



**PENGARUH PELATIHAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN SALES PADA PT. ASCO PRIMA
MOBILINDO KANTOR CABANG JEMBER**

*THE EFFECT OF TRAINING AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON
EMPLOYEE PERFORMANCE SALES ON PT. ASCO PRIMA MOBILINDO
BRANCH OFFICE JEMBER*

SKRIPSI

Oleh

Nadya Hanum Larasati

140910202012

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**PENGARUH PELATIHAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN SALES PADA PT. ASCO PRIMA MOBILINDO
KANTOR CABANG JEMBER**

***THE EFFECT OF TRAINING AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON
EMPLOYEE PERFORMANCE SALES ON PT. ASCO PRIMA MOBILINDO
BRANCH OFFICE JEMBER***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

**OLEH
NADYA HANUM LARASATI**

140910202012

**ILMU ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Penyemangat hidup yaitu kedua orang tua Bapak Slamet Andi Rahayok S.H dan Ibu Lulu Kusumaningtyas S.H tercinta. Kuucapkan terimakasih yang tidak terhingga atas segala pengorbanan, kasih sayang, serta do'a yang selalu diucapkan untuk segala kesuksesan dan kelancaran anak kedumu.
2. Alm. Kakek tersayang Suharjo dan Nenek tercinta Tuti Suwarni yang telah mendidik, membimbing, merawat dan mengajarkan kedisiplinan sejak penulis duduk di bangku SD sampai SMA.
3. Saudari-saudariku termanis kakak Sheila Putri Pradipta S.Hum dan Adik Agnes Sekar Langit yang selalu menghibur dan memberi semangat
4. Semua guru sejak Taman Kanak-Kanak hingga Sekolah Menengah Atas dan dosen Mata Kuliah Umum, dosen Administrasi Bisnis dan Dosen konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada saya.
5. Almamater Prodi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember yang kubanggakan

MOTO

Orang dengan keterampilan emosional yang berkembang baik kemungkinan besar akan bahagia dan berhasil dalam kehidupan

(Daniel Goleman)*



*) Goleman, D. 2016. *Kecerdasan Emosional (Terjemahan, Judul Asli : Emotional Intelligence)*. Jakarta: PT Gramedia

SURAT PERNYATAAN

Nama : Nadya Hanum Larasati
NIM : 140910202012
Jurusan : Ilmu Administrasi
Prodi : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja
Karyawan Sales pada PT. Asco Prima Mobilindo Kantor Cabang
Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

20 April 2018

Yang menyatakan,

Nadya Hanum Larasati

NIM. 140910202012

SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN SALES PADA PT. ASCO PRIMA MOBILINDO
KANTOR CABANG JEMBER**

Oleh

Nadya Hanum Larasati

NIM 140910202012

Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M. Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sutrisno, M. Si

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2018

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada :

Hari/Tanggal : Jumat / 20 April 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jam : 09.00 WIB

Tim Penguji,

Ketua,

Drs. Rudy Eko Pramono, M. Si

NIP. 195908201988031002

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Sasongko, M. Si

NIP. 195704071986091001

Drs. Sutrisno, M. Si

NIP. 195807051985031002

Penguji Anggota,

Penguji Anggota,

Dra. Dwi Windradini BP, M. Si

NIP. 196408141989022003

Drs. Suhartono, MP

NIP. 196002141988031002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M. Si

NIP. 195808101987021002

Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember (*The Effect Of Training and Emotional Intelligence on Employee Performance Sales on PT. Asco Prima Mobilindo Branch Office Jember*)

Nadya Hanum Larasati

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember

ABSTRAK

Karyawan sales merupakan aktivitas kegiatan bisnis dalam memperkenalkan dan menjual produk yang telah dikehendaki oleh perusahaan. Tugas utama karyawan sales adalah menjual dan memperkenalkan produk kepada konsumen secara *face to face* dengan konsumen sehingga karyawan sales harus memiliki pengetahuan tentang produknya, keahlian dalam menjual, kemampuan berkomunikasi, serta memiliki kecerdasan emosional agar mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi dengan konsumen. Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keahlian karyawan guna mendukung kegiatan bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan dengan adanya pelatihan ini diharapkan karyawan sales mampu bekerja sesuai dengan target yang ditetapkan. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengetahui emosi diri sendiri dan orang lain, serta mampu mengendalikan emosi yang sedang terjadi dengan baik dan benar agar mampu menempatkan diri pada situasi apapun. Kinerja adalah perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang di timbulkan oleh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sales. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember, dan untuk teknik pengambilan sampelnya ialah sampling jenuh dengan mengambil keseluruhan jumlah populasi yaitu 33 karyawan sales. Hasil studi menunjukkan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan sales.

Kata kunci : kinerja, pelatihan, kecerdasan emosional, karyawan sales

RINGKASAN

Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Sales pada PT. Asco Prima Mobilindo Kantor Cabang Jember; Nadya Hanum Larasati; 2018; 136 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember

Manajemen sumber daya manusia merupakan sebagai suatu proses kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisai. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember. Peneliti tertarik untuk menjadikan karyawan sales sebagai objek penelitian karena tugas utama karyawan sales adalah menjual dan memperkanalkan produk kepada konsumen dan bekerja secara *face to face* dengan konsumen, jadi karyawan sales harus memiliki keahlian dalam menjual, mampu berkomunikasi dengan baik, mengerti tentang produk yang dijual dan memiliki kecerdasan emosional agar mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi dengan konsumen. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan sales pada Asco Daihatsu kantor cabang Jember yang berjumlah 33. Jumlah karyawan sales yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel berjumlah 33 karyawan dengan karakteristik telah mengikuti pelatihan dan pernah memiliki permasalahan emosional saat menghadapi konsumen. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh/ sensus yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Penggunaan sampling jenuh/sensus ini diambil karena karyawan sales pada Asco Daihatsu kantor cabang Jember kurang dari 100, yaitu 33 karyawan sales. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember, maka dapat diambil kesimpulan hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa pelatihan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang positif signifikan. Ini membuktikan bahwa Pelatihan dan Kecerdasan Emosional yang baik akan meningkatkan Kinerja Karyawan.

PRAKATA

Alhamdulillah, penulis ucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta sholawat kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa terima kasih atas doa, semangat dan segala bimbingan dan bantuan kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis;
4. Dr. Sasongko, M.Si dan Drs. Sutrisno, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar memberikan motivasi dan membimbing saya hingga skripsi ini dapat diselesaikan secara baik, benar dan maksimal;
5. Drs. Suhartono, MP selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa;
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu dan mempermudah segala urusan bidang akademik;
7. Bapak Sugeng Umardani selaku kepala cabang, Ibu Edhisma selaku *Customer Relationship Officer* dan seluruh karyawan PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember yang senantiasa membantu, mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik dan sebenar mungkin. Namun demikian, apabila ada kekurangan mengharap saran dan kritik dari semua pihak demi kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Jember, 20 April 2018

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
RINGKASAN	v
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.2 Fungsi Operatif Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.3 Pelatihan Kerja	17
2.1.4 Tujuan Pelatihan	18

2.1.5 Metode Pelatihan	19
2.1.6 Komponen Pelatihan	20
2.1.7 Indikator Pelatihan	21
2.1.8 Kecerdasan Emosional	22
2.1.9 Aspek-aspek Psikologis Dalam Lingkungan Kerja	22
2.1.10 Mengetahui Emosi	25
2.1.11 Mengelola Emosi	25
2.1.12 Indikator Kecerdasan Emosional	26
2.1.13 Pengertian Kinerja	27
2.1.14 Prinsip Dasar Evaluasi Kinerja	27
2.1.15 Faktor-faktor Kinerja Karyawan	28
2.1.16 Aspek Kinerja	30
2.1.17 Indikator Kinerja	31
2.2 Keterkaitan Antar Variabel	32
2.2.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja	32
2.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	33
2.2.3 Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	34
2.3 Penelitian Terdahulu	35
2.4 Kerangka Konseptual	38
2.5 Hipotesis	39
BAB 3. METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian	40

3.1.1 Tahap Persiapan	40
3.2 Populasi Dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	42
3.3 Jenis Dan Sumber Data	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.5 Definisi Operasional Variabel	44
3.6 Skala Pengukuran	49
3.7 Uji Instrumen Data	50
3.7.1 Uji Validitas	50
3.7.2 Uji Realibilitas	51
3.8 Metode Analisis Data	52
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.9 Uji Asumsi Klasik	52
3.9.1 Uji Normalitas	52
3.9.2 Uji Multikolinearitas	53
3.9.3 Uji Heterokedastisitas	53
3.10 Uji Hipotesis	54
3.10.1 Uji t (Parsial)	54
3.10.2 Uji R^2	54
3.10.3 Uji F	55
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah	56

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1 Sejarah PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember	58
4.1.2 Aspek Ketenagakerjaan	59
4.1.3 Lokasi Perusahaan	60
4.1.4 Visi dan Misi	60
4.1.5 Struktur Organisasi	63
4.1.6 Jam Kerja	68
4.1.7 Produk PT. Asco Prima Mobilindo Kantor cabang Jember	68
4.1.8 Proses Pembelian	72
4.2 Karakteristik Responden	75
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	79
4.3.1 Pelatihan (X_1)	79
4.3.2 Kecerdasan Emosional (X_2)	81
4.3.3 Kinerja (Y)	83
4.4 Uji Instrumen	84
4.4.1 Uji Validitas	84
4.4.2 Uji Reliabilitas	86
4.4.3 Uji Normalitas	87
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	88
4.6 Uji Asumsi Klasik	89
4.6.1 Uji Multikolinieritas	89

4.6.2	Uji Heterokedastisitas	90
4.7	Uji Hipotesis	90
4.7.1	Uji t	90
4.7.2	Uji F	91
4.7.3	Uji R^2	92
4.8	Pembahasan	93
4.8.1	Pelatihan Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan	93
4.8.2	Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan	93
4.8.3	Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan	95
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		100

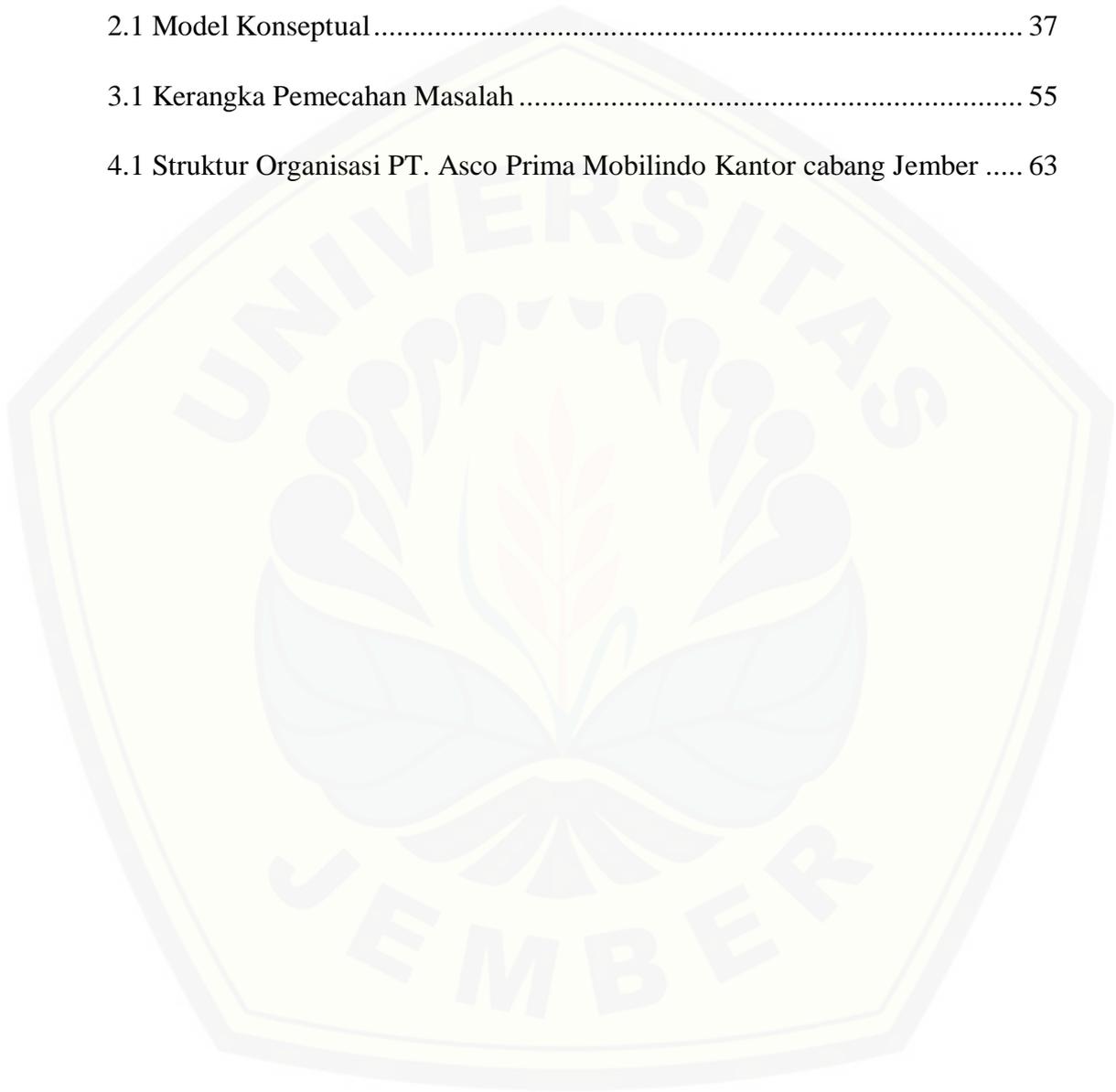
DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Jumlah Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor Cabang Jember Tiap Tingkatan pada Tahun 2017	6
1.2 Persamaan dan Perbedaan Sales Counter dengan Sales Force PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember.....	6
1.3 Target Penjualan Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember per Bulan	7
1.4 Realisasi Target Penjualan Seluruh Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember pada Tahun 2017	8
1.5 Penjualan Unit PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember pada Tahun 2015 – 2017	9
1.6 Data Persentase Kehadiran Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember Tahun 2017	9
1.7 Pelatihan PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember	11
2.1 Penelitian Terdahulu	35
3.1 Definisi Operasional Variabel	45
4.1 Penghargaan Asco Daihatsu Tahun 2012-2015.....	57
4.2 Jumlah Karyawan PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember	58
4.3 Jam Kerja PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember	67
4.4 Jenis Kelamin Responden.....	75
4.5 Umur Responden	76
4.6 Pendidikan Terakhir Responden.....	76
4.7 Lama Bekerja Responden.....	77
4.8 Tingkatan Sales Responden.....	77

4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pelatihan	79
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kecerdasan	
Emosional	80
4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kinerja	82
4.12 Hasil Uji Validitas	83
4.13 Hasil Uji Reliabilitas	86
4.14 Hasil Uji Normalitas	86
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	87
4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	88
4.17 Hasil Uji Heterokedastisitas	89
4.18 Hasil Uji t	90
4.19 Hasil Uji F	90
4.20 Hasil Uji R^2	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model Konseptual.....	37
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	55
4.1 Struktur Organisasi PT. Asco Prima Mobilindo Kantor cabang Jember	63



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Daftar kuisisioner.....	101
2. Rekapitulasi kuisisioner	104
3. Jawaban responden.....	106
4. Uji instrumen	115
5. Analisis regresi linier berganda.....	123
6. Uji asumsi klasik	124
7. Uji hipotesis	125
8. R tabel.....	126
9. Foto produk unit Daihatsu	128
10. Dokumentasi penelitian	133
11. Surat penelitian dari lembaga penelitian universitas jember	136
12. Surat penelitian dari PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember.....	137

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar terhadap perkembangan proses perubahan perilaku manusia. Globalisasi juga membawa dampak kemajuan yang pesat bagi ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Dengan adanya kemajuan dalam globalisasi ini sumber daya manusia harus mampu beradaptasi dan menguasai segala perubahan agar tidak ketinggalan informasi pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih seperti halnya ilmu pengetahuan tentang otomotif khususnya mobil yang semakin beragam.

