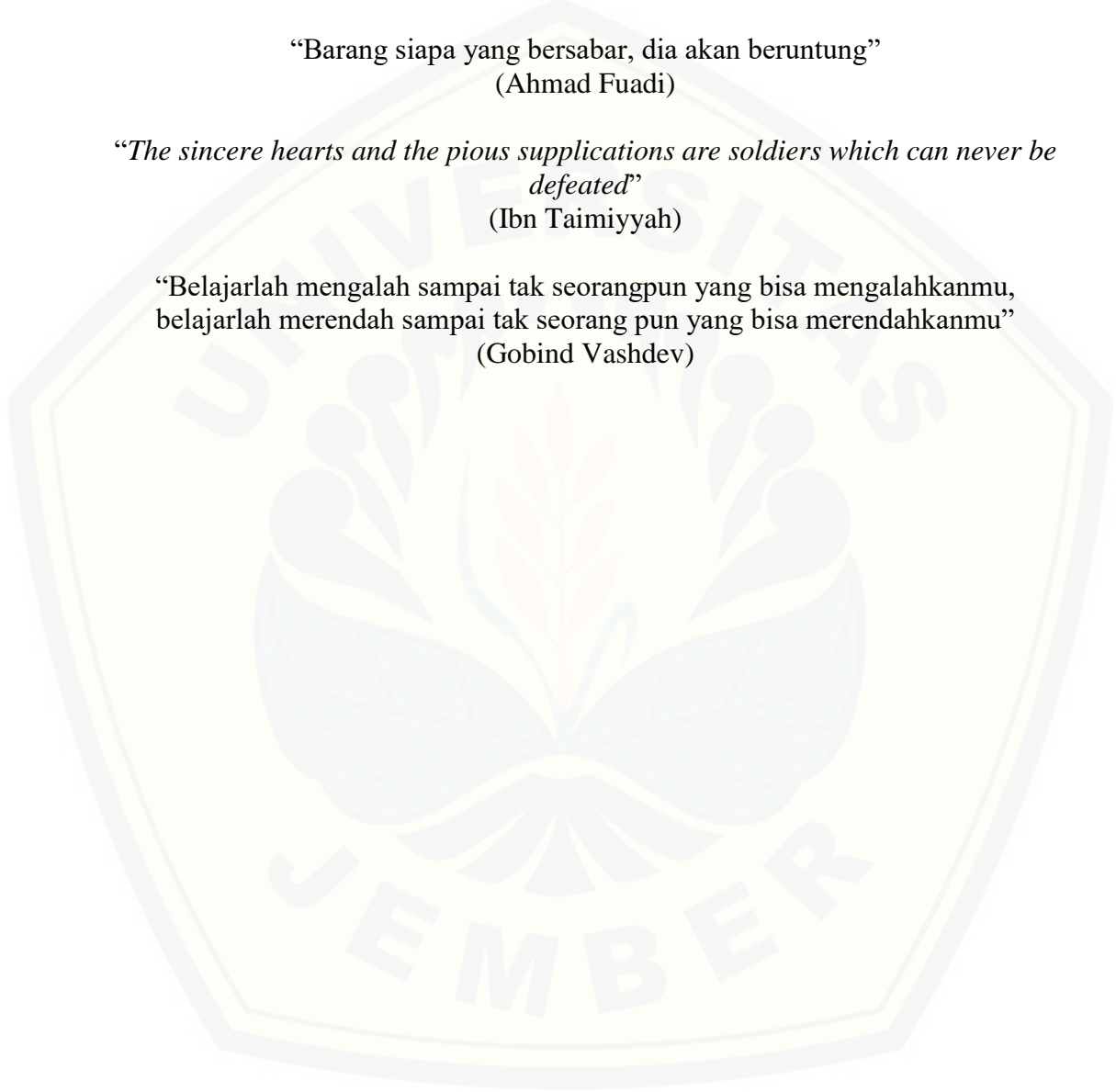
**MOTTO**

“Allah tidak akan menguji seseorang melebihi kemampuan hambanya”  
(QS. Al-Baqarah [2] : 286)

“Barang siapa yang bersabar, dia akan beruntung”  
(Ahmad Fuadi)

*“The sincere hearts and the pious supplications are soldiers which can never be  
defeated”*  
(Ibn Taimiyyah)

“Belajarlah mengalah sampai tak seorangpun yang bisa mengalahkanmu,  
belajarlah merendah sampai tak seorang pun yang bisa merendahkanmu”  
(Gobind Vashdev)



**SKRIPSI**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, LINGKUNGAN KERJA,  
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. POS  
INDONESIA CABANG JEMBER**

*THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORK  
ENVIRONMENT, AND COMMUNICATION THE EMPLOYEE  
PERFORMANCE PT. POS INDONESIA BRANCH JEMBER*

Oleh

**Sari Rahmadani Putri**

**NIM. 140810201117**

Pembimbing:

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Markus Apriono, M.M.**

**Dosen Pembimbing Anggota : Ema Desia Prajitisari, S.E., M.M.**



## RINGKASAN

**Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember;** Sari Rahmadani Putri; 140810201032; 2018; 131 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

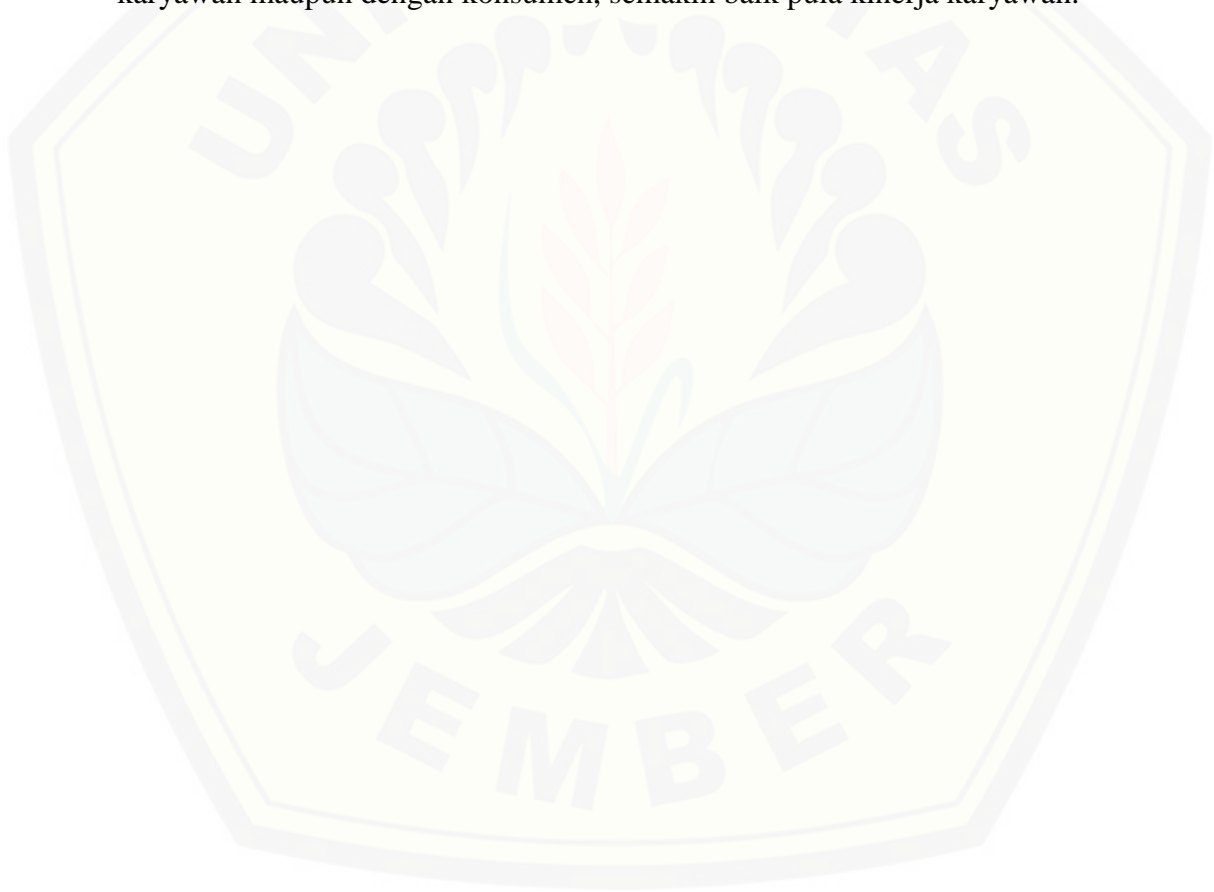
Perkembangan dan persaingan bisnis semakin lama semakin berkembang pesat sejak adanya globalisasi. Informasi apapun dapat dengan mudah didapat, dan kehidupan semakin terbuka, menuntut perusahaan untuk dapat bertahan, maju, dan berkembang di tengah persaingan yang ketat dengan memikirkan ide-ide terbaru yang kreatif serta memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya. Salah satu aset perusahaan yang paling penting dan tidak dapat diabaikan adalah sumber daya manusia. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat mengelola perusahaan dengan baik, dan untuk dapat memenangkan persaingan. Tanpa adanya sumber daya manusia, tujuan perusahaan tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan.

Goleman (2009:58) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi, dan mengungkapkannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, akan berupaya menciptakan keseimbangan dalam dirinya, dengan mengusahakan kebahagiaan dari dalam dirinya sendiri, dan bisa mengubah pemikiran yang buruk menjadi pemikiran yang positif dan juga bermanfaat. Menurut Sihombing (2004:134), lingkungan kerja adalah faktor-faktor diluar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja. Sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk diinstansi antara atasan dan bawahan serta sesama karyawan. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan, jelas akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain) untuk membuat sukses pertukaran informasi (Handoko, 2009:272). Komunikasi yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan karyawan, maupun karyawan dengan sesama sehingga akan mempermudah diterimanya suatu saran dari pimpinan kepada bawahan, atau sebaliknya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja, pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja, pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja. Penelitian ini merupakan *explanatory research*, yaitu penelitian yang

mencoba menjelaskan hubungan kausal (sebab-akibat) dan pengujian hipotesis. Metode penelitian ini adalah metode survey dengan jumlah responden sebanyak 77 orang. Variabel yang digunakan sebanyak 4 variabel dan alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi liner berganda.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember, Lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja PT. Pos Indonesia Cabang Jember, Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Semakin baik dan kondusif lingkungan kerja di dalam perusahaan, semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Semakin baik dan lancar proses komunikasi yang terjalin antar karyawan maupun dengan konsumen, semakin baik pula kinerja karyawan.



## SUMMARY

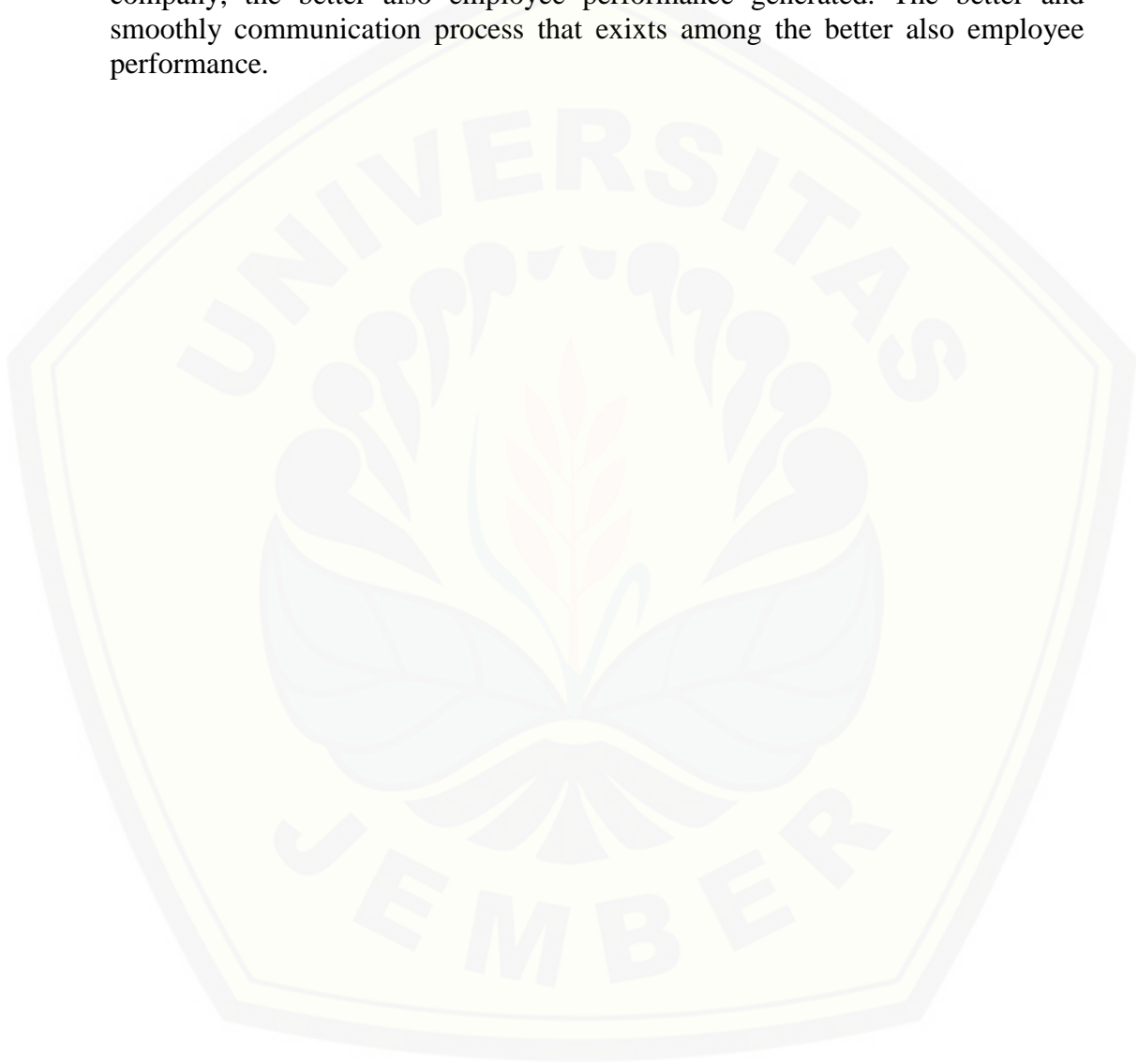
**The Influence of Emotional Intelligence, Work Environment, and Communication The Employee Performance PT. Pos Indonesia Branch Jember;** Sari Rahmadani Putri; 140810201117; 2018; 131 Pages; Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Jember.

Development and competition more and more rapidly growing since the globalization. Any information can easily obtained, and the life of the open, demanding the company to be able to survive, developed and developing in the middle of intense competition with think of ideas latest and creative and maximize its resources. One of the company's assets of the most important and can not be ignored is human resources. A company in need of human resources quality to be able to manage the company well, and to be able to win the competition. The absence of human resources, the company's goal will not be walking according to expect.