Perusahaan merupakan tempat kegiatan sekumpulan orang yang sedang melakukan produksi untuk menciptakan keluaran agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Visi, misi dan tujuan pasti dimiliki oleh setiap perusahaan. Pencapaian visi, misi dan tujuan tidak akan bisa terwujud tanpa adanya peran sumber daya manusia. Pada umumnya perusahaan selalu memiliki strategi yang khusus atau tertentu dalam proses kegiatan yang dilakukannya sehingga dapat mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas karyawan yang tinggi. Kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya terletak pada keunggulan teknologi dan ketersediaan modal saja melainkan diimbangi kinerja karyawan, karena karyawanlah yang menjadi perencana, pelaku, dan penentu dalam memajukan perusahaan sehingga mendapatkan hasil yang maksimal. Agar tujuan utama perusahaan dapat terwujud maka perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai kompetensi tinggi yang dalam hal ini adalah karyawan.

Perusahaan akan sangat memperhatikan kinerja para karyawan, terlebih lagi kinerja karyawan sangat berpengaruh besar bagi perusahaan. Kinerja yang baik dari karyawan tentu akan sangat memuaskan pihak perusahaan, sebaliknya jika kinerja tersebut menurun tentu akan merugikan bagi perusahaan. Keunggulan kompetitif perusahaan dibentuk melalui berbagai cara seperti menciptakan produk

dengan desain yang unik, penggunaan teknologi yang modern, supervisor dan karyawan juga perlu ditingkatkan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam lingkungan bisnis yang tidak stabil. Upaya peningkatan kinerja karyawan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena keberhasilan pencapaian tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Kinerja mempunyai makna luas bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga tentang suatu proses kerja berlangsung. Jadi kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Karyawan yang memiliki kinerja yang baik mampu menjalankan pekerjaan yang telah dibebankan oleh perusahaan, mengerti kaitan pekerjaannya dengan tugas orang lain, mengerti target perusahaan, serta mampu mengatasi kesulitan yang dihadapi dalam menjalankan tugasnya. Kinerja karyawan akan semakin meningkat dengan adanya pelatihan yang dilakukan perusahaan. Pelatihan tenaga kerja bagi suatu perusahaan merupakan aktivitas yang cukup penting dilakukan, hal ini akan dapat mempengaruhi tingkat kinerja dan prestasi pada karyawan itu sendiri dan perusahaan tempat bekerja. Latihan sebaiknya jangan dipandang sebagai sesuatu yang diberikan sekali saja kepada karyawan baru, kemudian dihentikan. Latihan sifatnya terus menerus agar tetap menjaga kinerja karyawan agar mampu bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Supaya efektif, pelatihan biasanya harus mencakup pengalaman belajar, aktivitas-aktivitas yang terencana dan di desain sebagai jawaban atas kebutuhan-kebutuhan yang berhasil diidentifikasi. Secara ideal pelatihan harus didesain untuk mewujudkan tujuan-tujuan perusahaan, yang pada waktu bersamaan juga dapat mewujudkan tujuan-tujuan dari para pekerja secara perorangan.

Dalam kehidupan sehari-hari akan dijumpai berbagai macam ciri individu, ada yang mudah marah, mudah tersinggung, pemalu, penakut, mudah bergaul, periang dan lain sebagainya, pengelompokan tersebut berdasarkan emosi yang ditunjukkan oleh seseorang. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan

dalam diri individu. Jika dikaitkan dengan aktivitas dalam perusahaan emosi memegang peranan penting dalam kinerja karyawan seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Yakub, Gunawan dan Halim (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosional mampu mempengaruhi kinerja karyawan. Perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan sangat membutuhkan karyawan yang mampu bekerja secara berhadapan langsung dengan konsumen. Menghadapi konsumen secara langsung sangat membutuhkan kecerdasan emosional yang baik, karena sikap dan perilaku yang ditimbulkan oleh konsumen beragam, ketika konsumen membandingkan harga, keunggulan dan bertanya secara mendetail merupakan tugas utama karyawan khususnya sales untuk menerangkan produk dengan sabar dan tidak emosi. Karyawan yang mempunyai keunggulan dan kemampuan dalam menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga akan mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Sudah tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan dan keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual saja tetapi keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan atau kerjasama dengan orang lain. Kecerdasan emosional juga dituntut agar dapat digunakan dalam situasi-situasi tugas yang membutuhkan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang biasanya didasarkan pada pengalaman. Dengan pengelolaan kecerdasan emosional secara lebih baik, akan dapat meminimalisasi hambatan yang akan dihadapi oleh karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember merupakan perusahaan otomotif yang bergerak dalam bisnis penjualan mobil Daihatsu, perusahaan ini lebih dikenal dengan sebutan Asco Daihatsu Jember. Dalam praktik sumber daya manusianya PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember sebagai perusahaan penjualan mobil memiliki karyawan dominan di bagian sales karena tugas utama karyawan sales adalah mengenalkan, menawarkan dan menjual suatu produk. Sales merupakan aktivitas atau kegiatan bisnis dalam menjual produk atau jasa sedangkan karyawan sales merupakan karyawan yang melakukan pekerjaannya

untuk menjual produk atau jasa yang telah dikehendaki oleh perusahaan. Peneliti tertarik untuk menjadikan karyawan sales sebagai objek penelitian karena tugas utama karyawan sales adalah menjual dan memperkanalkan produk kepada konsumen dan bekerja secara *face to face* dengan konsumen, jadi karyawan sales harus memiliki keahlian dalam menjual, mampu berkomunikasi dengan baik, mengerti tentang produk yang dijual dan memiliki kecerdasan emosional agar mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi dengan konsumen. Perusahaan ini mengutamakan pelayanan yang ramah, cerdas, dan sigap. Untuk pencapaian suatu tujuan, perusahaan harus memiliki karyawan dengan kinerja yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan yang meliputi tentang jumlah pekerjaan, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama. Kinerja karyawan tidak akan bisa sesuai target tanpa adanya pelatihan, karena pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap seorang karyawan dalam bekerja, pelatihan ini dilakukan untuk seluruh karyawan baik *backoffice* maupun *frontoffice*. Pelatihan ini akan bersifat sangat penting bagi karyawan sales karena karyawan sales dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas mengenai otomotif khususnya mobil Daihatsu, memiliki keterampilan dalam mengembangkan jaringan konsumen dan berkomunikasi serta sikap yang aktif, tanggap, mandiri saat bekerja dan percaya diri saat bertemu langsung dengan konsumen. Keramahan, mudah bergaul, sopan dan santun merupakan perilaku yang harus dimiliki oleh karyawan sales, kecerdasan emosional juga memiliki peran yang penting bagi karyawan sales, karena jika karyawan sales yang tidak dapat mengenal emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan akan memberikan dampak negatif bagi kinerja kualitas pekerjaannya.

Agar tujuan perusahaan dapat terlaksana maka perusahaan pasti memiliki visi dan misi. Visi dan misi perusahaan dibuat untuk menjadi pedoman para karyawan supaya bekerja dengan baik. Visi Asco ialah menjadi perusahaan dealer otomotif terbaik, dikenal dalam kualitas layanan terbaik, produktivitas dan kepuasan pelanggan yang menginspirasi industri otomotif. Misi Asco adalah Asco untuk semua. Budaya perusahaan yang dibentuk oleh Asco ialah untuk selalu

memberikan yang terbaik kepada para *stakeholder*, segenap manajemen dan karyawan memiliki perilaku yang berlandaskan pada nilai – nilai dasar perusahaan yang dinamakan *SPEED*.

Arti *SPEED* yang dijadikan landasan nilai bagi karyawan yaitu:

- a. *Strive for the best*
- b. *Professional teamwork*
- c. *Excellent customer satisfaction*
- d. *Enthusiasm in innovation*
- e. *Discipline and integrity*

Tujuan utama PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember yaitu *zero mistake* dengan maksud mengutamakan pelayanan kepada konsumen dan menghindari komplain, maka seluruh karyawan berkomitmen untuk bekerja dengan baik dan selalu memberikan pelayanan yang ekstra kepada konsumen. Karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember dituntut untuk memiliki komitmen bahwa konsumen adalah sahabat mereka dengan begitu konsumen tidak perlu ragu untuk *sharing* dan menanyakan tentang otomotif. Memperluas jaringan dengan orang lain juga suatu keharusan bagi karyawan sales, karena dengan begitu ia memiliki prospek kerja yang banyak.

Karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember dibagi menjadi beberapa kategori, pertama, karyawan sales yang dikategorikan berdasarkan tingkatan, tingkatan karyawan sales ini berdasarkan hasil akumulasi penjualan selama 2 tahun, jika selama dua tahun karyawan sales dapat menjual unit sebanyak 120 persen dari target penjualan maka sales tersebut naik tingkatannya atas kesepakatan dan persetujuan dari pihak Asco dan Astra. Pembagian sales berdasarkan kategori tingkatan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember Tiap Tingkatan Pada Tahun 2017

Tingkatan Sales	Jumlah
<i>Sales Training</i>	5
<i>Sales Counter</i>	4
Sales 1	10
Sales 2	8
Sales 3	6

Sumber : *Supervisor* PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember 2017

Dari data tabel 1.1 pembagian karyawan sales berdasarkan kategori tingkatan menjadi 5 yaitu *sales training* yaitu 5 orang, *sales counter* 4 orang, sales 1 yaitu 10 orang, sales tingkat 2 yaitu 8 orang, sales 3 yaitu 6 orang. *Sales Training* adalah karyawan sales baru, masih dalam tahap pengenalan lingkungan kantor dan tugas kerja sebagai sales yang menjual produk di luar kantor. *Sales counter* adalah sales yang bertugas menjual produk di konternya yang berada di dalam kantor. Sales tingkat 1, 2 dan 3 adalah karyawan sales yang bertugas menjual produk di luar kantor yaitu secara langsung menemui konsumen melalui kegiatan *canvassing*. *Canvassing* adalah kegiatan memperkenalkan dan menjual produk di luar kantor yaitu secara langsung ke rumah konsumen dengan menentukan tempat tujuan terlebih dahulu.

Kategori kedua, pembagian karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo adalah berdasarkan tugas kerjanya, yaitu *sales counter* dan *sales force*, meskipun dalam kategori tugas kerjanya di bagi menjadi 2, namun ada beberapa persamaan yang akan dijelaskan melalui tabel berikut :

Tabel 1.2 Persamaan dan Perbedaan *Sales counter* dengan *Sales force* PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember

Persamaan dan perbedaan	<i>Sales counter</i>	<i>Sales force</i>
(a)	(b)	(c)
Tugas kerja	Melayani konsumen yang datang ke kantor	Canvassing
Tempat kerja	Didalam kantor	Diluar dan didalam kantor

(a)	(b)	(c)
Persentase pencapaian target penjualan	100%	100%
Persentase Pengetahuan Produk	100%	100%
Pelayanan konsumen	Memuaskan	Memuaskan
Persentase kecakapan dalam komunikasi	100%	100%

Sumber : Data diolah 2018

Dalam tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa yang membedakan antara *sales counter* dan *sales force* hanya tugas dan tempat kerjanya saja sedangkan untuk aspek lain seperti pencapaian target penjualan, pengetahuan produk, pelayanan konsumen dan kecakapan dalam komunikasi adalah sama. *Sales counter* terdiri dari 4 orang dan untuk *sales force* terdiri dari 29 orang yaitu *training*, sales 1, sales 2 dan sales 3.

Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang jember memiliki target penjualan yang berbeda sesuai dengan kategori tingkatan salesnya yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.3 Target Penjualan Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember Per Bulan

Tingkat Karyawan Sales	Target Penjualan/Bulan	Target Penjualan/Semester
<i>Training</i>	2	12
<i>Sales counter</i>	4	24
Sales 1	3	18
Sales 2	5	30
Sales 3	7	42

Sumber : Data dari SPV (Supervisor) PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember

Tabel 1.3 menerangkan bahwa setiap sales memiliki target penjualan yang harus dicapai. Karyawan sales harus mampu menjual unit mobil dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam target penjualan karyawan sales tidak dituntut untuk menjual tipe mobil Daihatsu tertentu, karyawan sales bebas menjual tipe unit apapun. Penghitungan pencapaian target tiap sales adalah

individu, namun untuk kegiatan kerjanya karyawan sales harus mampu bekerja secara tim. Evaluasi kinerja karyawan bagian sales dilakukan setiap satu semester (6 bulan) sekali dengan mempertimbangkan segala aspek kinerja yang perlu dievaluasi. Evaluasi kinerja yang paling utama adalah tentang jumlah pekerjaan yang telah dicapai selama 6 bulan terakhir dan kualitas pelayanan terhadap konsumen, jika pencapaian target penjualan dalam 1 semester terakhir tidak mampu menjual setengah dari jumlah target per 1 semesternya maka karyawan tersebut akan di berikan evaluasi.

Tabel 1.4 Realisasi Target Penjualan Seluruh Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember Pada Tahun 2017

Bulan	Jumlah Unit Mobil
Januari	129
Februari	130
Maret	135
April	129
Mei	135
Juni	128
Juli	144
Agustus	126
September	129
Oktober	132
November	138
Desember	150
Total	1.605

Sumber : Data diolah 2017

Dari data tabel 1.4 menyatakan bahwa realisasi target penjualan mobil pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember mengalami naik turun penjualan, namun tidak ada kecenderungan penurunan penjualan yang signifikan dan terus menerus begitu juga sebaliknya. Pada bulan Desember merupakan hasil penjualan yang terbanyak ini dikarenakan konsumen mendapatkan diskon akhir

tahun yang sangat besar. Dari data tersebut kenaikan mendominasi penjualan unit, ini berarti bahwa karyawan mampu memotivasi diri sendiri untuk bekerja sesuai dengan target yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 1.5 Penjualan Unit PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember Tahun 2015 – 2017

Tahun	Jumlah Penjualan Unit Daihatsu
2015	1.619 Unit
2016	1.638 Unit
2017	1.605 Unit

Sumber : Data diolah 2017

Dari data tabel 1.5 jumlah penjualan unit Daihatsu pada 3 tahun terakhir terhitung mulai tahun 2015, 2016 dan pada tahun 2017 ada pada keadaan fluktuatif. Dari tahun 2015 ke 2016 penjualan mobil Daihatsu mengalami peningkatan yaitu 19 unit namun pada tahun 2016 ke 2017 penjualan mengalami penurunan sebanyak 33 unit.

Kehadiran karyawan sales penting perannya untuk pemberian insentif berupa uang makan dan uang bensin setiap hari. Absensi kehadiran ini dilakukan pada saat datang dan pulang kerja. Karyawan yang lupa tidak melakukan absensi kehadiran dianggap tidak masuk kerja, dan tidak diberi insentif uang makan dan bensin.

Tabel 1.6 Data Persentase Kehadiran Karyawan Sales PT. Asco Prima Mobilindo Kantor cabang Jember Tahun 2017

Bulan	Persentase Kehadiran Karyawan Sales
(a)	(b)
Januari	98%
Februari	100%
Maret	100%
April	100%
Mei	99%
Juni	100%

(a)	(b)
Juli	99%
Agustus	100%
September	99%
Oktober	100%
November	100%
Desember	100%

Sumber : Data diolah 2017

Dari data tabel 1.6 dapat kita simpulkan bahwa karyawan sales cenderung melakukan absensi kehadiran, ini menunjukkan bahwa selain karyawan sales menganggap bahwa absensi kehadiran penting karena menjadi tolak ukur kinerja, karyawan sales juga memiliki perilaku yang mampu memotivasi diri sendiri untuk melakukan hal positif yaitu disiplin dan tertib dalam melakukan absensi kehadiran

PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember sangat memperhatikan kinerja karyawannya, ada beberapa aspek kinerja yang harus dimiliki karyawan, aspek tersebut adalah jumlah pekerjaan yang meliputi tentang seberapa banyak hasil pekerjaan yang telah karyawan capai selama bekerja, kualitas pekerjaan yang meliputi mutu kerja seorang karyawan dengan standar yang telah ditentukan, ketepatan waktu yaitu tentang penyesuaian karyawan dalam mengelola waktu kerjanya agar hasil kerjanya selesai dengan tepat pada waktunya, sehingga tidak menimbulkan hambatan bagi pekerjaan lainnya. Karyawan dituntut untuk selalu hadir tepat waktu, dan aktif berpartisipasi terhadap kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan. Kemampuan kerjasama penting perannya bagi karyawan sales, karena kerja secara solid dengan tim yang dibentuk oleh pimpinan mampu memberikan *output* yang baik. Bertukar pendapat, berbagi pengalaman dan saling memberikan ide serta solusi dapat menambah kekompakan antar karyawan sales.

Aspek kinerja yang telah dijelaskan diatas, untuk karyawan sales harus memiliki prestasi kerja tambahan yaitu *KPI (Key Performance Index)*, *SSI (Sales Satisfaction Index)* dan *Product Knowledge*. *KPI (Key Performance Index)* merupakan penilaian tentang hasil kerja, kecakapan dan mutu pekerjaan dari

karyawan sales. Sedangkan *SSI (Sales Satisfaction Index)* adalah penilaian terhadap karyawan sales yang meliputi tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan sales. *Product Knowledge* yaitu penilaian tentang pengetahuan karyawan terhadap produk otomotif Daihatsu dan kejelasan karyawan saat menjelaskan produk ke konsumen.

Pelatihan pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember diselenggarakan oleh Astra. Astra membagi pelatihan menjadi 3 tingkatan sesuai dengan *grade sales* yang akan di latih yaitu pelatihan *Basic, Intermediate* dan *Advance*. *Basic* merupakan pelatihan yang dikhususkan untuk sales tingkat 1, *intermediate* untuk sales tingkat 2, dan *advance* untuk sales tingkat 3. Pelatihan untuk sales tingkat *training* akan dilatih secara internal kantor PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember sesuai dengan standar Astra. Jenis pelatihan yang dilakukan oleh Asco Daihatsu diantaranya yaitu meliputi tentang *salesmanship and selling skill, grooming, pruduct knowledge, roleplay six position walk around, roleplay kasus, basic, intermediate* dan *advance*.

Tabel 1.7 Pelatihan PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember

Nama Pelatihan	Peserta	Waktu
<i>Grooming</i>	<i>Sales counter dan training</i>	2 kali / tahun
<i>Salesmanship and skill</i>	<i>Sales counter dan training</i>	2 kali / tahun
<i>Roleplay Six Position Walk Around</i>	Seluruh karyawan sales	12 kali / tahun
<i>Roleplay Kasus</i>	Seluruh karyawan sales	12 kali / tahun
<i>Product Knowledge</i>	Seluruh karyawan sales	2 kali / tahun
<i>Basic</i>	Sales 1	1 kali / tahun
<i>Intermediate</i>	Sales 2	1 kali / tahun
<i>Advance</i>	Sales 3	1kali / tahun

Sumber : *Supervisor* PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember

Pelatihan *salesmanship and selling skill* merupakan kegiatan pelatihan yang membahas dan mengajarkan tentang keterampilan seorang sales dalam mengenalkan produk dan menjualnya kepada konsumen, dari diadakannya

pelatihan ini akan membentuk karyawan sales mampu menjual produk secara maksimal sesuai dengan target penjualan yang telah ditetapkan. Metode pelatihan yang digunakan adalah *apprenticeship*.

Pelatihan *Grooming* adalah untuk menjaga penampilan karyawan sales agar terlihat rapi, bersih dan sopan. Pelatihan ini juga mengajarkan tentang tata cara salam sesuai dengan budaya PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember yaitu “selamat pagi/siang/sore sahabat, ada yang bisa saya bantu?”. Metode yang digunakan adalah demonstrasi.

Role Play Six Position Walk Around merupakan teknik pelatihan yang diterapkan dalam perusahaan Asco Daihatsu cabang Jember. *Role Play* merupakan metode pelatihan simulasi yang dilakukan oleh perusahaan, jadi karyawan di berikan waktu untuk melakukan kegiatan ini, ada yang berperan menjadi konsumen dan menjadi karyawan sales dengan mempelajari proses penjualan, pemesanan sampai dengan kirim unit. Dalam kegiatan ini karyawan sales harus memahami 6 posisi yang harus diperagakan dalam *selling point* posisi 1 kanan depan, 2 depan dan mesin, 3 sebelah kiri, posisi 4 interior kursi belakang posisi 5 bagian belakang dan bagasi dan terakhir posisi 6 tempat duduk pengemudi. Pelatihan ini dilakukan selama 12 kali dalam 1 tahun.

Role play kasus adalah sistem pelatihan simulasi yang diperankan oleh 2 orang, dengan peran sebagai konsumen dan karyawan sales. Pelatihan ini mempelajari tentang kasus-kasus tertentu dan bagaimana cara memecahkan permasalahan tersebut dengan bijak. Pengelolaan emosi yang baik di latih untuk dapat menangani berbagai macam kasus demi untuk memuaskan para konsumen dan memberikan pelayanan yang baik. *Role play* kasus dilakukan setiap bulan.

Product Knowledge merupakan pelatihan untuk pengenalan produk kepada karyawan sales agar mampu menjelaskan keunggulan produk kepada konsumen. Metode yang dilakukan dalam pelatihan ini merupakan *on the job training*, jadi karyawan sales senior memberikan informasi berupa gambar atau pun video dan menjelaskan secara informal kepada karyawan sales yang baru agar lebih mudah dipahami dan tidak ragu untuk menanyakan yang belum diketahui secara berulang. Pelatihan ini juga dilakukan secara berkala kepada seluruh karyawan

sales ketika ada teknologi terbaru yang di gunakan dalam mobil Daihatsu . Pelatihan ini dilakukan 2 kali selama 1 tahun.

Karyawan sales bekerja secara *face to face* dengan konsumen jadi mengharuskan untuk mampu memberikan pelayanan yang baik. Seringkali karyawan sales menemui konsumen yang kurang memahami tentang mobil Daihatsu dan memiliki banyak pertanyaan tentang mobil jadi karyawan sales harus bersabar dalam memberikan penjelasan secara mendetail kepada konsumen. Kecerdasan dalam mengelola emosional diperlukan dalam menghadapi konsumen dengan berbagai macam peristiwa, pertanyaan serta sikap konsumen tersebut. Untuk menghindari terjadinya emosi negatif para karyawan sales memilih untuk sharing dengan *supervisor* ataupun dengan rekan kerja mereka sehingga mereka mendapatkan solusi yang baik untuk menghadapi konsumen. Kecerdasan para karyawan sales terbentuk dengan sendirinya seiring dengan pengalaman yang mereka dapatkan. Jadi semakin banyak pengalaman yang mereka dapatkan akan melatih kesabaran dan mengelola emosi mereka dengan baik sehingga mampu bekerja sesuai dengan target perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini diberi judul Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor Cabang Jember

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember?
- b. Apakah Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember?
- c. Apakah pelatihan dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember
- b. Untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

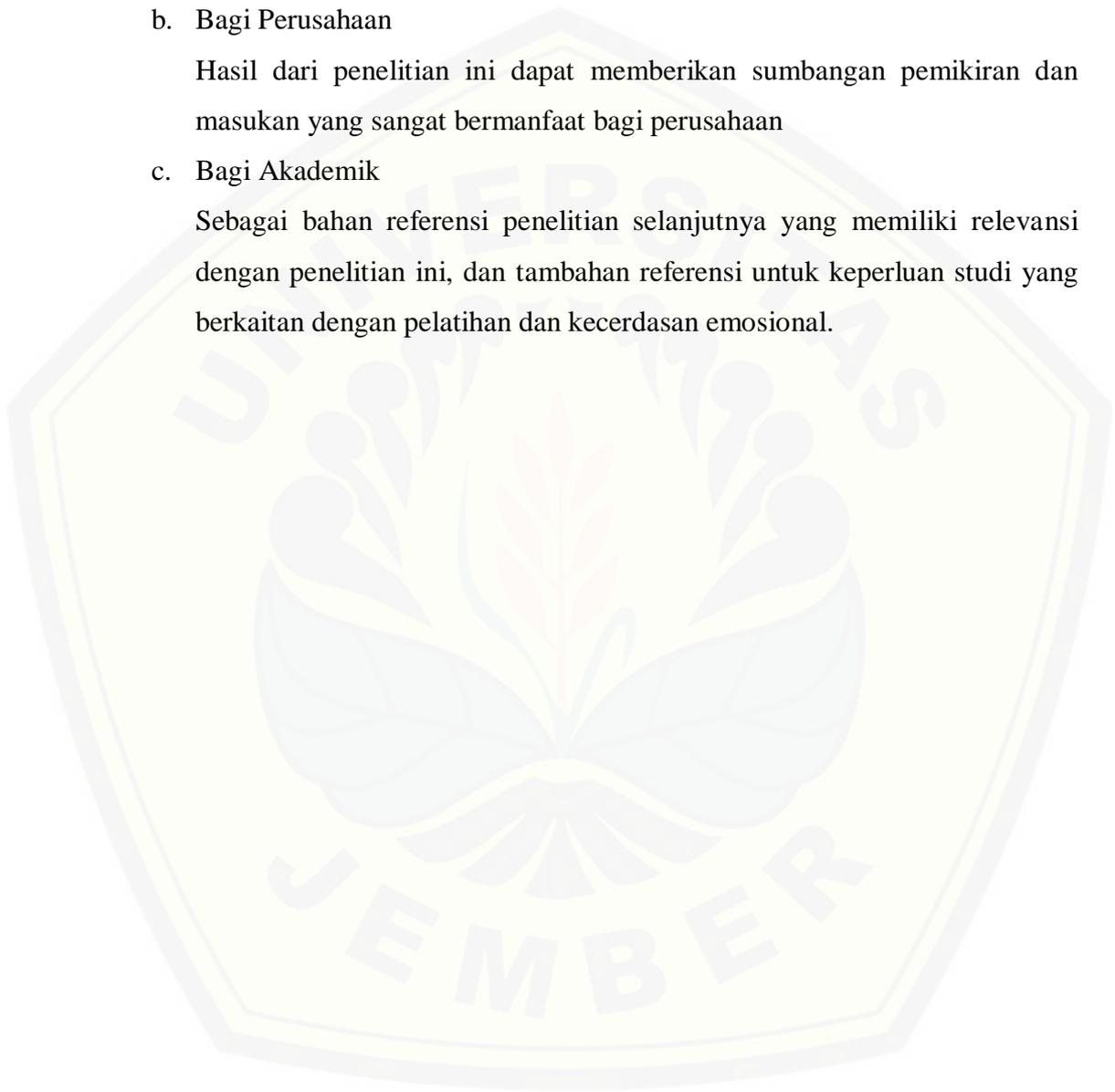
Penelitian ini dapat mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

b. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi perusahaan

c. Bagi Akademik

Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, dan tambahan referensi untuk keperluan studi yang berkaitan dengan pelatihan dan kecerdasan emosional.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan aktivitas dalam merancang, mengkoordinasi, mengawasi serta mengarahkan sumber daya manusia maupun sumber daya yang lain untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Stephen P. Robbins (1990) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia (*human resource management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Sudah menjadi tujuan umum dari bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh untuk membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Mangkunegara (2002:02) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan pula sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (karyawan). Pengelolaan serta pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu karyawan.

Menurut Bangun (2012:05) manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, penggerakan, dan pengawasan terhadap fungsi – fungsi operasional, untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula manajemen pada bidang – bidang lainnya melakukan hal yang sama pada arah yang berbeda, tetapi memiliki keterkaitan antara satu

dengan lainnya untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan. Tentunya, fungsi operasional pada setiap bidang manajemen tersebut berbeda. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia dalam organisasi, seperti pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja. Demikian pula dengan manajemen keuangan, produksi/operasi, dan pemasaran, yaitu melaksanakan kegiatan-kegiatan manajemen terhadap fungsi-fungsi operasionalnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan pengelolaan manusia melalui aktivitas-aktivitas organisasi dan fungsi-fungsi operasionalnya. Jadi manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staf, penggerakan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Orang yang melaksanakan aktivitas tersebut adalah manajer sumber daya manusia, yang memperoleh kewenangan dari manajer umum untuk mengelola manusia dalam suatu organisasi.

2.1.2 Fungsi Operatif Manajemen Sumber Daya Manusia

Mangkunegara (2006) menyatakan terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia, yaitu :

- a. Pengadaan Tenaga Kerja
 - 1) Perencanaan sumber daya manusia
 - 2) Analisis jabatan
 - 3) Penarikan pegawai
 - 4) Penempatan kerja
 - 5) Orientasi kerja
- b. Pengembangan Tenaga Kerja
 - 1) Pendidikan dan pelatihan (training and development)
 - 2) Pengembangan (karier)

- 3) Penilaian prestasi kerja
- c. Pemberian Balas Jasa
 - 1) Balas Jasa Langsung
 - a) Gaji/upah
 - b) Insentif
 - 2) Balas Jasa Tidak Langsung
 - a) Keuntungan (*benefit*)
 - b) Pelayanan / kesejahteraan (*services*)
 - 3) Integrasi
 - a) Kebutuhan karyawan
 - b) Motivasi kerja
 - c) Kepuasan kerja
 - d) Disiplin kerja
 - e) Partisipasi kerja
- d. Pemeliharaan Tenaga Kerja
 - 1) Komunikasi kerja
 - 2) Kesehatan dan keselamatan kerja
 - 3) Pengendalian konflik kerja
 - 4) Konseling kerja
- e. Pemisahan Tenaga Kerja

Pemisahan tenaga kerja mencakup tentang pemberhentian karyawan

2.1.3 Pelatihan Kerja

Menurut Simamora (2015) pelatihan (*training*) merupakan proses pembelajaran yang melibatkan perolehan keahlian, konsep, peraturan, atau sikap untuk meningkatkan kinerja karyawan. Mondy (2008) menyatakan bahwa pelatihan memberi pelajaran pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan karyawan pada saat bekerja sedangkan Dessler (2010) menyatakan bahwa pelatihan adalah proses integrasi yang digunakan oleh pengusaha untuk memastikan agar para karyawan bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.