Goleman (2009:58) states that the emotional intelligence is a person's ability to set the life of his emotions with the intelligence, keeping the alignment of emotions, and disclose it through the skills of self-awareness, self-control, self-motivated, empathy, and social skills. Someone who has the emotional intelligence high, will attempt to create a balance in itself, with a arrange happiness of in itself, and can change the thought that bad be thinking positive and also useful. According Sihombing (2004:134), work environment is factors beyond human both physical and non physical in an organization. Physical factors include working equipment, the temperature of the workplace, distress and density, noise, spacious workspace. While the non physical include working relationship formed office between tops and bottoms and fellow employees. Good working environment and clean, got enough light, free of noise and disorders, it is clear will be the motivation of its own to employees in doing a good job. Communication is transfer process understanding in the form of the idea or information from someone to others. Movement that effectively need not only the data transmission but that somebody send news and receive it depends on the skills certain (reading, writing, hear, speaking, and etc.) to make a successful exchange of information (Handoko, 2009:272). Good communication within a company will create a harmonious relationship between the leadership with employees, and employees with others so it will facilitate the acceptance of a suggestion from the leadership to subordinates, or instead.

The research is to know and analyze significant influence emotional intelligence to performance, significant influence work environment of the performance, significant influence communications of the performance. This research is an explanatory research, that the study trying to explain the causal relationship (causation) and the hypothesis testing. This research method is survey methods by the number of respondents a total of 77 people. Variables used as much as 4 variables and analysis tools used are multiple linear regression analysis.

Result of research was conducted shows that the emotional intelligence significantly influence employee performance PT. Pos Indonesia Branch Jember, Work environment significantly influence employee performance PT. Pos Indonesia Branch Jember, Communication significantly influence employee performance PT. Pos Indonesia Branch Jember, it can be concluded that the better the emotional intelligence owned employees, the better also employee performance generated. The better and conducive work environment in the company, the better also employee performance generated. The better and smoothly communication process that exists among the better also employee performance.



## PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT. atas berkat dan rahmat-Nya dan tanpa-Nya tidak ada suatu tujuan yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang amat besar kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handriyono, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Bapak Drs. Markus Apriono, M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ibu Ema Desia Prajitisari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan sabar telah memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan juga nasihat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Drs. Agus Priyono, M.M., Ibu Wiji Utami, S.E., M.Si. dan bapak Didik Pudjo M., MS., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan segenap waktu dan saran..
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
7. Kedua orang tuaku, Ibu Murtiningsih dan Ayah Muhamad Hidayat, dan adikku Febi Kurniawan, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, serta dukungan moril maupun materiil sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Sahabat terbaikku Ida Alifitriyah, Evi Nurul Jannah, Siti Nur Alimah, dan Risma Laraswati yang telah memberikan semangat, bantuan, dukungan serta kebersamaan selama masa kuliah serta penyelesaian skripsi.
9. Teman-teman KKN, Aji, Mirna, Ivanne, Amanda, Arik, Rizal, Pusva, Eksa, Femin yang telah memberikan semangat.

10. Seluruh karyawan dan pimpinan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang telah memberikan bantuan informasi, pikiran, dukungan serta telah meluangkan waktu untuk penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu diucapkan banyak terima kasih karena skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Semoga Allah SWT. selalu memberikan rahmat dan Hidayah-Nya kepada semua Pihak yang telah membantu dengan ikhlas, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pihak lain yang berkepentingan untuk kedepannya.

Jember, Juli 2018

Penulis

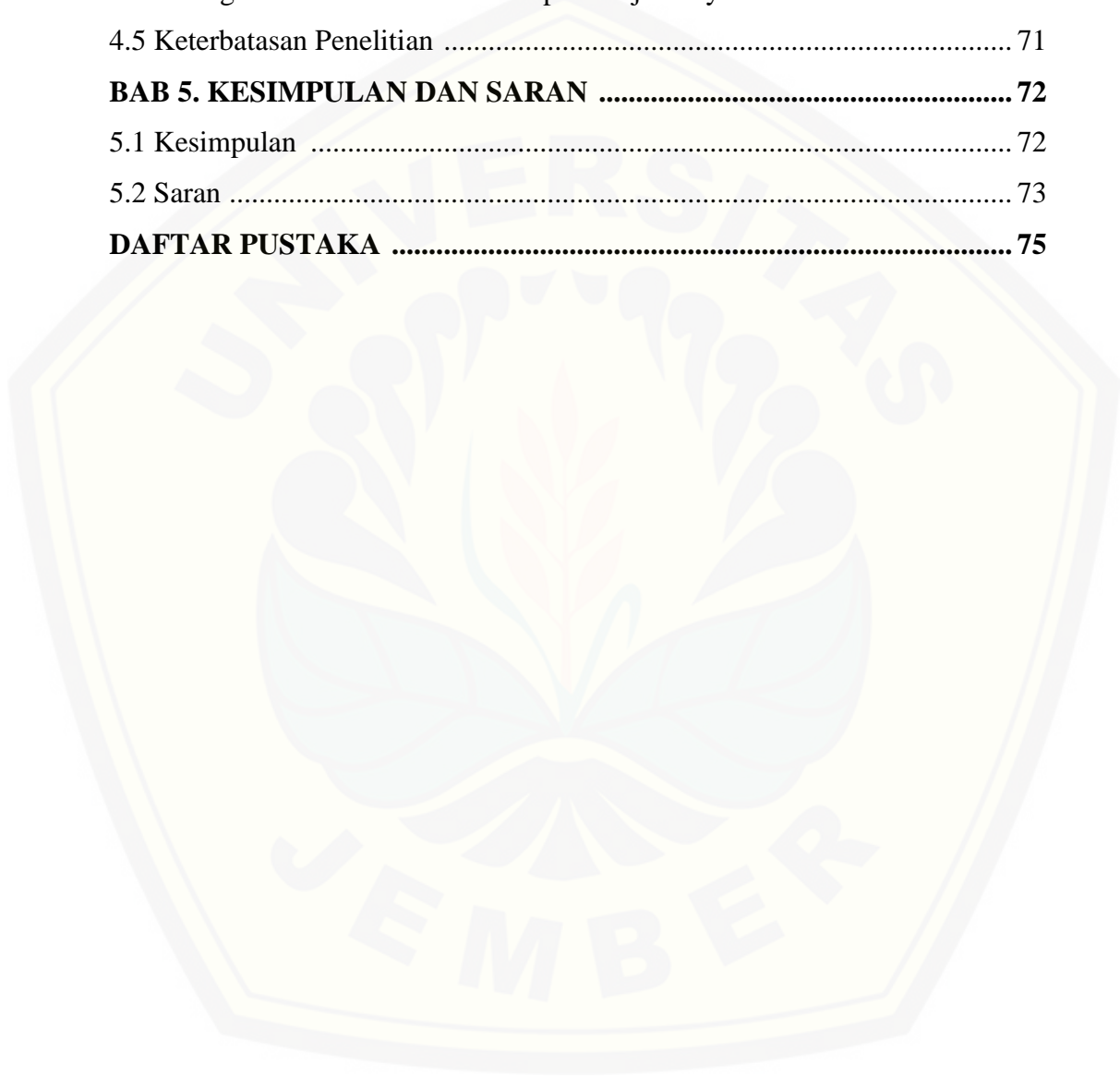
**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>xi</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Kecerdasan Emosional .....	8
2.1.2 Lingkungan Kerja .....	12
2.1.3 Komunikasi .....	18
2.1.4 Kinerja .....	21
2.2 Pengaruh Antar Variabel .....	23
2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja .....	23
2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Terhadap Kinerja .....	23

2.2.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja .....	24
2.3 Penelitian Terdahulu .....	24
2.4 Kerangka Konseptual .....	29
2.5 Hipotesis .....	30
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5 Identifikasi Variabel Penelitian .....	34
3.6 Definisi Operasional .....	35
3.7 Skala Pengukuran Variabel .....	38
3.8 Uji Instrumen .....	39
3.8.1 Uji Validitas .....	39
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.8.3 Uji Normalitas Data .....	40
3.9 Metode Analisis Data .....	40
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.10 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.10.1 Uji Multikolinearitas .....	42
3.10.2 Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.11 Uji Hipotesis .....	43
3.12 Kerangka Pemecahan Masalah .....	44
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
4.2 Deskripsi Statistik Data Variabel Penelitian .....	52
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	52
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	54
4.3 Analisis Data .....	59
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	59
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63



4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.4 Pembahasan .....	67
4.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .....	68
4.4.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	69
4.4.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	70
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	71
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>

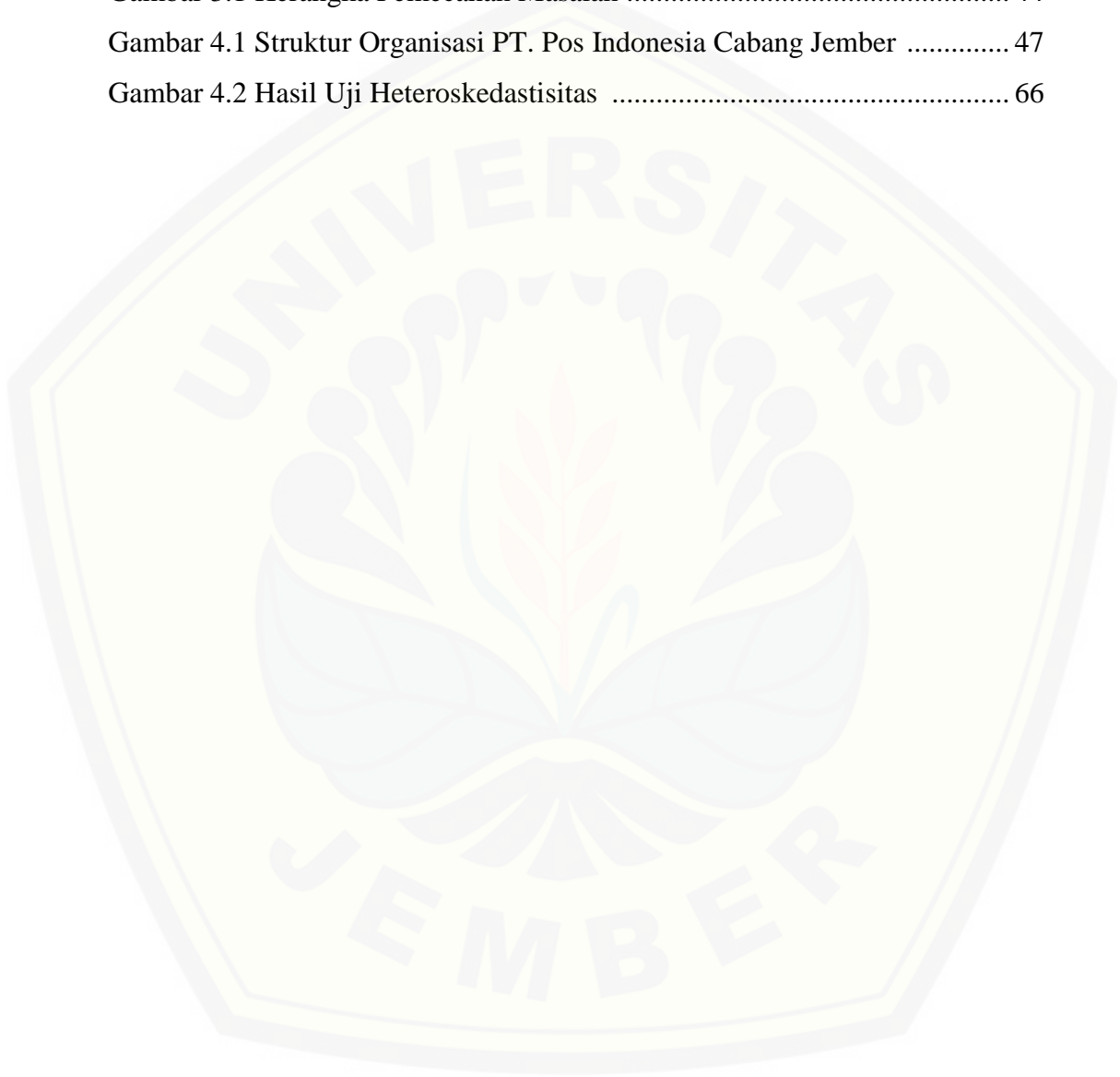


**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 2.2 Bagian Kerja PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....	32
Tabel 4.1 Usia Responden .....	52
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Lama Bekerja Responden .....	53
Tabel 4.4 Pendidikan terakhir responden .....	54
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kecerdasan Emosional ...	55
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lingkungan Kerja .....	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Komunikasi .....	57
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kinerja .....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
Tabel 4.14 Hasil Uji t .....	67

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	29
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Cabang Jember .....	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	66



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner penelitian .....	78
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	82
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	84
Lampiran 4. Deskripsi Variabel Penelitian .....	86
Lampiran 5 Uji Instrumen .....	95
Lampiran 6. Analisis Regresi Linier Berganda .....	104
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik .....	106
Lampiran 8. Uji Hipotesis .....	108
Lampiran 9. R tabel .....	109
Lampiran 10. T tabel .....	110

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dan persaingan bisnis semakin lama semakin berkembang pesat sejak adanya globalisasi. Informasi apapun dapat dengan mudah didapat, dan kehidupan semakin terbuka, menuntut perusahaan untuk dapat bertahan, maju, dan berkembang di tengah persaingan yang ketat dengan memikirkan ide-ide terbaru yang kreatif serta memaksimalkan sumber daya yang dimilikinya. Salah satu aset perusahaan yang paling penting dan tidak dapat diabaikan adalah sumber daya manusia. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat mengelola perusahaan dengan baik, dan untuk dapat memenangkan persaingan. Tanpa adanya sumber daya manusia, tujuan perusahaan tidak akan berjalan sesuai yang diharapkan.

Sumber daya manusia yang berkualitas salah satunya adalah yang memiliki kecerdasan untuk menunjang kinerjanya di dalam perusahaan, baik kecerdasan intelektual maupun kecerdasan emosional. Keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan dari kecerdasan intelektualnya saja, tetapi juga ada beberapa hal yang harus mempengaruhi dan semuanya harus seimbang.

Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya, didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Karyawan akan menghasilkan kinerja yang baik jika segala kebutuhannya terpenuhi terutama dalam menyelesaikan pekerjaan. Kinerja karyawan yang baik, akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, oleh karena itu karyawan diharapkan memberikan kontribusinya terhadap perusahaan secara maksimal.

Permasalahan yang terjadi terkait kinerja di kantor pos cabang jember adalah sebelum adanya J&E , JNT, Tiki, dll konsumen kantor pos bisa dibilang banyak karena belom ada layanan jasa yang menyaingin kantor pos dan memberikan jasa seperti kantor pos. Konsumen yang datang ke kantor pos cabang jember ini mencapai nomer antrian hampir seribu setiap harinya, tetapi semenjak adanya layanan pengiriman barang selain pos sekitar tahun 2016

sampai 2018, lama kelamaan berkurang menjadi paling banyak sehari 600 antrian. Konsumen banyak yang beralih ke pengiriman barang lainnya karena pengiriman barang lainnya selain pos dianggap lebih cepat dan tepat dalam pengiriman barang dibandingkan dengan layanan pos.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, dan pengaruh yang manusiawi. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik diharapkan dapat memiliki kinerja yang baik pula, karena dengan kecerdasan emosional karyawan dapat mengendalikan segala ego dan dapat memahami orang lain sehingga tercipta suasana kerja yang dinamis. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, akan berupaya menciptakan keseimbangan dalam dirinya, dengan mengusahakan kebahagiaan dari dalam dirinya sendiri, dan bisa mengubah pemikiran yang buruk menjadi pemikiran yang positif dan juga bermanfaat. Hidup mereka akan lebih bahagia karena dapat menyeimbangkan kecerdasan yang ada pada dirinya dan yakin dengan kemampuan yang dimiliki. Hal tersebut diharapkan bisa berdampak pada maksimalnya kinerja karyawan di dalam perusahaannya. Membangun dan menerapkan sistem manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi dalam kecerdasan emosional merupakan salah satu langkah penting untuk mengembangkan keunggulan kompetitif dalam mencapai target atau tujuan sebuah instansi dalam upaya pemberdayaan manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi (Kuswandi Jaya, dkk. 2012).

Penelitian Hidayati (dalam Hardiat, 2016:3) mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh IQ (*Intelligence Quotient*). Kecerdasan emosional tersebut antara lain meliputi rasa empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, kemampuan mengelola diri sendiri, kemampuan menyesuaikan diri, kemampuan menyelesaikan masalah antar pribadi, membina hubungan dengan orang lain, serta melakukan pemikiran yang tenang tanpa terbawa emosi, sehingga kecerdasan emosional sangat diperlukan untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang menonjol dalam pekerjaan. Selain

kecerdasan emosional, faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja adalah lingkungan kerja (Sinungan, 2003:83).

PT. Pos Indonesia Cabang Jember merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang layanan pengiriman surat maupun paket khusus bagi masyarakat Jember dan sekitarnya ke seluruh tanah air dan luar negeri. Tumbuh dan berkembangnya sangat bergantung dari besarnya kepercayaan masyarakat pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Kepercayaan masyarakat dapat diperoleh dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen yang merupakan tugas seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

Banyak perusahaan yang bergerak dibidang layanan pengiriman barang, surat, ataupun bisnis kurir seperti layanan sms pada ponsel Tiki, JNE, Sriwijaya Express, dan lain-lain menjadi pesaing ataupun ancaman bagi PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Pesaing-pesaing tersebut lebih memanfaatkan teknologi dan layanan yang lebih murah. Selain itu seperti JNE juga mengirim barang lebih cepat dan tepat kepada pengirimnya meskipun denah rumah susah dicari. Cara yang harus dilakukan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Jember adalah berusaha menyaingi layanan jasa kurir pesaing, memberikan harga terjangkau dan tepat waktu dalam pengiriman, serta meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaannya agar mampu bersaing dengan yang lain.

Permasalahan yang ada di kantor pos cabang jember terkait dengan kecerdasan emosional yaitu banyak pengiriman yang dilakukan oleh kantor pos cabang jember terutama menjelang puasa sampai akan lebaran dan hampir setiap hari konsumen datang ke kantor pos cabang jember untuk komplain karena barang mereka tidak juga sampai dari pengiriman biasa maupun pengiriman kilat, selain itu juga ada konsumen yang komplain karena barang mereka yang dikirim pecah maupun hilang. Dari permasalahan ini karyawan kantor pos harus berusaha untuk bisa menangani permasalahan ini dengan bijak, tenang dan dapat meredakan emosi konsumen dengan memberikan penjelasan terkait masalah tersebut tanpa terpancing emosi, sehingga konsumen bisa merasa puas dan tenang. Karyawan kantor pos cabang jember harus bisa membaca karakter

seorang konsumen agar tau bagaimana cara menghadapinya dengan baik dan dapat diterima oleh konsumen tersebut, sehingga tercipta suasana lingkungan kerja yang baik.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan (Sutrisno, 2010). Lingkungan kerja lebih dititik beratkan pada keadaan fisik tempat kerja. Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan dan gangguan, jelas akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Namun lingkungan kerja yang buruk, kotor, gelap, pengap, lembab dan sebagainya akan menimbulkan cepat lelah dan menurunkan kreativitas. Pimpinan perusahaan yang mempunyai kreativitas tinggi akan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan bagi para karyawan.

Karyawan akan dapat bekerja dengan baik, aman dan nyaman tanpa adanya gangguan jika lingkungan kerjanya baik. Kondisi lingkungan kerja tersebut akan berdampak pada kondisi emosi karyawan dalam bekerja yang akan merasa aman dan nyaman sehingga menggunakan waktunya seefektif mungkin, dan akan berdampak pada kinerja karyawan yang tinggi. Oleh karena itu, setiap perusahaan atau organisasi wajib menyediakan lingkungan kerja yang baik bagi karyawannya, sehingga mereka dapat bekerja sesuai dengan keinginan organisasi dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Sukmawati, 2008).

Permasalahan lingkungan kerja terkait dengan kantor pos yaitu di bagian dalam kondisinya kurang memadai seperti kurang tertata dengan rapi dan kurang kebersihannya, selain itu juga di dalam ruangan terutama dibagian pengolahan tercium bau rokok sehingga kondisinya kurang nyaman karena disana bukan hanya di dominasi oleh laki-laki tetapi juga ada wanita. Jika ingin menciptakan lingkungan kerja yang baik, perusahaan harus bisa mengupayakan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pimpinan maupun dengan sesama karyawan.

Menurut Umar (2008:81), komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator melalui perantara yaitu media komunikasi sehingga pesan dapat diterima oleh penerima pesan untuk ditafsirkan. Menurut Handoko



(2009:272), komunikasi menjadi bagian penting yang diperhatikan manajemen. Bagaimanapun juga, komunikasi tetap merupakan peralatan manajemen yang dirancang untuk mencapai tujuan dan tidak dinilai atas dasar hasil akhir dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi antar karyawan dapat mempermudah karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan terhindar dari kesalahpahaman. Komunikasi yang baik dapat menjadi sarana yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Melalui komunikasi, karyawan dapat meminta petunjuk kepada pimpinan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan saling bekerja sama dengan karyawan lainnya sehingga karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat.

Komunikasi yang baik di dalam suatu perusahaan akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan karyawan, maupun karyawan dengan sesama sehingga akan mempermudah diterimanya suatu saran dari pimpinan kepada bawahan, atau sebaliknya. Komunikasi yang baik akan membuat karyawan bekerja dengan senang hati tanpa adanya tekanan dan akan menimbulkan suatu komitmen karyawan terhadap perusahaan sehingga diharapkan akan berdampak pada kinerja karyawan yang semakin meningkat. Setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitas pasti memerlukan komunikasi yang efektif baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa.

Selain itu permasalahan yang terdapat di PT. Pos Indonesia Cabang Jember adalah ketidaksesuaian kemampuan karyawan dengan posisi pekerjaan, seperti karyawan dengan masa kerja dan jabatan tertentu belum berarti mampu membuat karyawan bekerja secara maksimal karena dengan pengalaman kerja saja belum cukup tanpa diimbangi dengan peningkatan kualitas, pendidikan, serta keahlian karyawan. Selain itu juga komunikasi yang terjalin antara kantor pos cabang jember dengan konsumen kurang, karena barang yang dikirim kadang tidak sampai ke pemilik barang tersebut, juga dalam mengirimkan barang konsumen juga terkadang tidak dapat dihubungi sehingga pihak pos harus kembali lagi untuk membawa barang tersebut. Di pihak lain, karyawan dituntut untuk profesional dalam memberikan pelayanan sehingga dengan permasalahan diatas dikhawatirkan mempengaruhi sikap kerja karyawan yang

nantinya juga berdampak pada kinerjanya di dalam perusahaan. Padahal kinerja karyawan merupakan hal yang paling penting untuk mencapai tujuan perusahaan. PT. Pos Indonesia Cabang Jember berinisiatif dan responsif memenuhi harapan karyawan dalam meningkatkan kinerja dengan menerapkan kebijakan komunikasi organisasi. Adanya komunikasi yang efektif diharapkan perusahaan bisa mendapatkan informasi yang akurat tentang keinginan dan kebutuhan karyawan.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember?
- b. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember?
- c. Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian dari pokok permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

- a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pimpinan Perusahaan PT. Pos Indonesia Cabang Jember sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pencapaian tujuan perusahaan secara lebih maksimal.

- b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber daya manusia khususnya mengenai kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan komunikasi yang mempengaruhi kinerja karyawan sebagai dasar perbandingan untuk dijadikan evaluasi

- c. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wadah bagi peneliti untuk mengimplementasikan teori-teori dari manajemen sumber daya manusia yang diterima.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Kecerdasan Emosional

Goleman (2009:58) menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi, dan mengungkapkannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial.

Salovey dan Mayer (Stein dan Book, 2008:58-59), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, mengendalikan perasaan sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual. Salovey juga menambahkan bahwa ada lima kemampuan dalam kecerdasan emosi, yaitu :

- a. Mengenal emosi diri
- b. Mengelola emosi
- c. Memotivasi diri sendiri
- d. Mengenal emosi orang lain, dan
- e. Membina hubungan

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kecerdasan emosional, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan dari diri seseorang untuk dapat mengelola emosi dalam menghadapi sesuatu, mengenali perasaan dan memahami maknanya, mengendalikan hati dan emosi secara tepat, sert dapat menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir.

#### 1) Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2008:512) berpendapat bahwa EQ (kecerdasan emosional) bekerja pada arena multidimensional yang di dalamnya terdapat lima aspek, seperti :

a. Mengetahui emosi diri (*self-awareness*)

Mengetahui emosi diri berhubungan dengan kesadaran emosional, penilaian terhadap diri sendiri yang akurat dan kepercayaan diri. Menyadari diri dalam mengetahui perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya, membuat individu tersebut akan dikuasai oleh perasaan. Individu tersebut tidak peka akan perasaan yang sesungguhnya dan akan berakibat buruk ketika pengambilan keputusan masalah.

b. Mengelola emosi (*self regulation*)

Mengelola emosi berhubungan dengan kontrol diri, sifat yang dapat dipercaya, menggunakan hati nurani, kemampuan beradaptasi, dan melakukan pembaruan. Pengelolaan diri mengandung arti bagaimana seseorang mengelola diri dan perasaan-perasaan yang dialaminya.

c. Mengelola emosi orang lain (*empathy*)

Mengetahui emosi orang lain merujuk pada memahami orang lain, memberikan bantuan, menerima keberagaman, dan kesadaran politik. Kemampuan ini dibangun dari kesadaran dan memposisikan diri memiliki emosi yang sama dengan emosi orang lain akan membantu membaca dan memahami perasaan orang lain.

d. Membina hubungan dengan orang lain (*social skill*)

Membina hubungan dengan orang lain berhubungan dengan memberikan pengaruh, cara berkomunikasi, manajemen konflik, kepemimpinan, membangun ikatan, dapat berkolaborasi dan bekerja sama, dan memiliki kemampuan bekerja dalam tim. Kemampuan ini juga dapat dipelajari seseorang sejak kecil mengenai pola-pola berhubungan dengan orang lain. Berdasarkan skala tentang kecerdasan emosi yang memaparkan tentang makna yang terkandung pada setiap aspek-aspek kecerdasan emosi, pengelolaan diri mengandung arti bagaimana seseorang mengelola diri dan perasaan-perasaan yang dialaminya.

## 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

(Qurniyawati dan Budi, 2010) beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah :

### a. Usia

Usia merupakan salah satu indikator yang harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi kecerdasan seseorang. Perubahan pengalaman hidup sangat mempengaruhi kondisi emosi seseorang. Usia yang semakin matang membantu terciptanya kestabilan emosi dan cenderung lebih handal dalam memecahkan masalah secara realisis, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin bertambahnya usia seseorang, maka kecerdasan emosinya semakin terlatih untuk memecahkan suatu permasalahan.

### b. Budaya dan Tingkat Sosial ekonomi

Budaya dan kondisi sosial ekonomi sangat mempengaruhi perkembangan emosi seseorang. Seseorang yang dapat mengendalikan emosinya akan mengalami banyak perubahan apabila pindah tempat tinggal atau jika kondisi sosial ekonominya mengalami perubahan.

### c. Keadaan Keluarga

Keadaan keluarga menyumbang pengaruh terhadap kecerdasan emosional anak. Terutama pada kasus *single parents*, akan berdampak pada anak, yaitu kecenderungan anak yang tidak dapat mengontrol diri, kecewa, frustrasi, melaan peraturan, memberontak, kurang konsentrasi, murung, merasa bersalah, mudah marah, kurang percaya diri, iri, ketidakstabilan emosi, dan kurang motivasi.

Menurut Patton (dalam Mangkunegara, 2008:169) berpendapat bahwa keterampilan komunikasi kecerdasan emosional, yaitu :

1. Menggunakan emosi untuk memberikan kedalaman dan kekayaan terhadap diri sebagai seorang pribadi dan membawa kehidupan diri pada tindakan.
2. Mengatur diri sendiri untuk dapat bertindak sesuai dengan pesan yang disampaikan.

3. Mengetahui cara membaca emosi orang lain untuk memperlancar alur komunikasi.
4. Menyeimbangkan apa yang anda rasakan dengan yang anda lakukan, sehingga keduanya saling melengkapi. Misalnya, kita sedang sedih, maka akan bijaksana jika kita tetap bersikap netral.
5. Menggunakan pendengaran dengan aktif namun tidak menghakimi fakta dan fiksi sehingga anda dapat menentukan pikiran dan perasaan tentang informasi yang anda dengar.
6. Memahami perasaan orang lain dan melihat orang lain berdasarkan perspektif mereka sebelum melakukan tindakan.

### 3) Karakteristik Kecerdasan Emosional

Patton (2002:107) mengemukakan ada delapan karakteristik kecerdasan emosi yang perlu dimiliki, yaitu :

#### a. Kesabaran

Untuk menjadi orang yang sabar perlu melakukan antara lain mengakui bahwa anda tidak sabar dan carilah penyebabnya, ukurlah batas toleransi anda, lakukan dialog dengan diri sendiri, belajar menentukan posisi, relaksasi, fokus, dan tindakan yang terkontrol.