Jadi pelatihan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keahlian karyawan guna mendukung kegiatan bekerja dalam mencapai tujuan perusahaan. Pelatihan adalah proses membantu para karyawan untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan fikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap.

2.1.4 Tujuan Pelatihan

Menurut Moekijat (1991) menyatakan bahwa tujuan umum latihan dibagi menjadi 3 yaitu untuk:

- 1) Mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efektif
- 2) Mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional
- 3) Mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan untuk saling bekerjasama dengan rekan kerja

Musnef (2001:172) mengungkapkan tujuan pelatihan pada dasarnya yaitu :

- 1) Menyesuaikan kecakapan pengetahuan dan kepribadian pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan dalam jabatan-jabatannya untuk mendapatkan hasil dan efisien kerja yang sebaik-baiknya
- 2) Mempertinggi mutu pekerjaan yang harus dilakukan dan mendapatkan hasil sebagaimana yang diharapkan menurut bidangnya masing-masing
- 3) Menguasai dan menciptakan serta mengembangkan metode kerja serta cara-cara kerja yang lebih baik.
- 4) Menetapkan pola berpikir yang sama
- 5) Meningkatkan kecakapan pengetahuan dan pengabdian, keahlian serta keterampilan kearah pembinaan karier pegawai yang sebaik-baiknya

2.1.5 Metode Pelatihan

Menurut Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara (2006:60) mengemukakan metode pelatihan ada 7 yaitu :

a. Metode *On The Job Training*

Karyawan memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya diperoleh melalui metode ini. Prosedur metode on the job training berupa informal, observasi sederhana, mudah serta praktis. Karyawan mempelajari pekerjaannya dengan mengamati pekerja lain yang sedang bekerja, dan kemudian mengobservasi perilakunya. Karyawan senior memberikan contoh cara mengerjakan pekerjaan dan pegawai baru memperhatikannya. Peta-peta, gambar, sampel masalah, dan mendemonstrasikan pekerjaan bisa menjadi suatu cara agar karyawan baru dapat emahami pekerjaannya dengan jelas.

b. Metode *Vestibule atau Balai*

Merupakan suatu ruangan isolasi atau terpisah yang digunakan untuk tempat pelatihan bagi pegawai baru. Metode ini sangat cocok untuk banyak peserta (karyawan baru) yang dilatih dengan jenis pekerjaan yang sama dan dalam waktu yang sama pula. Pelaksanaan metode Vestibule ini biasanya dilakukan dalam waktu beberapa hari sampai beberapa bulan dengan pengawasan instruktur.

c. Metode Demonstrasi

Ialah metode pelatihan yang efektif karena lebih mudah menunjukkan kepada peserta cara mengerjakan suatu tugas. Metode ini biasanya dikombinasikan dengan alat bantu belajar seperti ceramah, diskusi, dan teks materi.

d. Metode Simulasi

Adalah suatu situasi atau peristiwa menciptakan bentuk realitas atau imitasi dari realitas. Simulasi ini merupakan pelengkap sebagai teknik duplikat yang mendekati kondisi nyata pada pekerjaan.

e. Metode *Apprenticeship*

Metode training ini adalah suatu cara mengembangkan keterampilan. Metode apprenticeship tidak mempunyai standar format. Karyawan peserta training mendapatkan bimbingan umum dan dapat langsung mengerjakan pekerjaannya.

f. Metode Ruang Kelas

Merupakan metode training yang dilakukan di dalam kelas walaupun dapat dilakukan di area pekerjaan. Metode ruang kelas berupa kuliah, konferensi, studi kasus, dan pengajaran berprogram.

g. Metode Pelatihan Lainnya

Banyak metode pelatihan seperti seminar, konferensi, kursus singkat yang digunakan sebagai metode pelatihan karyawan. Kursus-kursus dan seminar dapat digunakan untuk peserta tingkat pendidikan akademi, universitas, dan perusahaan. Programnya menggunakan waktu sehari, semalam, atau seminggu.

2.1.6 Komponen Pelatihan

Menurut Mangkunegara (2006:51) komponen pelatihan dan pengembangan ada 5 hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

- a. Tujuan dan sasaran pelatihan harus jelas dan dapat diukur
- b. Para pelatih (*trainers*) harus ahlinya yang berkualifikasi memadai (profesional)
- c. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
- d. Metode pelatihan harus disesuaikan dengan tingkat kemampuan pegawai yang menjadi peserta
- e. Peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan

2.1.7 Indikator Pelatihan

Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003:134) pelatihan karyawan adalah upaya sistematis perusahaan untuk meningkatkan segenap pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), dan sikap-sikap kerja (attitudes) para karyawan melalui proses belajar agar optimal dalam menjalankan fungsi dan tugas-tugas jabatannya. Penelitian ini menggunakan tiga indikator yang diambil berdasarkan dari pengertian pelatihan menurut Wungu dan Brotoharsojo. Pemilihan indikator ini disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dinilai yaitu karyawan sales mobil. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

a. Peningkatan Pengetahuan

Peningkatan pengetahuan adalah segenap pemahaman karyawan akan fakta-fakta, peraturan-peraturan, berbagai macam prosedur, proses-proses dan sejenisnya. Pengetahuan yang dimaksud dalam hal ini adalah pengetahuan yang berhubungan dengan bidang tugas pekerjaan yang sedang menjadi tanggungjawabnya, yaitu pengetahuan tentang proses, prosedur dan peraturan kerja sales yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta fakta tentang otomotif untuk menunjang pengetahuannya saat bekerja.

b. Peningkatan Keterampilan

Keterampilan dapat dipelajari dan dilatih, sehingga memberikan manfaat bagi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugasnya sehari-hari dengan baik. Keterampilan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keterampilan sales dalam berkomunikasi dan mengembangkan jaringan konsumen yang akan memberikan manfaat bagi perusahaan dan karyawan itu sendiri dalam mencapai tujuan.

c. Peningkatan Sikap

Sikap merupakan segenap perasaan karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, orang lain dan atau taraf kesediaan karyawan untuk menampilkan perilaku kerja tertentu. Sikap yang dimaksud dalam penelitian ini berhubungan dengan sikap sales setelah mengikuti pelatihan

yang diharapkan lebih aktif dan tanggap, percaya diri dan mandiri dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

2.1.8 Kecerdasan Emosional

Steiner (1997) mengartikan kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri dan orang lain, serta mengetahui bagaimana kondisi emosional diri untuk meningkatkan etika maksimal sebagai kekuatan pribadi. Penjelasan Cooper dan Sawaf (1998) tentang kecerdasan emosional ialah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya serta kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia. Kecerdasan emosional membutuhkan perasaan pengawasan, belajar mengenali, menghargai perasaan dalam diri mereka sendiri dan orang lain dan merespon dengan tepat, efektif menerapkan energi emosional dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Goleman (2016:45) kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Jadi, kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengetahui emosi diri sendiri dan orang lain serta mampu mengendalikan emosi yang sedang terjadi dengan baik dan benar agar mampu menempatkan diri pada situasi apapun dan menjaga keharmonisan hubungan dengan orang lain.

2.1.9 Aspek-Aspek Psikologis Dalam Lingkungan Kerja

Kecerdasan emosi (EQ) dapat dikembangkan tanpa batas waktu, berbeda dengan kecerdasan intelegensi yang berkembang dengan batasan umur seseorang seperti yang di kemukakan oleh Joan Beck dalam Mangkunegara (2006). Mangkunegara (2006) menyusun aspek psikologis dalam lingkungan kerja sebagai berikut:

a. Motivasi Manusia Dalam Membangun Hubungan Kerja

Motivasi diri adalah kondisi (energi) yang menggerakkan dalam diri individu yang terarah untuk mencapai tujuan perusahaan.

b. Hubungan Relasi di Lingkungan Kerja

1) Menghendel Hubungan Kerja

Terjalinnnya hubungan dengan orang lain didasari dengan adanya kesamaan dan keterkaitan antara suatu kebutuhan. Kunci utama dari keberhasilan suatu hubungan yang produktif adalah adanya unsur timbal balik. Artinya masing-masing pihak harus merasakan manfaatnya atau terpenuhinya kebutuhan dari kedua belah pihak.

2) Mengelola Hubungan Kerja

Menurut Mangkunegara (2006) dalam mengelola hubungan kerja/ dengan orang lain diperlukan antara lain :

- a) Pengaturan waktu
- b) Tahu posisi diri
- c) Adanya kecocokan
- d) Menjaga keharmonisan
- e) Pengendalian desakan dalam diri
- f) Memahami dampak kata-kata atau tindakan pada orang lain
- g) Tidak mengatur orang lain
- h) Bersikap bijaksana

3) Keterampilan Interpersonal

Ada 3 keterampilan interpesonal untuk mengefektifkan kerja, yaitu:

- a) Keterampilan menginterpretasikan perilaku orang lain
- b) Pengendalian diri terhadap perilaku orang lain
- c) Keterampilan pengarahan efektif

4) Komunikasi Dalam Menciptakan Hubungan Tim Kerja

Patricia Patton dalam Mangkunegara (2006) berpendapat bahwa keterampilan komunikasi kecerdasan emosional yaitu:

- a) Menggunakan emosi untuk memberikan kedalaman dan kakayaan terhadap diri sebagai seorang pribadi dan membawa kehidupan diri pada tindakan
- b) Mengatur diri sendiri untuk dapat bertindak sesuai dengan pesan yang disampaikan
- c) Mengetahui cara membaca emosi orang lain untuk memperlancar alur komunikasi
- d) Menyeimbangkan apa yang dirasakan dengan yang dilakukan, sehingga keduanya saling melengkapi. Misalnya, ketika bersedih, maka akan bijaksana jika kita tetap bersikap netral
- e) Menggunakan pendengaran dengan aktif namun tidak menghakimi fakta dan fiksi sehingga dapat menentukan pikiran dan perasaan tentang informasi yang di dengar
- f) Memahami perasaan orang lain dan melihat orang lain berdasarkan perspektif mereka sebelum melakukan tindakan

5) Mengelola Masa Depan

Mengelola masa depan untuk pengembangan kecerdasan emosional dapat dilakukan sebagai berikut :

- a) Memadukan pikiran intelektual dengan pikiran emosional
- b) Mengetahui cara membiarkan emosi menolak logika
- c) Mengetahui perbedaan motif dan maksud
- d) Mengerti batas emosi dan bagaimana batas tersebut mempengaruhi keseimbangan emosi
- e) Menciptakan keterampilan yang seimbang dengan kecerdasan emosional untuk mengubah kebiasaan yang tidak produktif
- f) Menentukan teknik untuk mendamaikan diri sendiri
- g) Menciptakan harmoni dalam hubungan dengan orang lain
- h) Mengetahui apa yang konstruktif dan destruktif

2.1.10 Mengetahui Emosi

Menurut Mangkunegara (2006:174) kemampuan untuk mengetahui emosi kita dengan cara :

- a. Mengetahui cetusan temperamen dan berusaha menghindari arus tidak sehat
- b. Menghentikan membenci, karena kita tidak mungkin mengarahkan perasaan negatif secara efektif
- c. Mempelajari cara-cara yang lebih baik untuk merespon tekanan-tekanan

2.1.11 Mengelola Emosi

Taufik Bahaudin dalam Mangkunegara (2006:96) menjelaskan beberapa cara dalam mengelola emosi yaitu :

- a. Menggunakan Humor
Humor mampu menghilangkan emosi negatif seperti kesedihan, depresi dan kemarahan. Tertawa sebagai produk dari humor yang akan mampu menstimulasi untuk memproduksi endorphines dalam otak. Bila endorphines di otak meningkat, maka rasa sakit fisik maupun emosi akan menurun. Bahkan tertawa juga dapat mengurangi rasa tertekan (stres).
- b. Mengarahkan Kembali Energi Emosi
Pada saat ketegangan emosi naik, maka penggunaan energi juga meningkat dan peredaran darah semakin cepat. Dalam situasi seperti ini, cara terbaik adalah mengarahkan energi yang sudah timbul tersebut untuk mengerjakan kegiatan yang tidak ada hubungan dengan apa yang menjadi penyebab timbulnya kondisi ini. Dengan kata lain, mengalihkan pikiran pada kegiatan lainnya.
- c. Mengambil Jeda
Suatu cara untuk mengurangi tekanan emosi dengan mengarahkannya pada kegiatan yang mampu “melupakan” atau mengalihkan agar emosi

menjadi normal beberapa cara yang bisa dilakukan yaitu : menarik nafas dalam-dalam, mencuci muka, beribadah (sholat).

2.1.12 Indikator Kecerdasan Emosional

Salovey dalam Daniel Goleman (2016:56) terdapat 5 indikator kecerdasan emosional yaitu :

a. Mengetahui Emosi Diri

Yaitu kesadaran diri atau kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi

b. Mengelola Emosi

Adalah pengendalian perasaan agar dapat terungkap dengan pas atau selaras hingga tercapai keseimbangan dalam diri individu

c. Memotivasi Diri Sendiri

Yaitu kemampuan untuk menggerakkan dan menuntun diri sebagai alat untuk mencapai tujuan

d. Mengenali Emosi Orang Lain (Empati)

Kemampuan seseorang untuk mengetahui bagaimana perasaan orang lain. Kunci untuk memahami perasaan orang lain adalah mampu membaca pesan nonverbal seperti nada bicara, gerak-gerik, ekspresi wajah dan sebagainya.

e. Membina Hubungan

Merupakan keterampilan memahami karakteristik orang lain untuk menjalin hubungan yang baik. Ini adalah keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi karena individu tersebut mudah bergaul.

2.1.13 Pengertian Kinerja

Mangkunegara (2002:67) istilah kinerja berasal dari kata *Job Performane* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Siagian (2003) Kinerja adalah konsep yang bersifat universal yang merupakan efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan bagian karya berdasar standar dan kriteria yang ditetapkan. Jadi kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2.1.14 Prinsip Dasar Evaluasi Kinerja

Prinsip dasar evaluasi kinerja menurut Mangkunegara (2014:3) dibagi menjadi 3 yaitu :

- a. Fokusnya adalah membina kekuatan untuk menyelesaikan setiap persoalan yang timbul dalam pelaksanaan evaluasi kinerja. Jadi bukan semata-mata menyelesaikan persoalan itu sendiri, namun pimpinan dan karyawan mampu menyelesaikan persoalannya dengan baik setiap saat, setiap ada persoalan baru. Jadi yang penting adalah kemampuannya.
- b. Selalu didasarkan atas suatu pertemuan pendapat, misalnya dari hasil diskusi antarakaryawan dengan penyelia langsung, suatu diskusi yang konstruktif untuk mencari jalan yang terbaik dalam meningkatkan mutu dan baku yang tinggi.
- c. Suatu proses manajemen yang alami, jangan merasa dan menimbulkan kesan terpaksa, namun dimasukkan secara sadar ke dalam rencana perusahaan, dilakukan secara periodik terarah dan terprogram, bukan kegiatan yang hanya setahun sekali atau kegiatan yang dilakukan jika manajer ingat saja.