#### b. Keefektifan

Keefektifan melahirkan sikap-sikap penting seperti mampu, bersikap efektif, berpengaruh, dan berdayaguna yang sangat perlu dalam menghadapi tantangan. Mampu berarti menuntut orang bersikap kompeten ketika berhadapan dengan orang lain atau situasi tertentu. Bersikap efektif dapat dilakukan dengan menggabungkan emosi dan logika. Bersikap efektif berarti menggabungkan kesabaran, ketekunan, bakat, dan sikap optimis. Berpengaruh dapat dilahirkan melalui pendekatan personal, kejujuran, dan kebaikan pada orang lain. Berdayaguna berarti berbuat nyata yang terpuji dengan sikap bertanggung dengan membawa keberhasilan.

c. Pengendalian dorongan

Yaitu dapat mengatur setiap tindakan maupun perkataan dalam berinteraksi dengan sesama, dan lebih berfikir terlebih dahulu sebelum bertindak sehingga mengurangi resiko yang terjadi.

d. Paradigma

Adalah sebuah pandangan atau sebuah sudut pandang secara umum dari seseorang terhadap orang lain atau terhadap segala sesuatu yang dilihatnya di dalam kehidupan sehari-hari.

e. Ketetapan hati

Kemampuan untuk mengendalikan diri untuk meninggalkan keinginan semu dari dalam diri untuk mencapai tujuan jangka panjang yang lebih besar. Ketetapan hati melibatkan pengendalian cara berfikir dan kebiasaan sehari-hari.

f. Pusat Jiwa

Bagaimana fikiran kita selalu terpusat kepada hal-hal positif sehingga kita selalu dapat mengendalikan diri kita sendiri agar bertindak sepositif mungkin.

g. Temperamen

Reaksi seseorang terhadap sesuatu atau situasi yang sedang di hadapi. Temperamen memiliki basic emosional akan tetapi ketika emosi seperti rasa takut, gembira dll. Datang dan pergi temperamen cenderung konsisten berkesinambungan.

h. Kelengkapan

Segala sesuatu yang menunjang mulai dari faktor internal maupun eksternal atau lingkungan.

## 2.1.2 Lingkungan Kerja

Menurut Sihombing (2004:134), lingkungan kerja adalah faktor-faktor diluar manusia baik fisik maupun non fisik dalam suatu organisasi. Faktor fisik ini mencakup peralatan kerja, suhu tempat kerja, kesesakan dan kepadatan, kebisingan, luas ruang kerja. Sedangkan non fisik mencakup hubungan kerja yang terbentuk diinstansi antara atasan dan bawahan serta sesama karyawan.



Rivai (2006:165) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasaran yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu kerja, kebersihan, pencahayaan dan ketenangan.

Sedarmayanti (2007:119) mendefinisikan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dijalankan. Menurut Simanjutak (2003:39), lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang lingkungan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu baik fisik maupun non fisik yang dapat mempengaruhi seseorang dalam menjalankan pekerjaannya baik secara individu maupun kelompok.

Sedarmayanti (2001:21) menyatakan bahwa jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor lingkungan kerja fisik dan faktor lingkungan kerja non fisik.

a. Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Nitisemito (2002:14) mendefinisikan lingkungan kerja fisik sebagai segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sanga penting, dalam hal ini perlu adanya penataan ataupun pengaturan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Faktor-faktor lingkungan kerja fisik adalah sebagai berikut :

## 1. Pewarnaan

Masalah warna dapat berpengaruh terhadap karyawan didalam menjalankan tugasnya, akan tetapi banyak perusahaan yang kurang memperhatikan mengenai masalah warna. Dengan demikian pengaturan hendaknya memberikan manfaat, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

## 2. Penerangan

Penerangan dalam ruang kerja karyawan dapat dikatakan memiliki peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja karyawan, sehingga mereka akan dapat menunjukkan hasil kerja yang baik, yang berarti bahwa penerangan tempat kerja yang cukup sangat membantu keberhasilan kegiatan-kegiatan operasional organisasi.

## 3. Udara

Di dalam ruangan kerja karyawan dibutuhkan udara yang cukup, dengan adanya pertukaran udara yang cukup , akan menyebabkan kesegaran fisik dari karyawan tersebut. Suhu udara yang terlalu panas akan menurunkan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

## 4. Suara bising

Suara yang bising bisa sangat mengganggu para karyawan dalam bekerja. Suara bising tersebut dapat merusak konsentrasi karyawan, sehingga akan berdampak pada tidak optimalnya kinerja tersebut. Oleh karena itu, setiap organisasi harus selalu berusaha menghilangkan suara bising tersebut atau paling tidak memperkecil suara bising tersebut. Kemampuan organisasi dalam menyediakan dana untuk keperluan pengendalian suara bising tersebut, juga merupakan salah satu faktor yang menentukan pilihan cara pengendalian suara bising dalam organisasi.

## 5. Ruang gerak

Di dalam suatu organisasi, sebaiknya karyawan yang bekerja mendapat tempat yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan tersebut. Pegawai tidak mungkin dapat bekerja dengan tenang dan maksimal jika tempat yang tersedia tidak dapat memberikan kenyamanan. Dengan demikian, ruang gerak

untuk karyawan bekerja seharusnya direncanakan terlebih dahulu agar karyawan tidak terganggu dalam pelaksanaan pekerjaan.

## 6. Keamanan

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja dan kinerja karyawan. Jika di tempat kerja tidak aman, maka para karyawan akan gelisah dan tidak dapat konsentrasi dengan pekerjaannya, serta semangat kerja karyawan akan menurun. Oleh karena itu sebaiknya organisasi terus berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan suatu keadaan dan suasana aman tersebut, sehingga karyawan merasa aman dan nyaman saat bekerja.

### b. Lingkungan Kerja Non Fisik

Sedarmayanti (2001:21) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik tidak kalah penting dengan lingkungan kerja fisik. Semangat kerja karyawan juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja non fisik, misalnya hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pimpinannya. Apabila hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pimpinan berjalan dengan baik, maka akan dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya, dengan begitu semangat kerja pegawai akan meningkat begitupun dengan kinerjanya.

Ada lima aspek lingkungan kerja non fisik yang dapat mempengaruhi perilaku karyawan. Yaitu :

#### 1. Struktur kerja

Yaitu sejauh mana pekerjaan yang diberikan kepada karyawan memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.

#### 2. Tanggung Jawab kerja

Yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta tanggung jawab atas tindakan mereka.

#### 3. Perhatian dan dukungan pemimpin

Yaitu sejauh mana pegawai merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian, serta penghargaan kepada mereka.

4. Kerja sama antar kelompok

Yaitu sejauh mana kerja sama yang baik di dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut dirasakan oleh karyawan.

5. Kelancaran komunikasi

Yaitu sejauh mana komunikasi yang baik, terbuka dan lancar dirasakan oleh karyawan, baik dengan sesama karyawan maupun karyawan dengan atasan.

Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi beberapa bagian atau juga dapat dikatakan aspek pembentuk lingkungan kerja. Bagian-bagian itu bisa diuraikan sebagai berikut (Simanjutak, 2003:39) :

a. Pelayanan kerja

Pelayanan karyawan merupakan aspek terpenting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan terhadap karyawan. Pelayanan yang baik dari perusahaan akan membuat karyawan lebih semangat dalam bekerja, mempunyai rasa tanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaannya, serta dapat menjaga nama baik perusahaan melalui produktivitas kerjanya dan tingkah lakunya. Pada umumnya pelayanan karyawan meliputi:

1. Pelayanan makan dan minum

2. Pelayanan kesehatan

3. Pelayanan kamar mandi di tempat kerja, dan sebagainya.

b. Kondisi kerja

Kondisi kerja karyawan sebaiknya diusahakan oleh manajemen perusahaan dengan sebaik mungkin agar timbul rasa aman dalam bekerja untuk karyawannya. Kondisi kerja ini meliputi penerangan yang cukup, suhu udara yang tepat, kebisingan yang dapat dikendalikan, pengaruh warna, ruang gerak yang diperlukan, dan keamanan karyawan.

c. Hubungan Karyawan

Hubungan karyawan akan sangat menentukan dalam menghasilkan produktivitas kerja. Hal ini disebabkan karena adanya hubungan antara

motivasi serta semangat dan kegairahan kerja dengan hubungan yang kondusif antar sesama pegawai dalam bekerja, ketidak serasian antara karyawan akan menurunkan motivasi yang berakibat turunnya produktivitas kerja.

Menurut Sedarmayanti (2011), adapun indikator lingkungan kerja meliputi:

1. Penerangan yang memadai

Penerangan merupakan faktor yang paling penting bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Penerangan yang cukup akan mempermudah karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dan mata tidak mudah kelelahan.

2. Suhu Udara Normal

Pengaturan suhu udara juga dapat mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja. Suhu dan udara yang ada mendukung kenyamanan dan meningkatkan konsentrasi dalam bekerja.

3. Tidak adanya udara bising

Kebisingan dianggap sebagai bungi yang mengganggu dan menjengkelkan bagi karyawan, karena dapat mempengaruhi penyelesaian pekerjaan.

4. Ruang gerak yang diperlukan

Ruang gerak untuk karyawan bekerja harus di rencanakan terlebih dahulu agar tidak terganggu dalam melaksanakan pekerjaan.

5. Keamanan kerja yang baik

Rasa aman bagi karyawan sangat berpengaruh terhadap kinerjanya. Tempat kerja yang aman akan mempermudah untuk berkonsentrasi dalam bekerja.

6. Hubungan karyawan yang baik

Hubungan Karyawan yang baik akan sangat menentukan dalam menghasilkan kinerja yang baik pula.

## 2.1.3 Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik pupus vokal, dan sebagainya. Perpindahan yang efektif memerlukan tidak hanya transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu (membaca, menulis, mendengar, berbicara, dan lain-lain) untuk membuat sukses pertukaran informasi (Handoko, 2009:272).

Menurut Marwansyah (2014:321), komunikasi adalah :

- a. *“The transfer and understanding of meaning”* (pemindahan dan pemahaman makna). Pertukaran pesan antar manusia dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang sama.
- b. Proses yang digunakan untuk mendapatkan makna atau pemahaman melalui pemindahan pesan-pesan simbolik.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang komunikasi, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi yang dikirimkan dari seseorang ke orang lain baik secara langsung maupun secara tidak langsung dan dapat diterima oleh si penerima pesan.

### 1) Fungsi Komunikasi

Menurut Marwansyah (2014:321), komunikasi dapat menjalankan beberapa fungsi berikut ini :

- a. Fungsi Informasi  
Komunikasi memungkinkan penyampaian informasi, petunjuk, atau pedoman yang diperlukan orang-orang di dalam sebuah organisasi untuk menjalankan tugas-tugas mereka.
- b. Fungsi Pemerintah dan Instruksi  
Fungsi ini tampak dalam komunikasi verbal antara atasan dengan bawahan. Bawahan sebagai penerima pesan, menerima instruksi sehingga ia dapat bekerja dengan baik.

c. Fungsi Pengaruh dan Persuasi atau Motivasi

Komunikasi menumbuhkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana prestasi mereka, dan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, melalui komunikasi perilaku karyawan dapat dipengaruhi atau diubah.

d. Fungsi Integrasi

Komunikasi memungkinkan terciptanya kerja sama yang harmonis antara atasan dan bawahan dan antar bawahan.

e. Fungsi Pengungkapan Emosi

Bagi karyawan pada umumnya, kelompok kerja merupakan sumber interaksi sosial yang utama. Komunikasi yang terjadi di dalam kelompok adalah suatu mekanisme pokok yang digunakan oleh anggota untuk menunjukkan sikap frustrasi dan rasa puas mereka. Oleh karena itu, komunikasi menyediakan saluran bagi pengungkapan emosi dan bagi pemenuhan kebutuhan sosial karyawan.

2) Unsur-unsur Komunikasi

Menurut Redfield (dalam Wursanto, 2005:157) komunikasi mengandung lima unsur, yaitu :

- a. Komunikator (*Communicator*), yaitu pemberi berita, dalam hal ini orang yang berbicara, pengirim berita atau orang yang memberitakan.
- b. Menyampaikan berita, dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara mengatakan, mengirim, atau menyiarkan.
- c. Berita-berita yang disampaikan (*Messages*), dapat dalam bentuk perintah, laporan atau saran.
- d. Komunikasi (*Communicatee*), yaitu orang yang menerima berita.
- e. Tanggapan atau reaksi (*Response*), dalam bentuk jawaban atau reaksi.

Kelima unsur komunikasi merupakan satu kesatuan yang utuh dan bulat, dalam arti apabila satu unsur tidak ada, maka komunikasi tidak akan terjadi. Jadi, keberhasilan suatu komunikasi ditentukan oleh semua unsur.

### 3) Bentuk Komunikasi

Menurut Marwansyah (2014:324), komunikasi dapat dikelompokkan menjadi beberapa bentuk, yaitu :

#### a. Komunikasi Berdasarkan Arah Komunikasi

##### 1. Komunikasi Vertikal (ke bawah dan keatas)

Adalah komunikasi dari satu jenjang dalam kelompok atau organisasi ke jenjang yang lebih rendah, misalnya seorang manajer berkomunikasi dengan bawahannya.

##### 2. Komunikasi Lateral

Adalah komunikasi yang terjadi antar anggota dalam kelompok kerja yang sama, antar anggota kelompok-kelompok kerja pada jenjang yang sama, atau antar setiap individu dari jenjang organisasi yang sama.

#### b. Komunikasi Berdasarkan Formalitas

##### 1. Komunikasi Formal

Adalah komunikasi yang terjadi sebagai akibat dari adanya struktur organisasi atau garis wewenang dan tanggung jawab yang telah ditetapkan.

##### 2. Komunikasi Informal

Adalah komunikasi yang terjadi akibat dari adanya kecenderungan manusia untuk berinteraksi dengan lingkungannya.

#### c. Komunikasi Berdasarkan Cara Penyampaian

##### 1. Komunikasi verbal

Adalah komunikasi yang diekspresikan dalam bentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan.

##### 2. Komunikasi Non Verbal

Adalah komunikasi yang diekspresikan dalam bentuk bahasa isyarat atau simbol, atau disebut juga bahasa tubuh.

#### 4) Menurut Umar (2000) menyatakan indikator-indikator komunikasi yaitu :

- a. Keterbukaan, yaitu penyampaian informasi karyawan kepada orang lain secara transparan dan jujur.



- b. Empati, yaitu kemampuan karyawan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
- c. Dukungan, yaitu pemberian dorongan atau nasehat dari karyawan kepada orang lain yang sedang dalam situasi membuat keputusan.
- d. Kepositifan, yaitu pemikiran karyawan yang selalu positif terhadap orang lain di dalam perusahaan.
- e. Kesamaan, yaitu persamaan pemikiran karyawan dengan sesama dalam berkomunikasi.

#### 2.1.4 Kinerja Karyawan

Menurut Hasibuan (dalam Anggraini, 2015:14), kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya, didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu. Sedangkan menurut Moeheriono (2012:95), kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Beberapa pengertian menurut para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang di dalam suatu perusahaan, baik kuantitas maupun kualitas sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Moeheriono (2012:139) menyatakan “Faktor penilaian adalah aspek-aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri dari empat aspek yakni sebagai berikut:

- a. Hasil kerja, yaitu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan kerja (output) biasanya terukur, berapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya, dan berapa besar kenaikannya
- b. Perilaku yaitu aspek tindak tanduk karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya bagaimana, kesopannya, sikapnya, dan perilaku baik terhadap sesama karyawan maupun kepada konsumen

- c. Atribut dan kompensasi, yaitu kemahiran dan penguasaan karyawan sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan, dan keahlian
- d. Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja karyawan dengan karyawan lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mempunyai tujuan untuk membantu para pegawai memperoleh hasil kerja yang optimal baik bagi perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi.

## 1) Dasar-dasar Pengukuran Kinerja

Menurut Moehariono (2012:96), pengukuran kinerja mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

Beberapa aspek yang mendasar dan yang paling pokok dari pengukuran kinerja sebagai berikut:

- a. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi, dan misinya
- b. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu kepada penilaian kinerja secara tidak langsung, sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama dan indikator kinerja kunci
- c. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi
- d. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil dalam organisasi selanjutnya.

Menurut Subekhi dan Jauhar (2012:172), indikator kinerja karyawan, yaitu:

1. Kualitas dari hasil kerja, yaitu kualitas kerja yang dicapai karyawan dalam suatu perusahaan berdasarkan ketentuan atau syarat-syarat dan kesesuaiannya.
2. Kuantitas dari hasil kerja, yaitu jumlah hasil kerja karyawan yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.
3. Kecepatan waktu dari hasil kerja, yaitu lamanya karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dalam waktu yang seefektif mungkin.
4. Kehadiran, yaitu kedatangan Karyawan di perusahaan sebelum jam kerja dimulai.
5. Kemampuan bekerja sama, yaitu kesediaan atau kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan pekerjaan.

## **2.2 Pengaruh Variabel**

### **2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Penelitian Goleman (2000:37) menunjukkan bahwa kemampuan kecerdasan emosional adalah pendorong kinerja puncak. Untuk dapat mencapai kesuksesan bekerja tidak hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan, tetapi juga *emotional intelligence*. Penelitian yang dilakukan Hardiat (2016) menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh terhadap kinerja seseorang. Karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosional yang tinggi, akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan kepada perusahaan

### **2.2.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Menurut Doelhadi (dalam Hardino Febriansyah, 2012), menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan faktor penting dan berpengaruh terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Lingkungan kerja dalam hal ini adalah suatu lingkungan fisik dimana para karyawan tersebut bekerja. Dengan adanya lingkungan kerja yang baik, karyawan akan bekerja sesuai dengan keinginan

organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2015) menunjukkan hasil bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang nyaman merupakan salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

### 2.2.3 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Spritzer dkk (dalam Ferris *at al*, 2003), komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap aktivitas-aktivitas koordinasi yang lebih baik, dan sebagai hasilnya, kinerja tim meningkat. Ashkanasy dan Hooper (dalam Ferris, 2003) menyatakan bahwa komitmen afektif terhadap orang lain diperlukan untuk komunikasi yang positif. Semakin kohesif suatu tim kerja, semakin positif dan menguntungkan pula upaya-upaya komunikasi tim. Wong dan Law (2002) menyatakan bahwa komunikasi yang positif diperlukan untuk menunjang keberhasilan dalam lingkungan kerja. Komunikasi yang efektif berpengaruh untuk meningkatkan upaya-upaya koordinasi, yang selanjutnya akan meningkatkan kinerja tim. Penelitian yang dilakukan oleh Jaka (2015) menunjukkan hasil bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang baik antar sesama karyawan maupun dengan atasan dapat mempermudah untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan dapat saling membantu sehingga karyawan dapat menyesuaikan dengan lingkungan yang ada disekitarnya.

## 2.3 Penelitian Terdahulu

Jaka (2015) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Fajar Elektronik Jember. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Pada CV. Fajar Elektronik Jember yang berjumlah 30 karyawan. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja, komunikasi, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Fardiana (2016) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kepribadian Terhadap Kinerja Perawat di RSUD dr. H. Moh. Anwar Kabupaten Sumenep. Penelitian ini menggunakan

analisis linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah 60 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah Kecerdasan Intelektual, kecerdasan Emosional, dan Kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan.

Yussi (2013) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Radio Republik Indonesia Palembang. Penelitian ini menggunakan analisis linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah 137 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Bagus S. (2014) dalam penelitiannya menggunakan analisis linier berganda. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepemimpinan signifikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Secara bersama-sama lingkungan kerja, budaya organisasi dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Harmusa (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Sumber Rejeki Rembang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis linier berganda dengan bantuan program SPSS 2. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada koperasi sumber rejeki rembang dengan jumlah 32 karyawan. Hasil dari penelitian ini lingkungan kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Fahmi (2015) melakukan penelitian dengan judul Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi serta Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Situbondo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Path Analysis*. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Situbondo yang berjumlah 45 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah Komunikasi dan Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap motivasi serta kinerja karyawan.

Hardiat (2016) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Marketing PT. Nasmoco Bahana Motor Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Nasmoco Bahana Motor Kota Yogyakarta dengan jumlah karyawan 50 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah Kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Indra Agung (2015) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan SMK Negeri Surakarta. Penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan SMK Negeri Surakarta yang berjumlah 125 karyawan. Hasil dari penelitian ini adalah Kecerdasan emosional, Lingkungan kerja, dan Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Suardi Yakub (2015) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara I (Persero) Aceh. Penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah 278 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random* sampling dalam memperoleh data dari 164 responden. Hasil dari penelitian ini adalah Kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan .

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Jaka (2015)	Lingkungan kerja (X1), Komunikasi (X2), dan Motivasi (X3), Kinerja (Y)	Analisis linier berganda	Lingkungan kerja, komunikasi, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Fardiana (2016)	Kecerdasan Intelektual (X1), dan Kecerdasan Emosional (X2), Kepribadian (X3), Kinerja (Y)	Analisis linier berganda	Kecerdasan Intelektual, kecerdasan Emosional, dan Kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara positif dan signifikan.
3.	Yussi (2013)	Kompetensi komunikasi (X1), Kecerdasan emosional (X2), Budaya organisasi (X3), dan Kinerja (Y)	Analisis Linier Berganda	Kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
4.	Bagus (2014)	S. Lingkungan Kerja (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Kepemimpinan (X3), Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Kepemimpinan signifikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, Secara bersama-sama lingkungan kerja, budaya organisasi dan kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	Harmusa (2014)	Lingkungan Kerja (X1), dan Budaya Organisasi (X2), Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linier Berganda	Lingkungan kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Dilanjutkan ke Halaman 25

Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Halaman 24

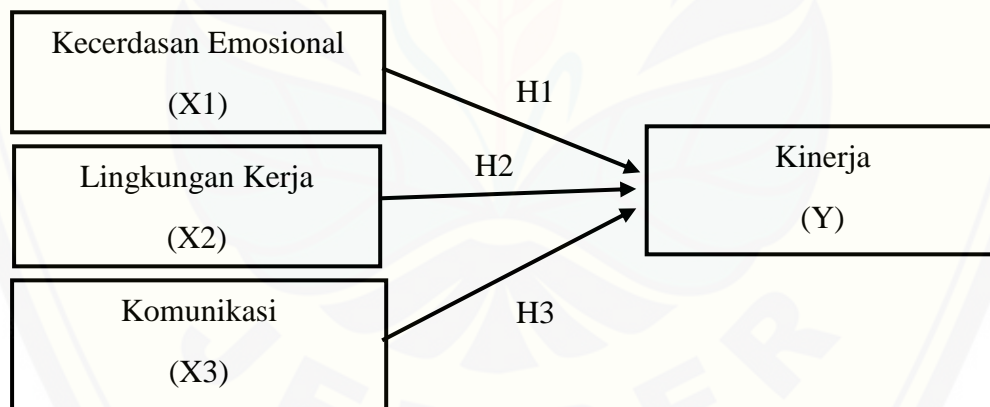
No.	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil Penelitian
6.	Fahmi (2015)	Komunikasi (X1), Lingkungan Kerja (X2), Motivasi (Z), Kinerja (Y)	<i>Path Analysis</i>	Komunikasi dan Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap motivasi serta kinerja karyawan.
7.	Hardiat (2016)	Kecerdasan Emosional (X1), Kecerdasan Intelektual (X2), Kecerdasan Spiritual (X3), Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
8.	Indra Agung (2015)	Kecerdasan Emosional (X1), Lingkungan Kerja (X2), dan Disiplin (X3), Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Kecerdasan emosional, lingkungan kerja, dan disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
9.	Suardi Yakub (2015)	Kemampuan komunikasi (X1), dan Kecerdasan emosional (X2), Kinerja (Y)	Analisis Regresi Linear Berganda	Kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan .

Sumber: Jaka (2015), Fardiana (2016), Yussi (2013), Bagus S. (2014), Harmusa (2014), Fahmi (2015), Hardiat (2016), Indra Agung (2015), Suardi Yakub (2015).



## 2.4 Kerangka Konseptual

Ary (2003:31) menyatakan bahwa kecerdasan emosional yang baik akan membuat seorang karyawan menampilkan kinerja dan hasil yang lebih baik dilihat dari kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut kepada perusahaannya. Menurut Sedarmayanti (2001:21), faktor-faktor lingkungan kerja seperti penerangan, suhu udara, dan lain-lain dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahmi (2015) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja. Komunikasi merupakan cara menyampaikan gagasan atau pikiran dan nilai kepada orang lain. Apabila komunikasi efektif, maka dapat mendorong timbulnya komitmen karyawan yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Jaka (2015) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja, maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut :

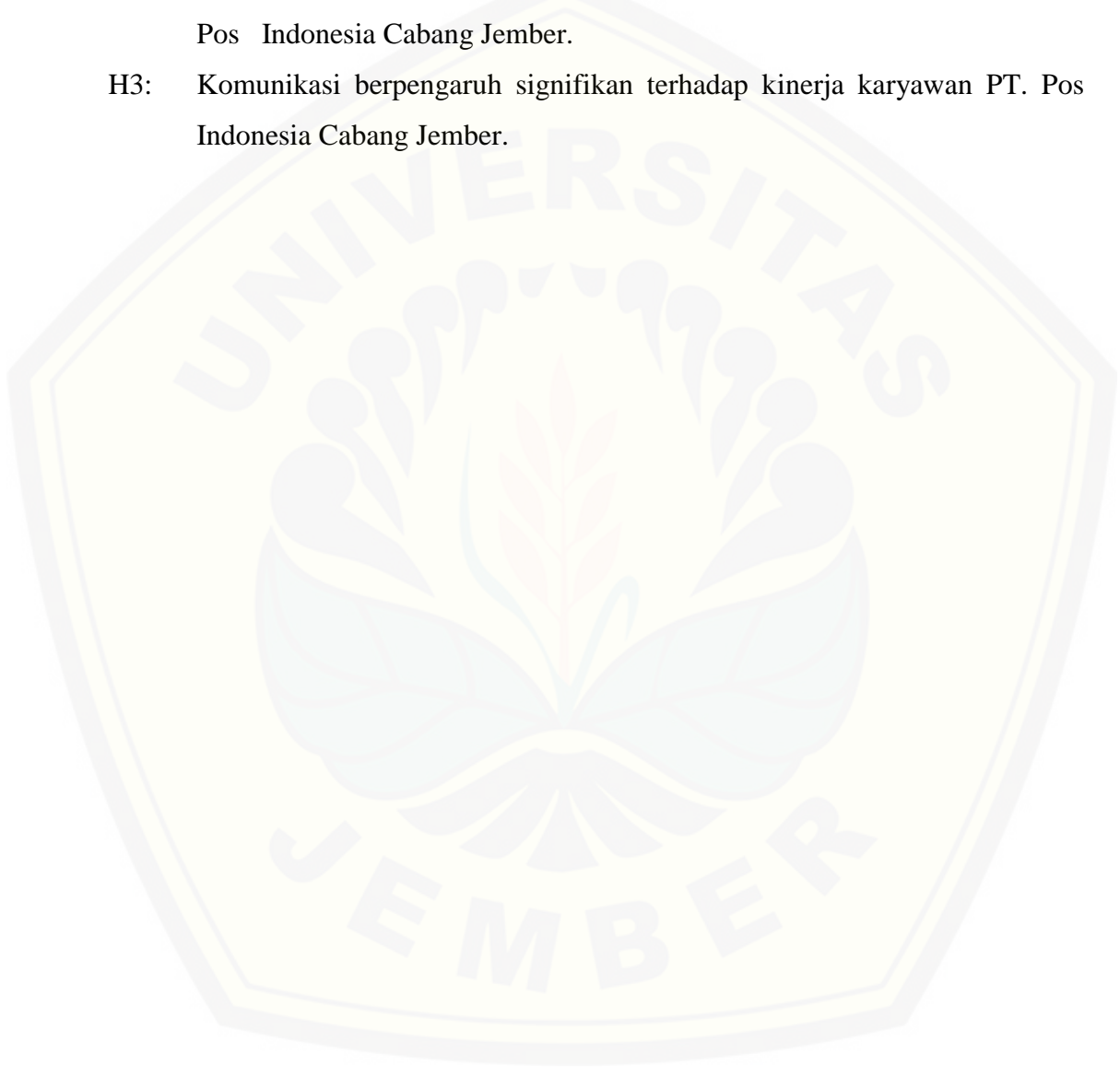


Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Penelitian

## 2.5 Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
- H2: Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
- H3: Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.



## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk memecahkan masalah berdasarkan fenomena-fenomena yang ada di objek penelitian. Informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penelitian yang mencakup sumber khusus perolehan informasi, strategi dalam pengumpulan, dan cara penganalisisan ada di dalam rancangan penelitian. Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang telah di jelaskan, penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai penelitian penjelasan (*explanatory research*), karena penelitian ini menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode yang berlandaskan pada filsafat positifme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2010:13).

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang ada di PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang berjumlah 77 karyawan. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh atau metode sensus, yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Arikunto (2006:112) menyatakan apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15%, 15-25% atau lebih. Dari penjelasan diatas besaran sampel yang akan digunakan dalam penelitian adalah 77 karyawan.