2.1.15 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut :

a. Faktor Kinerja Menurut Keith Davis

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2000) yang merumuskan bahwa:

Human performance = Ability + Motivation

Motivation = Attitude + Situation

Ability = Knowledge + Skill

Keterangan :

1) Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara Psikologis, kemampuan (ability) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge+skill).

Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ superior, very superior, gifted dan genius dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2) Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (situation) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

b. Faktor Kinerja Menurut Mangkunegara

Mangkunegara (2006) mengungkapkan faktor penentu kinerja karyawan dibagi menjadi dua yaitu :

1) Faktor Individu

Secara psikologis, pada umumnya individu yang normal adalah individu yang mempunyai integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Konsentrasi individu dalam bekerja sangat dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran/ Intelligence Quotient (IQ) dan kecerdasan emosi/ Emotional Quotient (EQ). Pada umumnya, individu yang mampu bekerja dengan penuh konsentrasi apabila ia memiliki tingkat intelegensi minimal normal (average, above average, superior, very superior dan gifted) dengan tingkat kecerdasan emosi yang baik (tidak merasa bersalah yang berlebihan, tidak mudah marah, tidak dengki, tidak benci, tidak iri hati, tidak dendam, tidak sombong, tidak minder, tidak cemas dan mampu memotivasi dirinya sendiri).

2) Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai kinerjanya. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain ialah uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja yang respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

c. Faktor Kinerja Menurut Armstrong

Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2013) menyatakan mengenai faktor yang mampu mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

- 1) *Personal Factor*, ditentukan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- 2) *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dukungan yang dilakukan manajer dan team leader
- 3) *Team Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan pada organisasi.
- 4) *System Factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan pada organisasi.
- 5) *Contextual/Situational Factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

2.1.16 Aspek Kinerja

a. Aspek Kinerja Menurut Hasibuan

Hasibuan dalam Mangkunegara (2006:17) mengemukakan bahwa aspek-aspek yang dinilai kinerja mencakup sebagai berikut :

- 1) Kesetiaan
- 2) Hasil kerja
- 3) Kejujuran
- 4) Kedisiplinan
- 5) Kreativitas
- 6) Kerjasama
- 7) Kepemimpinan
- 8) Kepribadian
- 9) Prakarsa
- 10) Kecakapan
- 11) Tanggung jawab

b. Aspek Kinerja Menurut Husein

Sedangkan Husein Umar dalam Mangkunegara (2006:18) membagi aspek-aspek kinerja sebagai berikut :

- 1) Mutu pekerjaan

- 2) Kejujuran karyawan
- 3) Inisiatif
- 4) Kehadiran
- 5) Sikap
- 6) Kerjasama
- 7) Keandalan
- 8) Pengetahuan tentang pekerjaan
- 9) Tanggung jawab
- 10) Pemanfaatan waktu kerja

Aspek-aspek tersebut apabila dimiliki oleh karyawan akan mewujudkan tercapainya kinerja yang baik. Kinerja baik yang dimiliki oleh karyawan akan sangat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

2.1.17 Indikator Kinerja

Berdasarkan dari teori tentang pengukuran kinerja menurut Bangun (2012:234) dapat diambil lima indikator dalam penelitian ini yaitu jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerja sama.

a. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan.

b. Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

c. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki

ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga memengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Pada dimensi ini, karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

d. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

e. Kemampuan Kerjasama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang saja. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

2.2 Keterkaitan Antar Variabel

2.2.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja

Pelatihan dibutuhkan guna meningkatkan kinerja karyawan sehingga karyawan dapat bekerja sesuai dengan tujuan dari perusahaan. Produktivitas dan kualitas kerja karyawan akan semakin baik, karena karyawan memahami pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Secara tidak langsung, pelatihan juga memberikan rangsangan kepada karyawan agar mampu berprestasi secara maksimal, sikap moral karyawan terbentuk dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Pelatihan yang sesuai dan tepat yang diberikan kepada karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebab pekerjaan yang diberikan kepada karyawan dapat diselesaikan dengan tepat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hermawan, Sudarsih, dan Utami (2014) pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa pelatihan kerja berpengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dengan melalui pelatihan kerja pengetahuan dan keterambilan karyawan semakin meningkat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Melvin, Adolvina dan Genita

(2016) pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado memberikan kesimpulan bahwa pelatihan sumber daya manusia berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado.

2.2.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Beberapa penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Irwan Zalukhu (2013) meneliti pada Kantor Pusat Badan SAR (*Search And Rescue*) Nasional Jakarta menunjukkan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, yang artinya jika kecerdasan emosional baik maka kinerja akan meningkat. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Yakub, Gunawan, dan Halim (2015) yang melakukan penelitian pada PT. Perkebunan Nusantara 1 (Persero) Aceh dengan hasil bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan sehingga mampu bekerja secara efektif. Orang dengan keterampilan emosi yang berkembang baik kemungkinan besar akan berhasil dan bahagia dalam kehidupan bermasyarakat, karena ia mampu menguasai pikiran yang membiasakan untuk mendorong ke arah produktivitas dan positif. Orang yang tidak dapat mengendalikan emosi akan selalu mengalami konflik batin yang merampas kemampuan mereka untuk memusatkan perhatian pada pekerjaan dan memiliki pikiran yang jernih. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang baik akan mampu bekerja dengan baik pula karena ia bisa mengendalikan emosinya saat menghadapi tantangan maupun rintangan saat bekerja.

2.2.3 Pelatihan Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Simamora menyatakan bahwa pelatihan pengembangan sikap tepat diterapkan bagi karyawan khususnya bagi pekerja yang berhubungan langsung dengan pelayanan konsumen (*public service*), yang menitik beratkan pada pengembangan sikap atau sifat serta penguasaan emosi karena penguasaan emosi sangat penting bagi pekerja yang berhadapan langsung dengan konsumen demi memberikan pelayanan yang terbaik. Ungkapan tersebut di dukung dengan penelitian yang dilakukan Yossy (2016) mengenai pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Pelayaran Tempuran Emas Surabaya menyatakan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan antara lain sebagai berikut :

Yosep Satrio Wicaksono (2016) menyatakan : bahwa secara signifikan pelatihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. pelatihan yang semakin baik maka akan memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan yang lebih baik pula. Karyawan SKM unit V PT. Gudang Garam Tbk. Kediri yang mengikuti pelatihan merasa mendapatkan perhatian dan kepercayaan dari perusahaan, karyawan merasa bahwa dengan dilaksanakannya pelatihan maka perusahaan mempercayai karyawan sebagai aset perusahaan.

Menurut Fendy dan Suharnomo (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa hasil menunjukkan bahwa pembinaan, pelatihan dan pengembangan pemberdayaan dan partisipasi mempengaruhi kinerja karyawan diatas lima puluh persen. Dari hasil analisis regresi pelatihan merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar. Itu artinya pelatihan dan pengembangan di PT. Njonja Meneer Semarang sudah dilakukan dengan baikbaik, dan memiliki dampak yang paling besar terhadap kinerja karyawan dibanding pembinaan, pemberdayaan maupun partisipasi.

Dalam penelitiannya Hardiat (2016) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, terutama pada divisi marketing, karena karyawan bagian marketing PT. Nasmoco Bahana Motor Kota Yogyakarta yang memiliki kecerdasan emosi yang baik kinerjanya juga baik.

Sri Murgiyati (2008) menurut kesimpulan dari penelitiannya adalah kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja pegawai di Badan Penelitian dan Pengembangan Departemen dalam negeri secara signifikan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Variabel	Metode	Hasil Penelitian
.	(Tahun)	Penelitian	Analisis	
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
1.	Yosep Satrio Wicaksono (2016)	Pelatihan (X1), Pengembangan SDM (X2), Semangat Kerja (Y), Kinerja Karyawan (Z)	Path Analysis	Secara signifikan pelatihan (X1) dapat mempengaruhi semangat kerja (Y) karyawan. Pengembangan SDM (X2) secara signifikan mempengaruhi semangat kerja (Y) karyawan. Secara signifikan pelatihan (X1) dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Z). Pengembangan SDM (X2) secara signifikan dapat mempengaruhi Kinerja karyawan (Z). Secara signifikan semangat kerja (Y) dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Z).
2.	Fendy Levy Kambey dan Suharnomo (2013)	Peembinaan (X1), pelatihan pengembangan (X2), Pemberdayaan (X3), Partisipasi (X4), kinerja karyawan (Y)	Analisis Regresi linier berganda	Hasil menunjukkan bahwa pembinaan, pelatihan dan pengembangan, pemberdayaan dan partisipasi mempengaruhi kinerja karyawan diatas lima puluh persen. Dari hasil analisis regresi linier berganda pelatihan

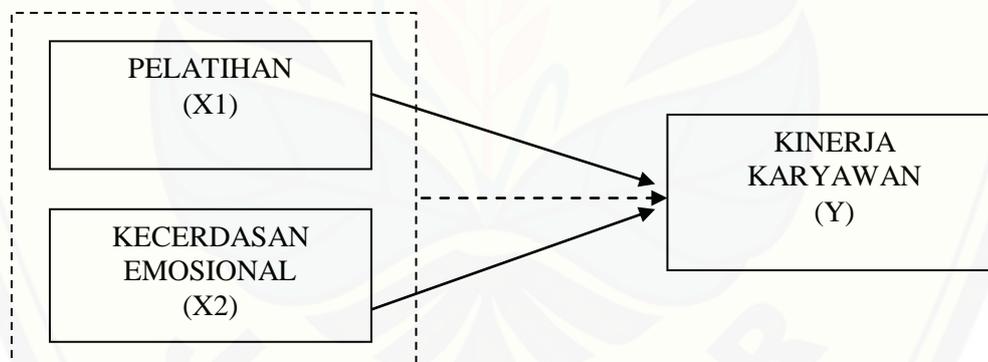
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
				<p>merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling besar. Itu artinya pelatihan dan pengembangan di PT. Njonja Meneer Semarang sudah dilakukan dengan baik dan memiliki dampak yang paling besar terhadap kinerja karyawan dibandingkan variabel pembinaan, pemberdayaan, maupun partisipasi. Sedangkan variabel terkecil yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pemberdayaan dan pembinaan.</p>
3.	Hardiat (2016)	<p>Kecerdasan Emosional (X1), kecerdasan intelektual (X2), kecerdasan spiritual (X3), kinerja karyawan (Y)</p>	<p>Analisis regresi linier berganda</p>	<p>Kecerdasan emosional (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Kecerdasan intelektual (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Kecerdasan spiritual (X3) berpengaruh signifikan dan positif</p>

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
				terhadap kinerja karyawan (Y).
4.	Sri Murgiyati (2008)	Kepemimpinan (X1), kecerdasan emosional (X2), kinerja pegawai (Y)	Analisis linier berganda	Kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan. Kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja pegawai secara signifikan

Sumber : Data diolah dari berbagai sumber (2017)

2.4 Kerangka Konseptual

Penelitian ini akan menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Asco Daihatsu kantor cabang Jember. Berikut merupakan kerangka konseptual dari penelitian yang akan dilakukan :



Gambar 2.1 Model Konseptual

Keterangan :

1. Simbol Garis Lurus (—) :
 - a. Pelatihan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan
 - b. Kecerdasan emosional memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan
2. Simbol Garis Putus (- - - -) :
 - a. Pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan

2.5 Hipotesis

Sugiyono (2008) berpendapat bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Terdapat dua macam hipotesis penelitian yaitu hipotesis kerja dan hipotesis nol. Hipotesis kerja (H_a) dinyatakan dalam kalimat positif dan hipotesis nol (H_0) dinyatakan dalam kalimat negatif. Menurut Aries Siswanto (2013) hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.

Maka hipotesis penelitian ini adalah :

1. H_1 : Pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sales Asco Daihatsu kantor cabang Jember
 H_0 : Tidak adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan sales Asco Daihatsu kantor cabang Jember
2. H_2 : Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sales Asco Daihatsu kantor cabang Jember
 H_0 : Tidak adanya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sales PT.Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember
3. H_3 : Pelatihan dan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sales pada Asco Daihatsu kantor cabang Jember
 H_0 : Tidak adanya pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan sales pada Asco Daihatsu kantor cabang Jember

BAB 3. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah, seorang peneliti harus menggunakan data-data yang sesuai dengan realita objek penelitian agar hasil penelitiannya dapat mendekati kebenaran. Metode penelitian menurut Sugiyono (2009:01) adalah cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif, valid, rialibel, dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2009:15) berpendapat bahwa pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang didasarkan pada angka dan data kualitatif yang diangkakan. Menurut Zarah dan Agung (2016) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang terstruktur dan mengkuantifikasikan data untuk dapat di generalisasikan Penelitian ini akan menjelaskan pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember.

3.1.1 Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini peneliti mempersiapkan bahan yang dapat menunjang untuk penelitian di PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember. Tahap persiapan pada penelitian ini terdiri atas :

a. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan tahapan yang dilakukan dengan mempelajari literatur maupun referensi yang berasal dari buku, artikel, hasil penelitian yang menyangkut mengenai bahasan topik penelitian ini. Hasil dari studi kepustakaan

diperoleh suatu pengetahuan dan ilmu yang baru dan lebih dalam mengenai pelatihan kerja, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

b. Penentuan lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember yang berada di alamat Jl. Hayam Wuruk No. 161, Sempusari - Kaliwates Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian di PT. Asco Prima Mobilindo bahwa perusahaan ini mampu bersaing dengan perusahaan lain, sudah berdiri lebih dari 5 tahun dan produk yang dijual oleh perusahaan ini yaitu mobil Daihatsu dengan 11 tipe dengan produk unggulan yaitu pick up Granmax karena tidak dimiliki oleh showroom mobil lain yang ada di Jember dan untuk tipe mobil lainnya yang masih tetap bertahan meskipun banyak showroom yang menjual produk dengan konsep mobil keluarga dan city car yang sama. Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah 60 hari terhitung sejak keluarnya surat tugas penelitian atau sampai penelitian selesai. Adapun ketentuan waktu lebih lanjut tergantung data yang dibutuhkan.

c. Observasi Pendahuluan

Sebelum melakukan penelitian lebih mendalam untuk penyebaran kuesioner, peneliti melakukan observasi awal terlebih dahulu. Observasi yang dilakukan adalah untuk memperoleh data fakta jumlah karyawan, penghargaan yang dicapai, data kehadiran, data pelatihan yang dilaksanakan oleh PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember, target penjualan karyawan sales, realisasi target penjualan karyawan sales dan jumlah penjualan unit mobil 2 tahun terakhir.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2002:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Istijanto (2005) menyatakan Populasi diartikan sebagai jumlah keseluruhan semua anggota yang diteliti, sedangkan sampel merupakan bagian

yang diambil dari populasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember yang berjumlah 33.

3.2.2 Sampel

Jumlah karyawan sales yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sampel berjumlah 33 karyawan dengan karakteristik telah mengikuti pelatihan dan pernah memiliki permasalahan emosional saat menghadapi konsumen. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh/ sensus yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012:96). Penggunaan sampling jenuh/sensus ini diambil karena karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember kurang dari 100, yaitu 33 karyawan sales.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yang dibedakan berdasarkan sumber pengumpulannya. Jenis data tersebut adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama (responden) yang berkaitan dengan variabel penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo cabang Jember

b. Data Sekunder

Merupakan data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang ada seperti literatur, penelitian terdahulu, internet dan sumber-sumber yang mendukung dalam penelitian ini.

Dalam pengumpulan data sekunder ini, peneliti menggunakan dua kategori data sekunder yaitu:

1) Internal Data

Data sekunder ini tersedia dalam perusahaan tempat penelitian dilakukan, yaitu informasi mengenai gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan data jumlah karyawan.

2) Eksternal Data

Data sekunder ini diperoleh dari sumber-sumber luar, yaitu buku-buku dan jurnal penelitian yang digunakan sebagai telaah pustaka.

Data sekunder ini digunakan untuk mendukung informasi data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi lapangan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lapangan dan melakukan pencatatan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

b. Kuesioner

Adalah seperangkat pernyataan tertulis yang disusun oleh peneliti yang diberikan kepada karyawan sales sebagai responden. Kuesioner berisikan pernyataan tentang variabel kinerja karyawan, pelatihan kerja dan kecerdasan emosional karyawan.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari literatur atau referensi yang berasal dari buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2007:40) definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan rujukan-rujukan empiris apa saja yang dapat ditemukan di lapangan. Sugiyono (2011:60) menyatakan variabel penelitian pada dasarnya adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengenai pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sales pada PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember ada dua macam yaitu variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini definisi operasional dijelaskan sebagai berikut :

a. Variabel Independen Atau Variabel Bebas (X)

- 1) Pelatihan (X1) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap melalui metode-metode yang digunakan sehingga karyawan mampu bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

Indikator dari variabel pelatihan meliputi:

- a) Pengetahuan adalah pemahaman karyawan terhadap fakta, peraturan, prosedur dan proses kerja.
 - b) Keterampilan merupakan tindakan karyawan sales yang mahir dalam berkomunikasi dan mengembangkan jaringan konsumen.
 - c) Sikap yaitu perasaan karyawan terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, orang lain atau taraf kesediaan karyawan untuk menampilkan perilaku kerja tertentu.
- 2) Kecerdasan emosional (X2) adalah kemampuan karyawan untuk mengetahui perasaan yang sedang terjadi sehingga mampu mengatur dan memotivasi diri sendiri agar dapat meningkatkan kualitas kerja, rasa empati serta mengelola perasaan dengan baik dan benar sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi sehingga mampu menjaga keharmonisan suatu hubungan.

Indikator variabel kecerdasan emosional meliputi :

- a) Mengenal emosi diri yaitu kesadaran seseorang dalam memahami perasaan sewaktu perasaan itu terjadi sehingga mampu menempatkan diri.
 - b) Mengelola emosi merupakan pengendalian perasaan agar dapat terungkap dengan pas atau selaras sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.
 - c) Memotivasi diri sendiri adalah hasrat yang dimiliki karyawan untuk menggerakkan dan menuntun diri dalam kebaikan.
 - d) Mengenali emosi orang lain (empati) yaitu dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain.
 - e) Membina hubungan yaitu memahami karakteristik orang lain untuk menjalin dan menjaga hubungan yang baik.
- b. Variabel Dependen Atau Variabel Terikat (Y)
- 1) Kinerja karyawan (Y) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Indikator variabel kinerja menurut meliputi :

- a) Jumlah pekerjaan merupakan tingkat banyaknya karyawan dalam menyelesaikan tugas kerjanya.
- b) Kualitas pekerjaan adalah tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan.
- c) Ketepatan waktu adalah kesesuaian karyawan dalam mengatur waktu yang telah ditetapkan tanpa mengabaikan jumlah pekerjaannya.
- d) Kehadiran adalah perihal hadirnya karyawan saat bekerja.
- e) Kerjasama merupakan kegiatan atau usaha yg dilakukan oleh beberapa karyawan untuk mencapai tujuan bersama.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item
(a)	(b)	(c)	(d)
Pelatihan	Pelatihan kerja (X1)	a. Peningkatan Pengetahuan	1) Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan tentang proses kerja
			2) Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan tentang prosedur kerja
			3) Pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan tentang peraturan kerja
		b. Peningkatan Keterampilan	1) Meningkatkan kemampuan berkomunikasi
			2) Kemampuan dalam mengembangkan jaringan konsumen
		c. Peningkatan Sikap	1) Meningkatkan sikap aktif dalam bekerja
			2) Tanggap dalam bekerja
			3) Meningkatkan sikap percaya diri
			4) Mandiri dalam menyelesaikan tugas kerjanya

(a)	(b)	(c)	(d)
Kecerdasan emosional	Kecerdasan emosional (X2)	a. Mengenal diri	1) Memahami kepribadian diri 2) Mengenali perasaan saat perasaan itu sedang terjadi seperti marah, sedih, senang, takut dan lain sebagainya
		b. Mengelola emosi	1) Dapat mengendalikan perasaan pada saat situasi apapun 2) Mampu mengatasi situasi yang mendesak dengan baik dan benar
		c. Memotivasi diri sendiri	1) Mendorong diri agar mencapai tujuan 2) Dapat menggerakkan diri sendiri untuk mengutamakan pencapaian tujuan pekerjaan
		d. Mengenal emosi orang lain (empati)	1) Dapat mengetahui perasaan orang lain 2) Dapat membaca pesan nonverbal yang di tampilkan oleh orang lain

(a)	(b)	(c)	(d)
		e. Membina hubungan	1) Memahami karakteristik orang lain untuk menjalin hubungan yang baik 2) Mudah bergaul
Kinerja	Kinerja karyawan (Y)	a. Jumlah pekerjaan	1) Menunjukkan banyaknya jumlah pekerjaan yang telah dicapai 2) Bekerja sesuai dengan jumlah target yang telah ditetapkan oleh perusahaan
		b. Kualitas pekerjaan	1) Mampu bekerja sesuai dengan syarat ketentuan kualitas perusahaan
		c. Ketepatan waktu	1) Mampu bekerja sesuai dengan target waktu yang diberikan oleh perusahaan 2) Penggunaan waktu yang sebaik-baiknya dalam penyelesaian pekerjaan

(a)	(b)	(c)	(d)
		d. Kehadiran	1) Selalu menghadiri kegiatan kantor 2) Displin dalam melakukan absensi
		e. Kemampuan kerjasama	1) Mampu bekerjasama dengan sesama rekan kerja 2) Saling berbagi ide dan solusi terhadap rekan kerja

Sumber : Data diolah 2017

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2004:86) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Sangat Benar/ Sederajat : diberi skor 4
- b. Benar/ Sederajat : diberi skor 3
- c. Tidak Benar/ Sederajat : diberi skor 2
- d. Sangat Tidak Benar/ Sederajat : diberi skor 1

Memodifikasi skala likert dari 5 jawaban menjadi hanya 4 kategori jawaban dengan menghilangkan kategori jawaban yang ditengah atau keragu raguan dengan alasan menurut Hadi (2015:20) adalah sebagai berikut :

- a. Kategori ditengah mempunyai arti ganda. Biasanya diartikan belum dapat memutuskan sesuatu atau memberi jawaban, atau bahkan ragu-ragu.
- b. Tersedianya jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya, ke arah sesuai atau tidak sesuai.
- c. Maksud kategori menjadi 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden ke arah sesuai atau tidak sesuai. Jika disediakan 5 pilihan jawaban akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang di dapat dari para responden.

Penelitian ini menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi menjadi empat pilihan jawaban dengan alasan bahwa dalam penelitian ini peneliti ingin memperoleh informasi dari responden yang mengarah antara benar dan tidak benar, dengan demikian tidak mengurangi informasi yang diperoleh dari para responden. Menurut Nasution (2004) sifat pengukuran terbagi menjadi dua, yaitu positif dan negatif. Pernyataan yang bersifat positif diberi skor mulai dari angka tertinggi ke terendah dan pernyataan negatif diberi skor mulai dari angka terendah ke tertinggi.

3.7 Uji Instrumen Data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan atau pernyataan dengan total skor pengamatan (Arikunto 2006:25)

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi

x : nilai indikator

y : nilai total

n : jumlah sampel

3.7.2 Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan memberikan hasil data yang sama jika dilakukan kembali pada objek yang sama. Suatu pengukur dikatakan handal apabila sepanjang pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten.

Menurut Prayitno (2010:97) menegaskan bahwa uji realibilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih. Dalam penelitian ini menguji realibilitas menggunakan rumus penghitungan *Cronbach Alpha*

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

Keterangan :

α : koefisien realibilitas

r : koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k : jumlah variabel bebas dalam persamaan

Pengukuran realibilitas dilakukan dengan menguji statistik Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai cronbach alpha >0,60

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain. Jika dalam persamaan regresi hanya terdapat salah satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka disebut sebagai regresi sederhana, sedangkan jika variabel bebasnya lebih dari satu, maka disebut sebagai persamaan regresi berganda.

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Karakteristik pada masing-masing variabel

a : konstanta atau besarnya koefisien masing-masing variabel sama dengan nol

b_1 : besarnya pengaruh pelatihan kerja

b_2 : besarnya pengaruh kecerdasan emosional

x_1 : variabel pelatihan kerja

x_2 : variabel kecerdasan emosional

y : kinerja karyawan

e : faktor gangguan

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Haryadi (2013:53) uji normalitas merupakan perbandingan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Sedangkan menurut Kasmadi dan Sunariah (2014:92) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui bahwa sebaran data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggambarkan bahwa sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-smirnov dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada saat variabel dengan ketentuan bahwa jika

secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dilihat dari angka probabilitasnya, dimana jika probabilitasnya $>0,05$ maka residual terdistribusi normal. Sebaliknya jika probabilitas $<0,005$ maka tidak terdistribusi normal.

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Adalah pengujian dari asumsi untuk membuktikan bahwa variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi satu dengan lainnya. Adanya multikolinieritas dapat menyebabkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk mentaksir variabel independent (Prayitno 2010:135). Gejala multikolinieritas juga dapat dideteksi dengan melihat besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*). Multikolinieritas dianggap tidak terjadi jika nilai VIF < 5 .

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Merupakan varians dalam model tidak sama, sehingga estimator yang diperoleh tidak efisien. Hal tersebut disebabkan varians yang tidak minimum. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *levene* dilakukan dengan cara membuat kolom baru dalam bentuk grup terhadap semua variabel bebas. Heteroskedastisitas dianggap tidak terjadi jika nilai signifikan *levene test* $>0,05$. Menurut Prayitno (2010:93), apabila hasil *regresi absolute* terdapat seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model penelitian lolos dari adanya heteroskedastisitas

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t (Parsial)

Menurut Prayitno (2010:68) uji statistik t digunakan untuk membuktikan signifikan tidaknya antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{bi}{Se(bi)}$$

Keterangan :

t : test signifikan dengan angka korelasi

bi : koefisien regresi

$Se(bi)$: standart eror dari koefisien korelasi

3.10.2 Uji R^2 (Koefisien Determinan)

Prayitno (2010:66) menjelaskan bahwa analisa determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

$$R^2 = \sum y \frac{b^1 \sum x_1y + b^2 \sum x_2y + b^3 \sum x_3y + b^4 \sum x_4y}{\sum y^2}$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi berganda

Y : Variabel terikat (dependent)

X : Variabel bebas (independent)

b : koefisien regresi linier

3.10.3 Uji F (Simultan)

Hipotesis menyatakan bahwa diduga secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis di atas digunakan analisis linier berganda atau disebut uji F, rumus yang digunakan untuk menghitung nilai F adalah sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/(K-1)}{(1-R^2)(n-K)}$$

Keterangan :

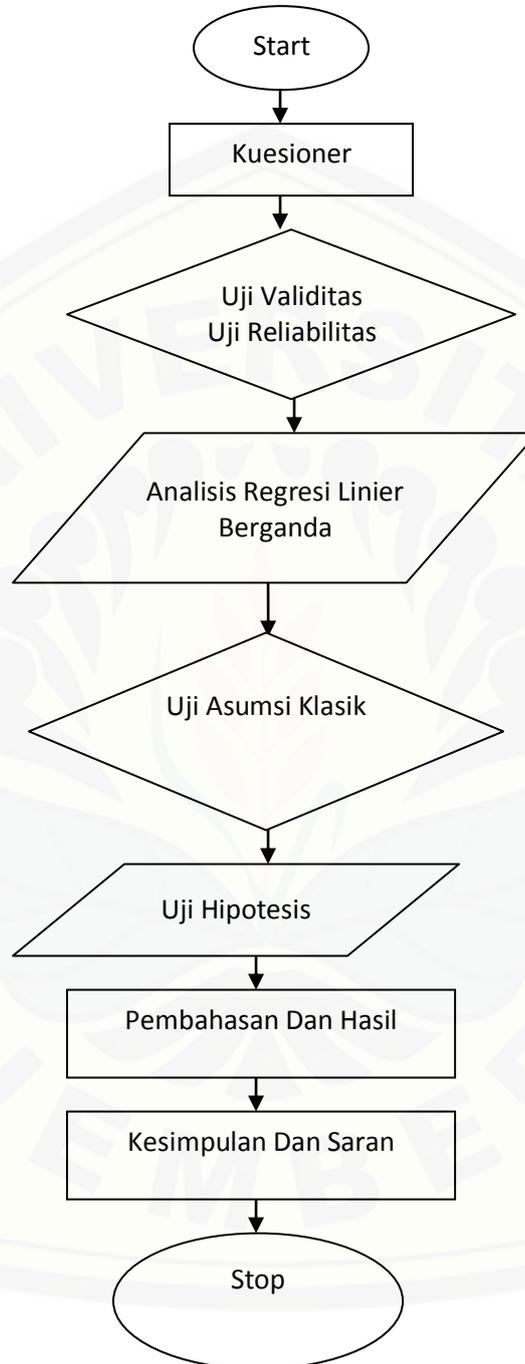
R^2 : koefisien determinan

K : jumlah variabel

n : jumlah sampel

3.11 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan :

- a. Start
Merupakan tahapan awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian
- b. Kuesioner
Merupakan tahap penyebaran kuesioner yang diperlukan untuk mendukung penelitian
- c. Uji Instrumen
Uji ini merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui bahwa kuesioner yang dibagikan pada saat penelitian telah valid dan reliabel, jika tidak valid dan reliabel perlu dilakukan perbaikan
- d. Analisis Data
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda
- e. Uji Asumsi Klasik
Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas
- f. Uji Hipotesis
Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan beberapa macam alat uji yakni Uji T, Uji R, dan Uji F hal ini dilakukan untuk melihat pengaruh disetiap variabel yang diukur
- g. Pembahasan Dan Hasil
Pada tahap ini dilakukan pembahasan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan
- h. Kesimpulan Dan Saran
Menarik suatu kesimpulan dari analisis data dan memberikan saran dan sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan
- i. Stop
Menunjukkan berakhirnya penelitian yang dilakukan

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah peneliti jelaskan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang positif. ini membuktikan bahwa pelatihan yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember memiliki 8 jenis kegiatan pelatihan yaitu, *Grooming, Salesmanship And Skill, Roleplay Six Position Walk Around, Roleplay Kasus, Product Knowledge, Basic, Advance* dan *Intermediate*, 2 diantaranya dilakukan secara terus menerus atau continue yaitu pelatihan *roleplay kasus* dan *roleplay six position walk around*. Pelatihan yang dilakukan terus menerus dapat meningkatkan kualitas dan menjaga mutu karyawan sales .