Tabel 2.2 Bagian Kerja PT. Pos Indonesia Cabang Jember

No.	Bagian	Jumlah
1.	Kepala Kantor	1
2.	Pelayanan	9
3.	IT	2
4.	Antaran	24
5.	Pemasaran	11
6.	UPL	2
7.	Keuangan	5
8.	Akuntansi	1
9.	SDM	2
10.	Prostrans	18
11.	Teksar	2
TOTAL		77

Sumber : Data primer

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan sumber informasi yang menjadi pokok untuk mengetahui hal-hal yang ingin diteliti. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan. Pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner, diterjemahkan kedalam angka dengan menggunakan pengukuran skala likert. Angka-angka hasil dari penerjemahan ini kemudian diolah menggunakan perhitungan statistik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Peneliti mengumpulkan secara langsung untuk mendapatkan data primer dengan mendatangi langsung ke PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer dengan membagikan kuesioner kepada seluruh karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember.

b. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan lain-lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini dari studi pustaka internet, serta sumber lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Metode pengumpulan data dengan menggunakan metode survey yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan pada sampel. Metode survey ini dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden penelitian, yaitu karyawan tetap di PT. Pos Indonesia Cabang Jember.
- b. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan, karyawan, ataupun pihak yang berhubungan langsung dengan perusahaan.
- c. Studi dokumentasi merupakan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu lalu. Semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan perlu dicatat sebagai sumber informasi dan acuan bagi peneliti dalam memahami obyek penelitian.

### 3.5 Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel diantaranya variabel independen dan variabel dependen. Sugiyono (2010:59) menyatakan variabel independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen, sedangkan variabel dependen (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel independen dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen (X), terdiri dari :

X<sub>1</sub> : Kecerdasan Emosional

X<sub>2</sub> : Lingkungan Kerja

X<sub>3</sub> : Komunikasi

2. Variabel Dependen (Y) :

Y : Kinerja Karyawan

## 3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini definisi operasional dari masing-masing variabel adalah :

- a. Kecerdasan Emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Goleman (2000) menyatakan indikator kecerdasan emosional ( $X_1$ ) yaitu :

1. Mengenali emosi diri

Kemampuan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dalam menilai diri sendiri dan mampu mencermati perasaan yang sesungguhnya dalam menjalankan pekerjaannya menghadapi konsumen.

2. Mengelola emosi

Kemampuan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang berhubungan dengan kontrol diri dalam menjalankan pekerjaannya, kemampuan beradaptasi dengan sesama karyawan maupun konsumen, dan sifat yang dapat dipercaya oleh konsumen pos.

3. Memotivasi diri sendiri

Kemampuan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember untuk membangkitkan semangat diri sendiri dan mampu mengambil keputusan dan bertindak secara efektif dalam bekerja.

4. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dalam memahami orang lain terutama dapat membaca karakter konsumen dan memberikan bantuan dan menerima keberagaman.

- b. Lingkungan Kerja adalah kehidupan sosial, psikologi, dan fisik dalam perusahaan yang berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan tugasnya pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Sedarmayanti (2001) menyatakan indikator lingkungan kerja ( $X_2$ ) yaitu:

## 1. Penerangan yang memadai

Penerangan merupakan faktor yang paling penting bagi Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dalam menyelesaikan pekerjaannya terutama dalam pengolahan barang. Penerangan yang cukup akan mempermudah untuk menyelesaikan pekerjaan dan mata tidak mudah kelelahan.

## 2. Suhu udara normal

Pengaturan suhu udara juga dapat mempengaruhi kenyamanan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dalam bekerja terutama dibagian dalam. Suhu dan udara yang ada akan mendukung kenyamanan dan meningkatkan konsentrasi dalam bekerja.

## 3. Tidak adanya suara bising

Kebisingan dianggap sebagai bunyi yang mengganggu dan menjengkelkan bagi Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember karena dapat mempengaruhi penyelesaian pekerjaan.

## 4. Ruang gerak yang diperlukan

Ruang gerak untuk Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember bekerja harus di rencanakan terlebih dahulu agar tidak terganggu dalam melaksanakan pekerjaan mulai dari bagian pelayanan sampai dengan bagian antaran.

## 5. Keamanan kerja yang baik

Rasa aman bagi Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember sangat berpengaruh terhadap kinerjanya. Tempat kerja yang aman akan mempermudah untuk berkonsentrasi dalam bekerja.

## 6. Hubungan karyawan yang baik

Hubungan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang baik terutama dalam menyelesaikan pekerjaan dan jika ada pekerjaan yang banyak dan membutuhkan tenaga yang banyak pula agar pekerjaan cepat terselesaikan.



- c. Komunikasi adalah proses pertukaran informasi dari seseorang ke orang lain dan dapat diterima oleh si penerima pesan baik secara langsung maupun tidak langsung pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Umar (2000) menyatakan indikator komunikasi ( $X_3$ ) yaitu :
1. Keterbukaan, yaitu penyampaian informasi Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember kepada orang lain secara transparan dan jujur, mulai dari bawahan dengan pimpinan maupun karyawan dengan konsumen dalam pelayanannya.
  2. Empati, yaitu kemampuan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember merasakan apa yang dirasakan oleh sesama karyawan maupun konsumen dalam mengirimkan maupun menerima barang atau yang lainnya.
  3. Dukungan, yaitu pemberian dorongan atau nasehat dari Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember kepada orang lain yang sedang dalam situasi membuat keputusan.
  4. Kepositifan, yaitu pemikiran Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang selalu positif terhadap orang lain di dalam perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaannya.
  5. Kesamaan, yaitu persamaan pemikiran Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dengan sesama dalam berkomunikasi maupun dengan konsumen di dalam pelayanannya.
- d. Kinerja adalah Hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam periode tertentu dalam melaksanakan tugas pada PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Menurut Subekhi dan Jauhar (2012:172), indikator-indikator kinerja karyawan ( $Y$ ), yaitu:
1. Kualitas dari hasil kerja, yaitu kualitas kerja yang dicapai Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember berdasarkan ketentuan atau syarat-syarat dan kesesuaiannya.
  2. Kuantitas dari hasil kerja, yaitu jumlah hasil kerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu.

3. Kecepatan waktu dari hasil kerja, yaitu lamanya karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dalam waktu yang seefektif mungkin.
4. Kehadiran, yaitu kedatangan Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember di perusahaan sebelum jam kerja dimulai.
5. Kemampuan bekerja sama, yaitu kesediaan atau kemampuan karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember untuk bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat.

### 3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bisa digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga lebih akurat, efisien, dan komunikatif. Penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010:132).

Pada penelitian ini, variabel  $X_1$  (Kecerdasan emosional),  $X_2$  (Lingkungan kerja),  $X_3$  (Komunikasi), dan  $Y$  (kinerja karyawan) diukur dengan penyebaran kuesioner menggunakan skala *likert*. Melalui skala *likert* variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan acuan untuk menyusun point-poin instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Rentang skor skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Skor 5 : Sangat setuju ( SS )
- b. Skor 4 : Setuju ( S )
- c. Skor 3 : Cukup setuju ( CS )
- d. Skor 2 : Tidak setuju ( TS )
- e. Skor 1 : Sangat tidak setuju ( STS )

### 3.8 Uji Instrumen

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji data yang digunakan apakah sudah valid atau belum. Teknik korelasi *product moment pearson's* yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasilnya dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%. Keputusan pada setiap butir pernyataan dapat dianggap valid apabila koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Sugiyono, 2010:172). Suatu alat instrumen pengukur dapat dikatakan memiliki validitas yang cukup tinggi, apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan pengukuran penelitian tersebut. Teknik ini digunakan dalam uji validitas penelitian ini. Kriteria dalam uji validitas ini adalah (Ghozali, 2013:47) :

1. Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka instrumen dinyatakan tidak valid
2. Apabila  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  maka instrumen dinyatakan valid

Nilai  $r$  dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

$X$  = Skor tiap item

$Y$  = Skor total

#### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji konsistensi suatu instrumen dalam mengukur gejala alam ataupun sosial. Alat pengukur reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan *teknik cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Arikunto, 2013:48). Rumus perhitungan reliabilitas :

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Keterangan :

- $\alpha$  = koefisien reliabilitas
- $r$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel
- $k$  = jumlah variabel bebas dalam persamaan

### 3.8.3 Uji Normalitas Data

Pengujian kenormalan data dilakukan untuk mengetahui bahwa data yang dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Uji kenormalan pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Apabila distribusinya tidak normal, maka data tersebut terlebih dahulu dinormalkan dengan melogaritma naturalkan data yang tidak berdistribusi normal (Santoso, 2009). Kriteria pengambilan keputusannya :

- a. Signifikan  $> 0,05$  berarti data terdistribusi normal
- b. Signifikan  $< 0,05$  berarti data tidak terdistribusi normal

### 3.9 Metode Analisis Data

Analisis ini dilakukan untuk mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel tersebut diambil. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yang ada dalam penelitian ini yang terdiri dari kecerdasan emosional, lingkungan kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penggunaan analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah :

1. Membuat tabel distribusi jawaban angket  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $Y$
2. Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan
3. Menjumlahkan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan
4. Menjumlahkan skor jawaban yang diperoleh dari tiap responden
5. Memasukkan skor tersebut ke dalam rumus berikut :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- DP : Deskripsi presentase (%)  
n : Jumlah nilai yang diperoleh  
N : Jumlah nilai ideal

### 3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi ( dinaik turunkan nilainya), jadi analisis regresi linier berganda akan di lakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 ( Sugiyono, 2010:277 ).

Dalam penelitian ini, pengaruh antar variabel independenya terdiri dari kecerdasan emosional, lingkungan kerja, komunikasi, dan variabel dependennya adalah kinerja karyawan dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Kinerja  
X<sub>1</sub> : Kecerdasan Emosional  
X<sub>2</sub> : Lingkungan kerja  
X<sub>3</sub> : Komunikasi  
a : Konstanta  
b<sub>1</sub>b<sub>2</sub>b<sub>3</sub>: Koefisien regresi  
e : Variabel pengganggu

### 3.10 Uji Asumsi Klasik

Merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dari adanya pelanggaran asumsi klasik. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini :

#### 3.10.1 Uji Multikolinearitas

Uji ini diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai VIF  $> 10$ , maka terjadi multikolinearitas
- b. Apabila nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas

Apabila terjadi multikolinearitas, maka ada beberapa cara untuk mengatasinya yaitu (Santoso, 2002:216) :

- a. Menghilangkan sebuah atau beberapa variabel X
- b. Pemakaian informasi sebelumnya
- c. Menambah ukuran sampel atau data baru

#### 3.10.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance* residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatterplot*. Heteroskedastisitas tidak terjadi apabila :

- a. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol
- b. Titik-titik data tidak tidak mengumpul , hanya diatas atau dibawah saja
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- d. Penyebaran titik-titik tidak berpola

### 3.11 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun uji hipotesis penelitian ini :

#### Uji Parsial ( Uji t )

Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh independen terhadap variabel dependen, dimana apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel, menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, sedangkan jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis yang diajukan ditolak. Nilai t hitung dapat diketahui pada hasil regresi dan nilai t tabel didapat melalui sig.  $\alpha = 0,05$ .

Pengambilan keputusan :

1. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
2. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

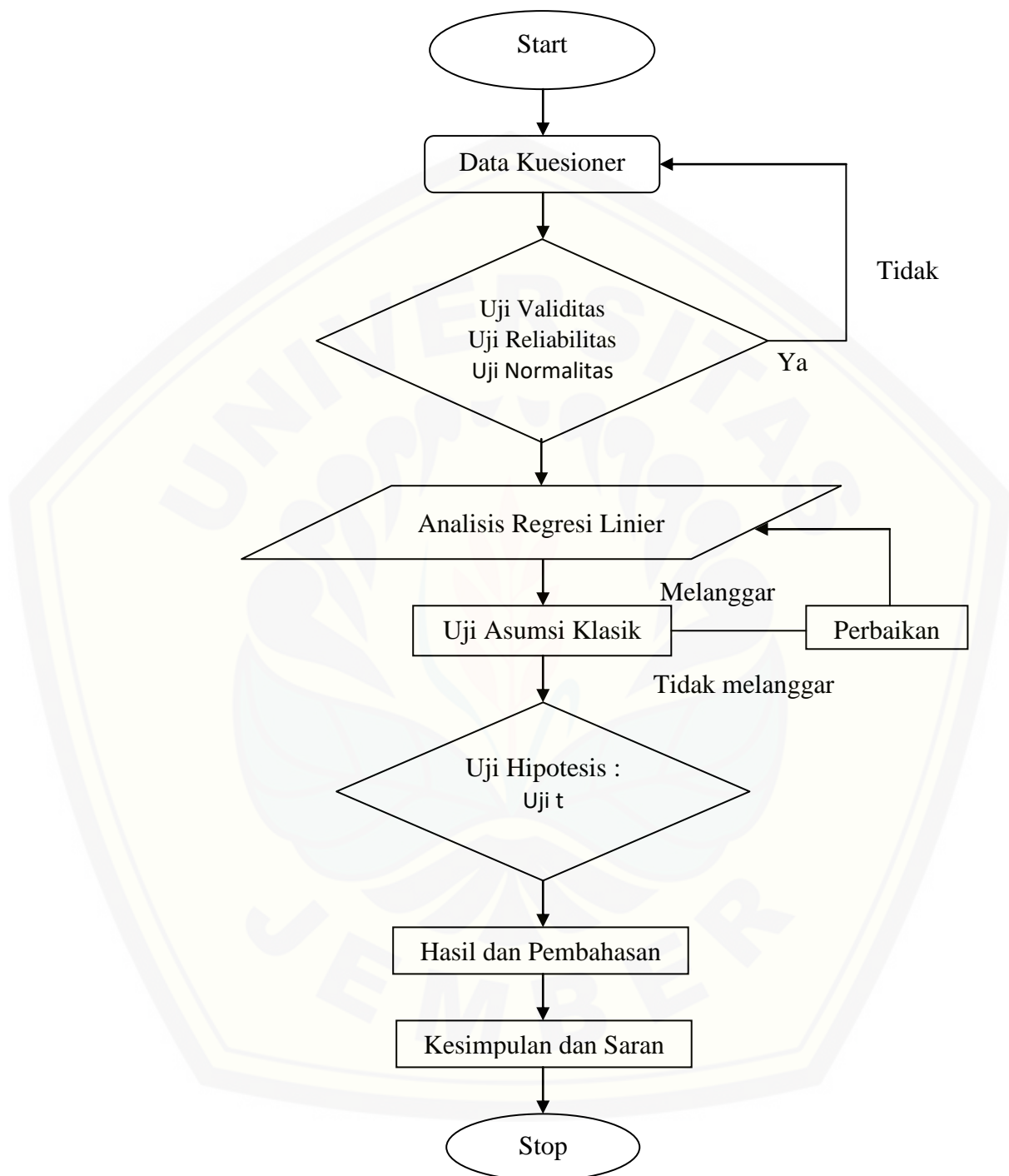
Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien dengan rumus :

$$t = \frac{b}{s(b)}$$

Keterangan :

- t : Hasil t hitung  
s : *Standart error* variabel bebas  
b : Koefisien regresi variabel independen

3.12 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah



Keterangan untuk gambar 3.1 Kerangka pemecahan masalah adalah :

1. Start adalah awal untuk menyiapkan penelitian
2. Pengumpulan data yaitu tahap pengumpulan data, baik primer maupun sekunder seperti wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka
3. Uji instrumen merupakan pengujian terhadap validitas, reliabilitas, dan normalitas yang digunakan dalam penelitian
4. Analisis regresi linier regresi berganda, yaitu suatu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat
5. Uji asumsi klasik merupakan pengolahan data yang dilakukan setelah analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk mencari ada tidaknya permasalahan dalam suatu model. Permasalahan tersebut seperti multikolinearitas dan heteroskedastisitas
6. Uji hipotesis yaitu melakukan Uji t , dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.
7. Hasil dan pembahasan merupakan tahap dimana hasil penelitian diinterpretasikan dan dijelaskan
8. Kesimpulan dan saran adalah kesimpulan yang berhasil didapat dan saran yang diberikan berdasarkan interpretasi hasil penelitian
9. Stop atau tahap dimana penelitian telah selesai dilakukan

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengujian analisis regresi linier berganda terhadap variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut.

- a. Kecerdasan Emosional (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Kecerdasan emosional dapat diukur dengan mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, empati terhadap pimpinan, dan empati terhadap sesama rekan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Berdasarkan hasil tersebut semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, maka semakin baik kinerja karyawan yang dihasilkan.
- b. Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Lingkungan kerja dapat diukur dengan penerangan yang memadai, suhu udara normal, tidak adanya suara bising, ruang gerak yang diperlukan, keamanan kerja yang baik, dan hubungan karyawan yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Berdasarkan hasil tersebut semakin baik dan kondusif lingkungan kerja yang tercipta di PT. Pos Indonesia Cabang Jember, maka kinerja karyawan yang dihasilkan juga akan semakin baik.
- c. Komunikasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) PT. Pos Indonesia Cabang Jember. Komunikasi dapat diukur dari keterbukaan, kejujuran, empati, dukungan, kepositifan, dan kesamaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan berpendidikan terakhir Sarjana karena cara berkomunikasi lulusan Sarjana lebih teratur dan sistematis sehingga mudah dipahami. Berdasarkan hasil tersebut semakin baik dan lancar proses komunikasi yang terjalin antar karyawan di perusahaan, maka kinerja karyawan yang dihasilkan juga akan semakin baik.

## 5.2. Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut.

### a. Bagi PT. Pos Indonesia Cabang Jember

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan dalam rangka mengetahui kinerja dari Sumber Daya Manusia yaitu karyawan. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan tingkat kecerdasan emosional karyawan karena hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terbesar terhadap tingkat kinerja karyawan yang dihasilkannya. Perusahaan dapat melakukan pembinaan terhadap karyawan berupa kegiatan *workshop* atau pelatihan untuk membentuk emosional yang baik, misalnya dengan mengadakan pelatihan agar karyawan lebih bisa mengontrol emosinya dan tenang dalam menghadapi rekan kerja dan yang utama menghadapi konsumen pos.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, maka disarankan untuk PT. Pos Indonesia Cabang Jember untuk lebih membentuk lingkungan kerja yang baik lagi untuk karyawannya terutama kenyamanan di dalam bekerja contohnya seperti di ruangan daerah khusus antaran dan pengolahan (prostrans) diberi pendingin ruangan agar karyawan yang bekerja tidak merasa kepanasan karena dibagian tersebut yang membutuhkan banyak tenaga sehingga mudah berkeringat sehingga mengganggu kenyamanan karyawan dalam bekerja.
3. Perusahaan juga harus dapat meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan karena komunikasi memiliki pengaruh paling kecil terhadap kinerja karyawan. Terutama bagi karyawan lulusan SMA/SMK, perusahaan harus melakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka. Contohnya dengan melakukan pelatihan komunikasi efektif, Hal ini dimaksudkan supaya seluruh karyawan dapat melakukan komunikasi yang baik, benar, dan tertata sehingga tidak terjadi kesalahpahaman pada saat bekerja terutama di bagian loket, antaran,

customer service, dan pemasaran yang berhubungan langsung dengan konsumen.

b. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

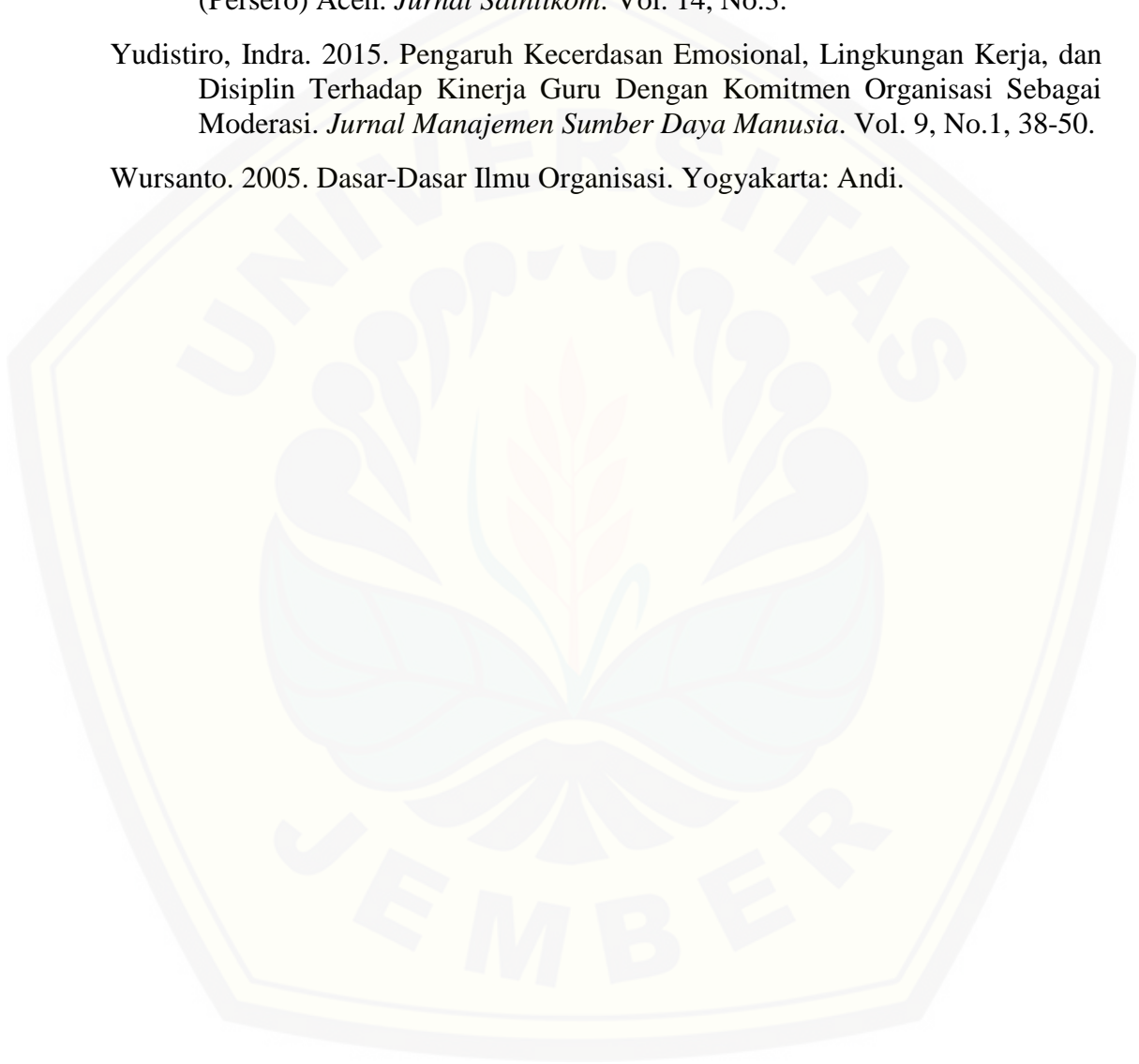
Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah variabel yang diamati atau menggunakan variabel lain belum diteliti pada penelitian ini, karena masih banyak terdapat variabel lain yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Penambahan ruang lingkup objek penelitian juga bisa dilakukan karena fenomena yang terjadi di objek yang berbeda belum tentu sama dengan fenomena pada objek penelitian ini, sehingga dapat dibuat perbandingan hasil penelitian dari objek yang berbeda.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- ....., 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anggraini, W. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja RSUD Balung Kabupaten Jember. *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Fahmi Muhammad Kholid. Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Serta Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) Area Situbondo. *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Ferris, G.R, Prati, L.M, Douglas, C., Ammeter, A.P, Buckley, M.R. 2003. Emotional Intelligence, Leadership Effectiveness, And Team Outcomes. *The International Journal of Organizational Analysis*. Vol 11, No. 1.
- Goleman, Daniel. 2000. *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- ....., 2008. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- ....., 2009. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi ke tujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPF.
- Hardiat. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT. Nasmoco Bahana Motor Kota Yogyakarta. [http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/045.PUBLIKASI JURNAL.pdf](http://repository.umy.ac.id/handle/123456789/045.PUBLIKASI%20JURNAL.pdf). [Diakses 18 Setember 2017].
- Kuswandi Jaya, Maryana, Ded Mulyadi, Eman Sulaeman. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kementerian Agama kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen*. Vol 10 No.1 Hal. 1038 – 1046.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kedua. Bandung: CV. Alfabeta.
- Maturidi, Fardiana. 2016. Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Serta Kepribadian Terhadap Kinerja Perawat RSUD dr. H.

- MOH. Anwar Kabupaten Sumenep. *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Moeheriono. 2012. *Perencanaan Aplikasi Dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama Bisnis Dan Publik*. Jakarta: Rajawali.
- Nitisemito. 2002. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Oktariani,Weni. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual Serta Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Tabungan Negara (PERSERO) tbk. Cabang Jember. *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Patton, Patricia. 2002. *EQ (Emotional Intelligence) di Tempat Kerja*. Jakarta: PT. Pustaka Delapratasa.
- Pratama, Jaka. 2015. Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Fajar Elektronik Jember. *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Santoso, Singgih. 2009. *Panduan lengkap Menguasai Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: PT. Alex Komputindo.
- ....., 2002. *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Prouktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- ....., 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung : Bandar Maju.
- Simanjutak, Payaman J. 2003. *Produktifitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*. Jakarta: Prisma.
- Sihombing, S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Subekhi dan Jauhar. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Cetakan pertama. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, Ferina. 2008. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Pertamina (Persero) UPMS III Terminal Transit Utama Pekalongan Indramayu. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2. No. 2 Hal. 175 – 191.
- Stein, SJ dan Book, H.E. 2004. *Ledakan EQ. Limabelas Prinsip Dasar Kecerdasan Emosi Meraih Sukses (Terjemahan Trinanda Riani Januarsari dan Yudhi Murtanto)*. Bandung: Kaiffa.

- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Cetakan Kedua. Jakarta: Prenada Media Group.
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yakub, Suardi. 2015. Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara I (Persero) Aceh. *Jurnal Saintikom*. Vol. 14, No.3.
- Yudistiro, Indra. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Terhadap Kinerja Guru Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Moderasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. Vol. 9, No.1, 38-50.
- Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi.



**LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN**  
**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr/i

Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember

Di Tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat untuk pengambilan gelar sarjana ( S1 ) dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Jember,” maka peneliti :

Nama : Sari Rahmadani Putri

NIM : 140810201117

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Binis/Manajemen

Memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i berkenan membantu peneliti untuk memberikan informasi-informasi berdasarkan kuesioner yang sudah tersedia dalam penelitian ini. Informasi yang telah diberikan bersifat tertutup, dalam arti hanya akan digunakan dalam proses penelitian ini saja dan kerahasiaan identitas serta jawaban responden yang sudah diberikan akan terjaga rahasianya.

Demikian surat ini dibuat, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i atas bantuan dan kerjasamanya untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini, serta peneliti memohon maaf apabila ada kata-kata yang tidak berkenan.

Hormat Peneliti,

Sari Rahmadani Putri

( 140810201117 )



**LEMBAR KUESIONER**

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan (\*)  
Status : Menikah / Belum Menikah  
Tingkat Pendidikan :  
Jabatan :  
Lama Bekerja :

**B. Petunjuk Pengisian**

- a. Mohon tulislah identitas diri anda
- b. Mohon beri jawaban dari setiap pernyataan dengan tanda centang (√) pada kolom yang tersedia
- c. Mohon berilah jawaban yang sesuai dengan keadaan yang ada, agar penelitian ini mendapatkan data yang valid
- d. Pilihan jawaban terdiri dari :

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju ( SS )	5
2	Setuju ( S )	4
3	Cukup Setuju ( CS )	3
4	Tidak Setuju ( TS )	2
5	Sangat Tidak Setuju ( STS )	1

**KUESIONER**

Kecerdasan Emosional

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya dapat mengenali emosi diri saya sendiri.					
2.	Saya mampu mengelola emosi diri sendiri ketika terjadi konflik.					
3.	Saya memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.					
4.	Saya memiliki empati terhadap pimpinan.					
5.	Saya memiliki empati terhadap sesama rekan kerja.					

Lingkungan Kerja

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pencapaian di tempat kerja membantu saya dalam menyelesaikan pekerjaan.					
2.	Suhu udara di tempat kerja saya sudah sesuai dengan keadaan suhu tubuh saya.					
3.	Saya dapat berkonsentrasi dengan baik karena jauh dari kebisingan.					
4.	Tempat saya bekerja untuk menyelesaikan pekerjaan, sudah cukup luas.					
5.	Saya merasa aman di tempat saya bekerja.					
6.	Saya dapat membina hubungan yang baik dengan sesama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.					

## Komunikasi

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya dapat menyampaikan informasi secara terbuka.					
2.	Saya dapat menyampaikan informasi dengan jujur.					
3.	Saya ikut memahami kondisi rekan kerja saya.					
4.	Saya selalu memberikan nasehat kepada sesama karyawan saat dibutuhkan.					
5.	Saya selalu berfikir positif atau tidak berprasangka buruk terhadap rekan kerja saya.					
6.	Saya selalu berusaha memahami pemikiran dengan rekan kerja saat komunikasi berlangsung.					

## Kinerja

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kualitas yang ditentukan oleh perusahaan.					
2.	Saya selalu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan target yang ditetapkan perusahaan.					
3.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar waktu kerja yang ditetapkan perusahaan.					
4.	Saya selalu hadir di kantor tepat waktu sesuai aturan perusahaan.					
5.	Saya mampu bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.					