- b. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang positif. ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan.

Karyawan sales harus mampu mengenal emosi diri agar ia mampu mengetahui perasaan yang sedang terjadi, mengelola emosi agar karyawan sales mampu mengendalikan perasaan agar terungkap secara pas agar tercipta suasana negosiasi atau pengenalan produk yang santai, memotivasi diri sendiri supaya karyawan sales bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan, sesuai target yang telah ditetapkan dan mengutamakan pelayanan yang optimal kepada konsumen, mengenali emosi orang lain (empati) adalah untuk memahami perasaan konsumen ketika terjadi suatu permasalahan sehingga karyawan sales tidak mengutamakan ego nya sendiri dan membina hubungan adalah sikap menjalin hubungan yang baik kepada konsumen untuk memelihara konsumen yang bertujuan mengembangkan jaringan konsumen.

- c. Hasil pengujian regresi berganda atas pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa pelatihan dan kecerdasan emosional yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan dan kecerdasan emosional penting perannya bagi karyawan sales PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember untuk mencapai tujuan utama perusahaan. Pelatihan berguna untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang berguna sebagai dasar untuk melaksanakan tugas kerjanya sebagai karyawan sales, sedangkan kecerdasan emosional berguna untuk mengenal emosi, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenal emosi orang lain (empati) dan membina hubungan yang digunakan untuk mengatasi atau mengendalikan suasana sehingga mampu mengatasi segala permasalahan dengan tidak mengutamakan egonya sendiri serta mampu mengajak konsumen untuk tertarik dan memilih untuk membeli produk PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember kantor cabang Jember.

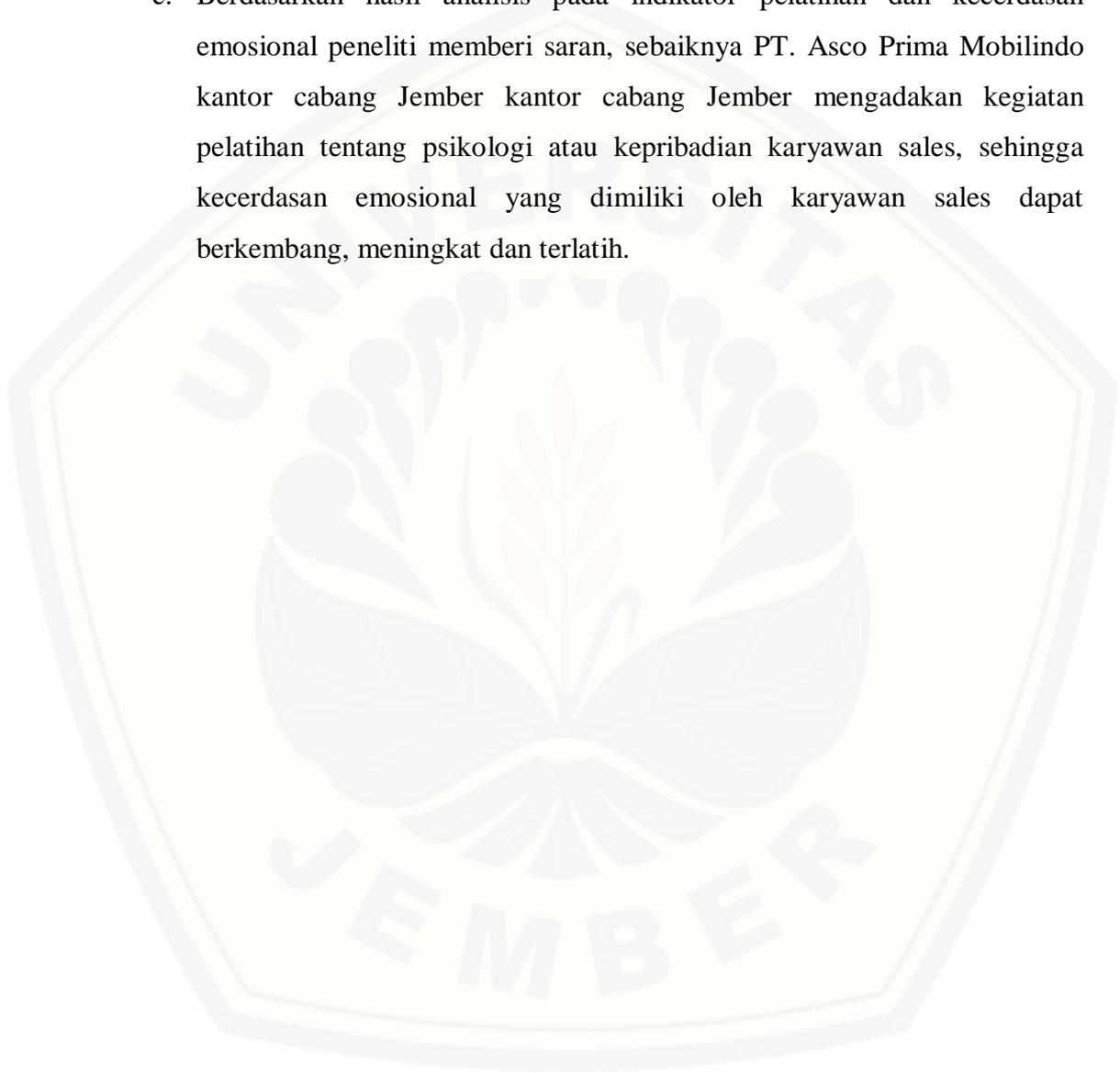
5.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya terdapat beberapa saran yang akan menjadi implikasi bagi penelitian selanjutnya dan bagi perusahaan, antara lain :

- a. Berdasarkan hasil analisis pada indikator variabel pelatihan, untuk variabel pelatihan kerja diharapkan PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember kantor cabang Jember melakukan evaluasi hasil pelatihan yang telah dilaksanakan, agar perusahaan mampu mengetahui kekurangan dan kelebihan dari kegiatan pelatihan sehingga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk pencapaian target kinerja karyawan sales.
- b. Berdasarkan hasil analisis pada indikator kecerdasan emosional, PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember kantor cabang Jember sebaiknya memperhatikan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan sales

agar karyawan sales mampu mengendalikan permasalahan yang dihadapi pada saat proses menjual dan memperkenalkan produk kepada konsumen sehingga konsumen tertarik dan membeli produk dari PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember kantor cabang Jember.

- c. Berdasarkan hasil analisis pada indikator pelatihan dan kecerdasan emosional peneliti memberi saran, sebaiknya PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember kantor cabang Jember mengadakan kegiatan pelatihan tentang psikologi atau kepribadian karyawan sales, sehingga kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan sales dapat berkembang, meningkat dan terlatih.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amirul, Hadi dan Haryanto. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan Untuk IAIN Dan PTAIN Semua Jurusan*. Bandung: Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS : Edisi 4*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2016. *Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Istijanto, 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta
- Prayitno, 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Purwanto, E. A. dan D. R. Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif* . Yogyakarta: Gava Media
- Puspitaningtyas, Zarah. dan Kurniawan, Agung. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku
- Robbins, Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Simamora, H. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 3. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Perss.

Internet :

<http://www.asco.co.id>

<http://www.daihatsu.co.id>



DAFTAR KUESIONER**Variabel Pelatihan Kerja**

1. Pelatihan kerja yang diberikan oleh PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember mampu meningkatkan pengetahuan tentang proses penjualan
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
2. Pengetahuan saya dalam bidang otomotif khususnya mobil Daihatsu semakin bertambah
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
3. Setelah melakukan pelatihan, pengetahuan tentang prosedur peragaan *selling point* bertambah
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
4. Setelah pelatihan, saya semakin mengetahui tentang peraturan kerja saya
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
5. Keterampilan saya dalam berkomunikasi bertambah
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
6. Kemampuan saya bertambah dalam mengembangkan jaringan konsumen
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
7. Saya memberikan sikap tidak mudah menyerah dalam bekerja
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

8. Saya memberikan respon yang cepat dalam bekerja
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
9. Sikap percaya diri saya meningkat
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
10. Saya mandiri dalam mengerjakan tugas pekerjaan saya
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah

Variabel Kecerdasan Emosional

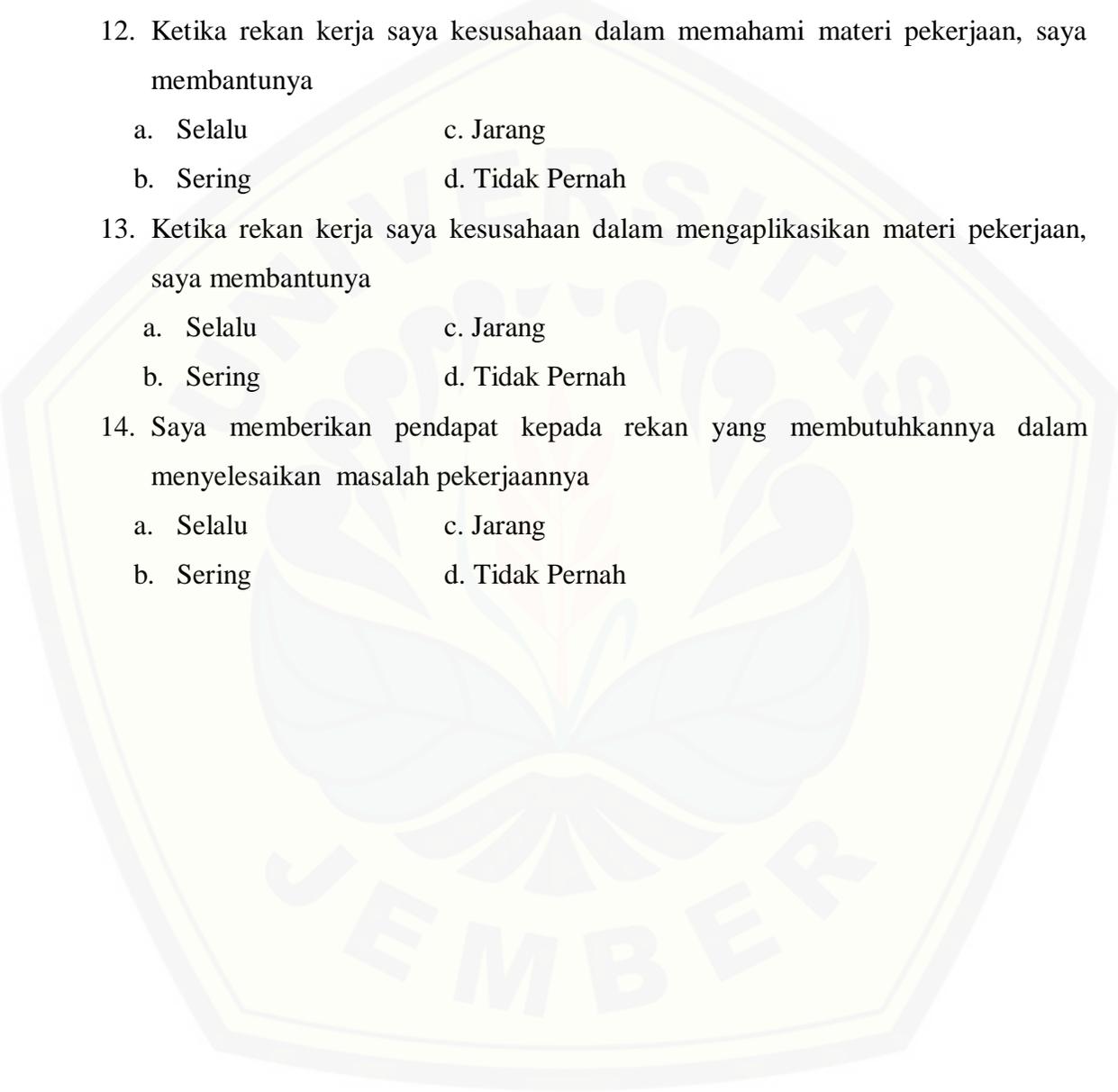
1. Saya mampu mengenali perasaan yang terjadi pada diri saya
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
2. Saya mampu memahami sifat kepribadian dalam diri saya sendiri
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
3. Saya mampu mengendalikan emosi pada situasi apapun
 - a. Sangat Bisa
 - b. Bisa
 - c. Tidak Bisa
 - d. Sangat Tidak Bisa
4. Pada saat situasi yang mendesak saya mampu mengatasi masalah
 - a. Sangat Bisa
 - b. Bisa
 - c. Tidak Bisa
 - d. Sangat Tidak Bisa
5. Pada saat bekerja, saya menyelesaikan pekerjaan dengan tidak mengulur waktu
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
6. Saya mampu menuntun diri saya untuk melakukan hal yang baik
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

7. Saya mampu menuntun diri saya untuk berfikir positif
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
8. Saya dapat mengetahui emosi orang lain
 - a. Sangat Bisa
 - b. Bisa
 - c. Tidak Bisa
 - d. Sangat Tidak Bisa
9. Saya dapat membaca pesan nonverbal yang ditimbulkan dari mimik wajah orang lain
 - a. Sangat Bisa
 - b. Bisa
 - c. Tidak Bisa
 - d. Sangat Tidak Bisa
10. Saya dapat membaca pesan nonverbal yang ditimbulkan dari tekanan suara orang lain
 - a. Sangat Bisa
 - b. Bisa
 - c. Tidak Bisa
 - d. Sangat Tidak Bisa
11. Mampu memahami karakteristik orang lain sehingga mampu menjalin hubungan yang baik
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
12. Saya mudah bergaul dengan semua orang
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

Variabel Kinerja

1. Saya mengutamakan jumlah penjualan unit mobil dibandingkan tipe unit
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
2. Penjualan saya sesuai dengan target
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah

3. Dalam bekerja, saya berusaha untuk meminimalisir kesalahan
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
4. Saya memahami standar kualitas pelayanan konsumen yang ditetapkan oleh PT. Asco Prima Mobilindo kantor cabang Jember
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
5. Saya bekerja sesuai dengan standar kualitas pelayanan terhadap konsumen
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
6. Saya mengefektifkan pekerjaan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
7. Saya menyelesaikan tugas kerja tepat waktu (melengkapi persyaratan dalam prosedur pemesanan unit mobil)
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
8. Saya berpartisipasi dalam setiap acara yang diselenggarakan oleh kantor
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
9. Saya melakukan absensi saat bekerja
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar
10. Saya mampu bekerjasama dengan sesama rekan kerja
 - a. Sangat Benar
 - b. Benar
 - c. Tidak Benar
 - d. Sangat Tidak Benar

11. Saya mampu bekerjasama dengan tim
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
 12. Ketika rekan kerja saya kesusahaan dalam memahami materi pekerjaan, saya membantunya
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
 13. Ketika rekan kerja saya kesusahaan dalam mengaplikasikan materi pekerjaan, saya membantunya
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
 14. Saya memberikan pendapat kepada rekan yang membutuhkannya dalam menyelesaikan masalah pekerjaannya
 - a. Selalu
 - b. Sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak Pernah
- 

Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner

No	Pelatihan Kerja										to tal	Kecerdasan Emosional												To tal	Variabel Kinerja															To tal				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14						
1	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	34	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	4	2	42		
4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	33	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	52	
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	4	3	1	43		
6	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	40			
7	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	27	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	26	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	40			
8	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	48			
9	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	20	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	20	4	4	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	32				
10	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	48				
11	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	47				
12	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	36	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	46				
13	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	35	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	44	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	46					
14	2	2	4	2	3	1	3	4	1	3	25	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	36	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	43					
15	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	28	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	4	36	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	44					
16	4	4	3	4	3	1	3	4	1	3	30	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	42	3	3	4	1	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	4	41					
17	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	26	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	30	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	41					
18	2	2	3	2	4	2	4	3	4	3	29	3	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	32	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	43						
19	3	3	4	4	3	3	3	1	3	1	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	35					
20	2	2	2	3	1	3	1	1	1	1	17	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	34	3	3	3	1	1	3	3	2	3	4	3	1	3	2	3	35					
21	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	38					

22	1	2	1	3	1	3	2	3	4	3	23	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	3	28	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	36
23	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	31	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	42	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	51
24	3	4	3	2	1	3	3	1	3	1	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	38
25	3	2	3	2	3	1	1	3	1	3	22	1	3	3	3	4	3	1	3	3	3	4	3	34	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	31
26	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41
27	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	25	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	28	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	32
28	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	32	2	2	4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	36
29	3	3	3	1	3	1	1	3	4	3	25	1	3	3	3	4	1	1	3	3	3	4	1	30	1	3	4	1	3	1	3	2	3	3	4	3	1	2	34
30	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	39	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	53	
32	2	1	2	4	4	2	2	2	4	3	26	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	51	
33	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	31	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44	



Lampiran 3 Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	10	30,3	30,3	33,3
	3,00	15	45,5	45,5	78,8
	4,00	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	11	33,3	33,3	36,4
	3,00	13	39,4	39,4	75,8
	4,00	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	3	9,1	9,1	12,1
	3,00	24	72,7	72,7	84,8
	4,00	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	9	27,3	27,3	30,3
	3,00	10	30,3	30,3	60,6

	4,00	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	9,1	9,1	9,1
	2,00	1	3,0	3,0	12,1
	3,00	24	72,7	72,7	84,8
	4,00	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	15,2	15,2	15,2
	2,00	6	18,2	18,2	33,3
	3,00	21	63,6	63,6	97,0
	4,00	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	15,2	15,2	15,2
	2,00	4	12,1	12,1	27,3
	3,00	21	63,6	63,6	90,9
	4,00	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,1	12,1	12,1
	2,00	2	6,1	6,1	18,2

3,00	13	39,4	39,4	57,6
4,00	14	42,4	42,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

X1.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	12,1	12,1	12,1
2,00	3	9,1	9,1	21,2
3,00	19	57,6	57,6	78,8
4,00	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

X1.10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	12,1	12,1	12,1
2,00	2	6,1	6,1	18,2
3,00	21	63,6	63,6	81,8
4,00	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	4	12,1	12,1	12,1
2,00	3	9,1	9,1	21,2
3,00	22	66,7	66,7	87,9
4,00	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	1	3,0	3,0	3,0

	2,00	4	12,1	12,1	15,2
	3,00	25	75,8	75,8	90,9
	4,00	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	9	27,3	27,3	30,3
	3,00	15	45,5	45,5	75,8
	4,00	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	21,2	21,2	21,2
	3,00	18	54,5	54,5	75,8
	4,00	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	9,1	9,1	9,1
	3,00	14	42,4	42,4	51,5
	4,00	16	48,5	48,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	6,1	6,1	6,1
	2,00	5	15,2	15,2	21,2

	3,00	16	48,5	48,5	69,7
	4,00	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,1	12,1	12,1
	2,00	3	9,1	9,1	21,2
	3,00	22	66,7	66,7	87,9
	4,00	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	3	9,1	9,1	12,1
	3,00	25	75,8	75,8	87,9
	4,00	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	9	27,3	27,3	30,3
	3,00	15	45,5	45,5	75,8
	4,00	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	21,2	21,2	21,2

	3,00	18	54,5	54,5	75,8
	4,00	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	9,1	9,1	9,1
	3,00	14	42,4	42,4	51,5
	4,00	16	48,5	48,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

X2.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	6,1	6,1	6,1
	2,00	5	15,2	15,2	21,2
	3,00	16	48,5	48,5	69,7
	4,00	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	9,1	9,1	9,1
	2,00	2	6,1	6,1	15,2
	3,00	18	54,5	54,5	69,7
	4,00	10	30,3	30,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	6,1	6,1	6,1

	3,00	22	66,7	66,7	72,7
	4,00	9	27,3	27,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	12,1	12,1	12,1
	3,00	17	51,5	51,5	63,6
	4,00	12	36,4	36,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	18,2	18,2	18,2
	2,00	3	9,1	9,1	27,3
	3,00	19	57,6	57,6	84,8
	4,00	5	15,2	15,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,1	12,1	12,1
	2,00	3	9,1	9,1	21,2
	3,00	19	57,6	57,6	78,8
	4,00	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,1	12,1	12,1

	2,00	3	9,1	9,1	21,2
	3,00	23	69,7	69,7	90,9
	4,00	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	3	9,1	9,1	12,1
	3,00	25	75,8	75,8	87,9
	4,00	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	3	9,1	9,1	9,1
	2,00	5	15,2	15,2	24,2
	3,00	19	57,6	57,6	81,8
	4,00	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,0	3,0	3,0
	3,00	26	78,8	78,8	81,8
	4,00	6	18,2	18,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	18	54,5	54,5	54,5

	4,00	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	12,1	12,1	12,1
	3,00	18	54,5	54,5	66,7
	4,00	11	33,3	33,3	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	12,1	12,1	12,1
	2,00	3	9,1	9,1	21,2
	3,00	18	54,5	54,5	75,8
	4,00	8	24,2	24,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	15,2	15,2	15,2
	2,00	3	9,1	9,1	24,2
	3,00	21	63,6	63,6	87,9
	4,00	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Y.14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,0	3,0	3,0
	2,00	13	39,4	39,4	42,4
	3,00	15	45,5	45,5	87,9

4,00	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Lampiran 4 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,813*	,449*	,450*	,299	,135	,245	,262	-,027	,431*	,674*
	Sig. (2-tailed)		,000	,009	,009	,090	,454	,169	,141	,883	,012	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.2	Pearson Correlation	,813*	1	,367*	,471*	-,015	,270	,278	,287	,059	,323	,651*
	Sig. (2-tailed)	,000		,036	,006	,933	,128	,117	,105	,746	,066	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.3	Pearson Correlation	,449*	,367*	1	,057	,410*	,000	,418*	,206	-,114	,119	,449*
	Sig. (2-tailed)	,009	,036		,754	,018	1,000	,015	,251	,526	,509	,009
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.4	Pearson Correlation	,450*	,471*	,057	1	,238	,477*	,393*	,272	,087	,334	,657*
	Sig. (2-tailed)	,009	,006	,754		,182	,005	,024	,126	,629	,057	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.5	Pearson Correlation	,299	-,015	,410*	,238	1	-,101	,457*	,431*	,270	,476**	,578*

	Sig. (2-tailed)	,090	,933	,018	,182		,578	,008	,012	,129	,005	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.6	Pearson Correlation	,135	,270	,000	,477*	-,101	1	,507*	-,007	,272	,008	,441*
	Sig. (2-tailed)	,454	,128	1,000	,005	,578		,003	,968	,125	,963	,010
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.7	Pearson Correlation	,245	,278	,418*	,393*	,457*	,507*	1	,344*	,232	,242	,693*
	Sig. (2-tailed)	,169	,117	,015	,024	,008	,003		,050	,193	,175	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.8	Pearson Correlation	,262	,287	,206	,272	,431*	-,007	,344*	1	,052	,826**	,649*
	Sig. (2-tailed)	,141	,105	,251	,126	,012	,968	,050		,772	,000	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.9	Pearson Correlation	-,027	,059	-,114	,087	,270	,272	,232	,052	1	,225	,366*
	Sig. (2-tailed)	,883	,746	,526	,629	,129	,125	,193	,772		,208	,036
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1.10	Pearson Correlation	,431*	,323	,119	,334	,476*	,008	,242	,826*	,225	1	,702*
	Sig. (2-tailed)	,012	,066	,509	,057	,005	,963	,175	,000	,208		,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X1	Pearson Correlation	,674*	,651*	,449*	,657*	,578*	,441*	,693*	,649*	,366*	,702**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,000	,000	,010	,000	,000	,036	,000	

X2.5	Pearson Correlation	,217	,343	,306	,250	1	,314	,217	,437*	,306	,250	1,000**	,314	,552**
	Sig. (2-tailed)	,224	,051	,084	,160		,075	,224	,011	,084	,160	,000	,075	,001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X2.6	Pearson Correlation	,639**	,261	,462**	,538**	,314	1	,639**	,380*	,462**	,538**	,314	1,000**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,143	,007	,001	,075		,000	,029	,007	,001	,075	,000	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X2.7	Pearson Correlation	1,000**	,551**	,301	,290	,217	,639**	1	,702**	,301	,290	,217	,639**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,088	,101	,224	,000		,000	,088	,101	,224	,000	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X2.8	Pearson Correlation	,702**	,821**	,458**	,393*	,437*	,380*	,702**	1	,458**	,393*	,437*	,380*	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,024	,011	,029	,000		,007	,024	,011	,029	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X2.9	Pearson Correlation	,301	,317	1,000**	,857**	,306	,462**	,301	,458**	1	,857**	,306	,462**	,776**
	Sig. (2-tailed)	,088	,072	,000	,000	,084	,007	,088	,007		,000	,084	,007	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
X2.10	Pearson Correlation	,290	,244	,857**	1,000**	,250	,538**	,290	,393*	,857**	1	,250	,538**	,764**

Y. Pearson																
13	n	,64	,38	-	,49	,23	,62	,22	,41	,19	,28	-	,24		,09	,61
	Correlation	2**	7*	,098	8**	6	3**	7	2*	1	9	,115	1	1	7	6**
	Sig. (2-tailed)	,000	,026	,588	,003	,186	,000	,204	,017	,287	,103	,525	,176		,591	,000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y. Pearson																
14	n	,18	,26	,10	,29	,22	,23	,26	,27	,06	-	,15	,27	,09		,43
	Correlation	0	0	7	8	2	2	6	2	4	,084	2	9	7	1	1*
	Sig. (2-tailed)	,316	,145	,554	,093	,215	,193	,135	,126	,723	,642	,397	,116	,591		,012
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y. Pearson																
	n	,62	,47	,36	,72	,59	,79	,65	,62	,47	,53	,41	,63	,61	,43	
	Correlation	0**	5**	9*	5**	3**	5**	0**	7**	5**	0**	5*	2**	6**	1*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,005	,035	,000	,000	,000	,000	,000	,005	,002	,016	,000	,000	,012	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

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

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

b. Uji Reliabilitas

X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	11

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	13

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	15

Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,686	,665	3,45659

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	783,074	2	391,537	32,770	,000 ^b
	Residual	358,441	30	11,948		
	Total	1141,515	32			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,869	3,880		2,801	,009
	X1	,479	,178	,392	2,692	,012
	X2	,474	,137	,502	3,448	,002

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		33	33	33
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	28,7879	36,1818	41,7879
	Std. Deviation	4,89105	6,33174	5,97263
Most Extreme Differences	Absolute	,083	,208	,076
	Positive	,083	,208	,076
	Negative	-,080	-,124	-,065
Test Statistic		,083	,208	,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}	,085 ^c	,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

b. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	,869	3,880		2,801	,009		
X1	,479	,178	,392	2,692	,012	,494	2,026
X2	,474	,137	,502	3,448	,002	,494	2,026

- a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	3,522	1,977			1,781	,085
	X1	-,084	,091			-,238	,360
	X2	,048	,070			,175	,501

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 7 Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,869	3,880		2,801	,009
	X1	,479	,178	,392	2,692	,012
	X2	,474	,137	,502	3,448	,002

a. Dependent Variable: Y

b. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	783,074	2	391,537	32,770	,000 ^b
	Residual	358,441	30	11,948		
	Total	1141,515	32			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

c. Uji Koefisienan Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,828 ^a	,686	,665	3,45659

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 8 Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

1. Daihatsu Copen



Sumber : www.daihatsu.co.id

2. Daihatsu Sirion



Sumber : www.daihatsu.co.id

3. Daihatsu Pick Up Gran Max



Sumber : www.daihatsu.co.id

4. Daihatsu Ayla



Sumber : www.daihatsu.co.id

5. Daihatsu Pick Up Hi Max



Sumber : www.daihatsu.co.id

6. Daihatsu Luxio



Sumber : www.daihatsu.co.id

7. Daihatsu Sigra



Sumber : www.daihatsu.co.id

8. Daihatsu Terios



Sumber : www.daihatsu.co.id

9. Daihatsu Xenia



Sumber :www.daihatsu.co.id

10. Daihatsu Mini Bus Gran Max



Sumber. www.daihatsu.co.id

LAMPIRAN

Dokumentasi Penelitian



JEMBER







KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
 LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
 Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 347/UN25.3.1/LT/2018
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

22 Januari 2018

Yth. **Pimpinan**

PT. ASCO Prima Mobilindo Cabang Jember

Di

Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 5255/UN25.1.2/LT/2017 tanggal 27 Desember 2017 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Nadya Hanum Larasati
 NIM : 140910202012
 Fakultas : ISIP
 Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis
 Alamat : Jl. Jawa II/B No.24 Sumbersari-Jember
 Judul Penelitian : "Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Sales Pada PT. ASCO Prima Mobilindo Kantor Cabang Jember"
 Lokasi Penelitian : PT. ASCO Prima Mobilindo Cabang Jember
 Jl. Hayam Wuruk 161 Kaliwates-Jember
 Lama Penelitian : 1 Bulan (2 Februari-2 Maret 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

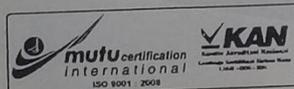
Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Prasanto, M.Pd.
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP Univ Jember;
2. Mahasiswa ybs;
3. Arsip.



CERTIFICATE NO. QMS/173

ASCO DAIHATSU
For Everyone

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sugeng Umardani

Alamat : Jl. Hayam Wuruk No 161 Kaliwates - Jember

Jabatan : KEPALA CABANG

Dengan ini menerangkan dengan benar kepada :

Nama : Nadya Hanum Larasati

NIM : 140910202012

Jurusan : Ilmu Administrasi

Prodi : Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas : ISIP

Bahwa yang bersangkutan adalah Mahasiswa Universitas Jember yang sedang melakukan kegiatan penelitian SKRIPSI dengan judul "Pengaruh Pelatihan & Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Sales" di PT ASCO PRIMA MOBILINDO kantor cabang JEMBER yang dimulai pada tanggal 02 Februari 2018 sampai dengan 02 Maret 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Jember, 22 Februari 2018

ASCO PT. ASCO PRIMA MOBILINDO
Automatic Authorized Dealer

SUGENG UMARDANI

**BELI MOBIL DI
ASCO
KENA DI HATI
SEMUA
ORANG!**

PT ASCO PRIMA MOBILINDO
Jl. Hayam Wuruk No. 161 Jember
P. (0831) 428 666
F. (0831) 410 837

LAYANAN
SEMUA
ASCO
KENA DI HATI
SEMUA ORANG!