Lampiran 2

Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
1	5	5	3	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3
2	4	3	4	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5
5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	4
6	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	3	2	3	3	5	2	5	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4
10	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5
13	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5
14	4	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4
15	4	2	3	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4
16	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
17	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
19	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
20	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5
21	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	4
22	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
23	4	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5
24	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3
25	4	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5
26	4	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4
27	4	4	5	3	3	3	2	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4
28	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3
29	3	3	5	3	4	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3
30	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5
31	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
32	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3
33	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4
34	4	3	5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
35	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5

36	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
37	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4
38	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
39	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4
40	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4
41	5	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5
42	4	4	4	5	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	5	4	3
43	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	5	5	4	5	4
44	3	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4
45	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3
46	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
47	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	2	5	4	3	5	4	5
48	4	4	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5
49	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	5
50	4	3	5	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5
51	5	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4
52	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	5
53	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5
54	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4
55	3	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5
56	5	4	5	4	5	3	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4
57	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	4
58	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5
59	4	5	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	5	3	4
60	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4
62	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
63	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	4
64	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4
65	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	3
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4
67	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4
68	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4
69	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3
70	5	5	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3
71	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3
72	4	5	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5
73	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5
74	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5
75	3	4	4	5	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	4	4	4	3
76	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	4
77	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5

**Lampiran 3**

**Analisis Deskriptif**

**Karakteristik Responden**

**Usia**

<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
20 – 30 tahun	39	50.6
31 – 40 tahun	19	24.6
41 – 50 tahun	12	15.5
> 50 tahun	7	9.3
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

**Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki – Laki	53	68.8
Perempuan	24	31.2
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

**Lama Bekerja**

<b>Lama Bekerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
0 – 5 tahun	36	46.7
6 – 10 tahun	16	20.7
11 – 15 tahun	7	9.2
16 – 20 tahun	7	9.2
> 20 tahun	11	14.2
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

**Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
SMA/SMK	29	37.6
Diploma	8	10.4
Sarjana	40	52
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

**Lampiran 4**

**Deskripsi Variabel Penelitian**

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	14.3	14.3	14.3
	4	46	59.7	59.7	74.0
	5	20	26.0	26.0	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	21	27.3	27.3	28.6
	4	32	41.6	41.6	70.1
	5	23	29.9	29.9	100.0
	Total	77	100.0	100.0	



**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	19	24.7	24.7	26.0
	4	32	41.6	41.6	67.5
	5	25	32.5	32.5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	23.4	23.4	23.4
	4	38	49.4	49.4	72.7
	5	21	27.3	27.3	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	20.8	20.8	20.8
	4	37	48.1	48.1	68.8
	5	24	31.2	31.2	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.6	2.6	2.6
3	17	22.1	22.1	24.7
4	29	37.7	37.7	62.3
5	29	37.7	37.7	100.0
Total	77	100.0	100.0	

**X2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	7.8	7.8	7.8
3	21	27.3	27.3	35.1
4	34	44.2	44.2	79.2
5	16	20.8	20.8	100.0
Total	77	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	21	27.3	27.3	28.6
	4	35	45.5	45.5	74.0
	5	20	26.0	26.0	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	5.2	5.2	5.2
	3	13	16.9	16.9	22.1
	4	39	50.6	50.6	72.7
	5	21	27.3	27.3	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.6	2.6	2.6
	3	20	26.0	26.0	28.6
	4	40	51.9	51.9	80.5

	5	15	19.5	19.5	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	26.0	26.0	26.0
	4	34	44.2	44.2	70.1
	5	23	29.9	29.9	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	26	33.8	33.8	35.1
	4	31	40.3	40.3	75.3
	5	19	24.7	24.7	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	28	36.4	36.4	37.7
	4	38	49.4	49.4	87.0
	5	10	13.0	13.0	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	20	26.0	26.0	27.3
	4	45	58.4	58.4	85.7
	5	11	14.3	14.3	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X3.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.6	2.6	2.6
	3	23	29.9	29.9	32.5
	4	38	49.4	49.4	81.8
	5	14	18.2	18.2	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X3.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	19	24.7	24.7	26.0
	4	39	50.6	50.6	76.6
	5	18	23.4	23.4	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**X3.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	24.7	24.7	24.7
	4	32	41.6	41.6	66.2
	5	26	33.8	33.8	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**Y1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	22.1	22.1	22.1
	4	37	48.1	48.1	70.1
	5	23	29.9	29.9	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**Y1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	16.9	16.9	16.9
	4	38	49.4	49.4	66.2
	5	26	33.8	33.8	100.0
	Total	77	100.0	100.0	

**Y1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	18	23.4	23.4	23.4
	4	39	50.6	50.6	74.0
	5	20	26.0	26.0	100.0
Total		77	100.0	100.0	

**Y1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.3	1.3	1.3
	3	17	22.1	22.1	23.4
	4	40	51.9	51.9	75.3
	5	19	24.7	24.7	100.0
Total		77	100.0	100.0	

**Y1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	16	20.8	20.8	20.8
	4	36	46.8	46.8	67.5
	5	25	32.5	32.5	100.0
Total		77	100.0	100.0	



Lampiran 5

Uji Instrumen

Uji Validitas (R Tabel = 0,2242)

X1

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.290 <sup>*</sup>	.199	.107	-.144	.524 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.010	.083	.355	.211	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.2	Pearson Correlation	.290 <sup>*</sup>	1	.167	.069	.000	.614 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.010		.147	.548	1.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.3	Pearson Correlation	.199	.167	1	.182	-.102	.587 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.083	.147		.113	.377	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.4	Pearson Correlation	.107	.069	.182	1	.043	.537 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.355	.548	.113		.709	.000
	N	77	77	77	77	77	77
X1.5	Pearson Correlation	-.144	.000	-.102	.043	1	.306 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.211	1.000	.377	.709		.007
	N	77	77	77	77	77	77
X1	Pearson Correlation	.524 <sup>**</sup>	.614 <sup>**</sup>	.587 <sup>**</sup>	.537 <sup>**</sup>	.306 <sup>**</sup>	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	
N	77	77	77	77	77	77

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## X2

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.141	-.116	-.039	.189	.014	.440**
	Sig. (2-tailed)		.222	.313	.738	.099	.901	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X2.2	Pearson Correlation	.141	1	.303**	.318**	.041	-.108	.634**
	Sig. (2-tailed)	.222		.007	.005	.723	.351	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X2.3	Pearson Correlation	-.116	.303**	1	.169	-.239*	-.271*	.307**
	Sig. (2-tailed)	.313	.007		.142	.037	.017	.007
	N	77	77	77	77	77	77	77
X2.4	Pearson Correlation	-.039	.318**	.169	1	.306**	.108	.664**
	Sig. (2-tailed)	.738	.005	.142		.007	.350	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X2.5	Pearson Correlation	.189	.041	-.239*	.306**	1	.079	.472**
	Sig. (2-tailed)	.099	.723	.037	.007		.495	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77

X2.6	Pearson Correlation	.014	-.108	-.271*	.108	.079	1	.270*
	Sig. (2-tailed)	.901	.351	.017	.350	.495		.017
	N	77	77	77	77	77	77	77
X2	Pearson Correlation	.440**	.634**	.307**	.664**	.472**	.270*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.007	.000	.000	.017	
	N	77	77	77	77	77	77	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## X3

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.587**	.018	.077	.218	.104	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.878	.507	.057	.366	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X3.2	Pearson Correlation	.587**	1	.232*	.217	.212	.094	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000		.042	.058	.064	.414	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X3.3	Pearson Correlation	.018	.232*	1	.162	.070	-.026	.408**
	Sig. (2-tailed)	.878	.042		.158	.548	.823	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X3.4	Pearson Correlation	.077	.217	.162	1	.179	.050	.510**
	Sig. (2-tailed)	.507	.058	.158		.119	.665	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77

X3.5	Pearson Correlation	.218	.212	.070	.179	1	.288*	.598**
	Sig. (2-tailed)	.057	.064	.548	.119		.011	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X3.6	Pearson Correlation	.104	.094	-.026	.050	.288*	1	.470**
	Sig. (2-tailed)	.366	.414	.823	.665	.011		.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
X3	Pearson Correlation	.621**	.702**	.408**	.510**	.598**	.470**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	77	77	77	77	77	77	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.419**	.228*	.050	-.143	.591**
	Sig. (2-tailed)		.000	.046	.664	.213	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y1.2	Pearson Correlation	.419**	1	.044	.156	.091	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000		.701	.174	.432	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y1.3	Pearson Correlation	.228*	.044	1	.257*	-.186	.510**
	Sig. (2-tailed)	.046	.701		.024	.106	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y1.4	Pearson Correlation	.050	.156	.257*	1	.025	.572**
	Sig. (2-tailed)	.664	.174	.024		.829	.000
	N	77	77	77	77	77	77
Y1.5	Pearson Correlation	-.143	.091	-.186	.025	1	.305**
	Sig. (2-tailed)	.213	.432	.106	.829		.007
	N	77	77	77	77	77	77
Y	Pearson Correlation	.591**	.646**	.510**	.572**	.305**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.007	
	N	77	77	77	77	77	77

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Uji Reliabilitas

**X1**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	6

**X2**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	7

X3

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	7

Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	77	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	77	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.681	6



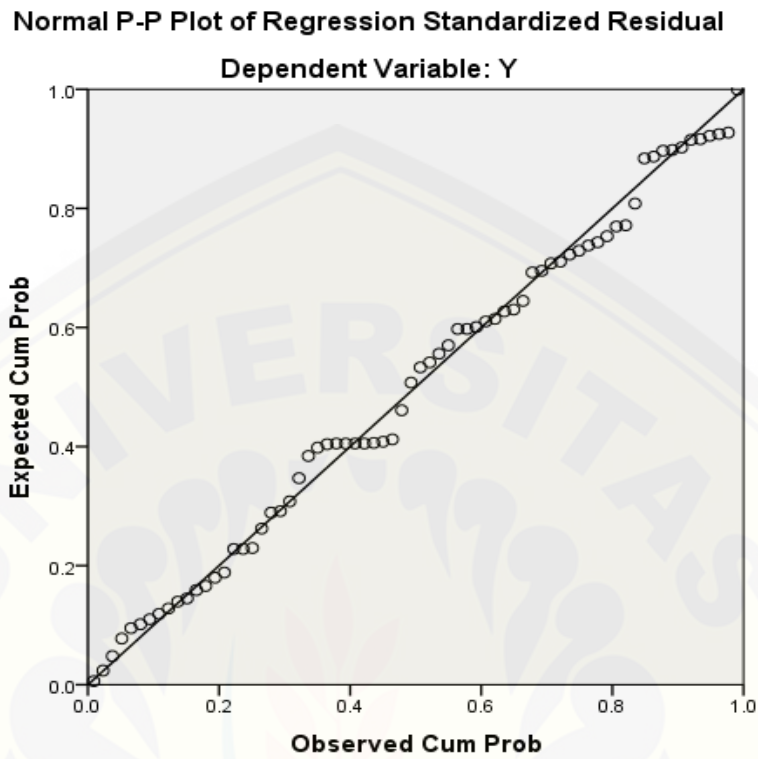
**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.5372248109
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.142

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



**Lampiran 6**

**Analisis Regresi Linier Berganda**

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 <sup>a</sup>	.561	.572	1.632

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.474	1.753		2.253	.021		
	X1	.572	.122	.661	3.166	.000	.424	2.580
	X2	.453	.151	.193	2.812	.000	.575	2.372
	X3	.238	.177	.238	2.344	.001	.582	2.163

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik**

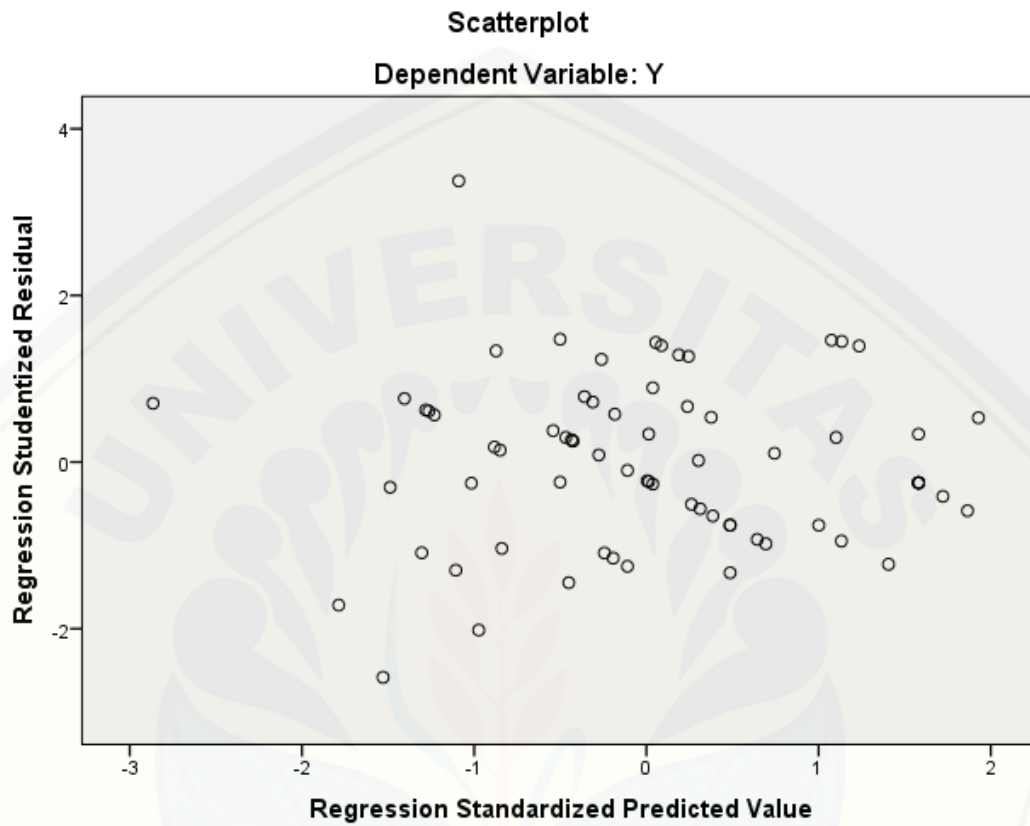
**a. Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.474	1.753		2.253	.021		
	X1	.572	.122	.661	3.166	.000	.424	2.580
	X2	.453	.151	.193	2.812	.000	.575	2.372
	X3	.238	.177	.238	2.344	.001	.582	2.163

a. Dependent Variable: Y

**b. Uji Heteroskedastisitas**



**Lampiran 8**

**Uji Hipotesis (T Tabel = 1,992)**

<b>Hipotesis</b>	<b>Pengaruh</b>	<b>T Hitung</b>	<b>T Tabel</b>	<b>Signifikansi</b>
<b>H1</b>	<b>X1 → Y</b>	3.166	1.992	0.000
<b>H2</b>	<b>X2 → Y</b>	2.812	1.992	0.000
<b>H3</b>	<b>X3 → Y</b>	2.344	1.992	0.001

Lampiran 9

R Tabel

(Df = N-2 = 77-2 = 75)

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 10

T Tabel (Df = N-2 = 77-2 = 75)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
df							
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948



<b>78</b>	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
<b>79</b>	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
<b>80</b>	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

---

