



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPERIBADIAN TERHADAP
KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT PLN
(PERSERO) AREA JEMBER**

*The Influence Of Emotional Intelligence and Personality Based Performance By Means Job
Satisfaction Employees In PT PLN (Persero) Jember Area*

SKRIPSI

Oleh:

Naufan Fariz Zakiri

NIM.120810201041

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

2017



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPERIBADIAN
TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT PLN (PERSERO) AREA JEMBER**

*The Influence Of Emotional Intelligence and Personality Based performance By
Means Job Satisfaction Employees In PT PLN (Persero) Jember Area*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

Oleh:

Naufan Fariz Zakiri

NIM.120810201041

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

2017

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

SURAT PERNYATAAN

Nama : Naufan Fariz Zakiri
NIM : 120810201041
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Area 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.

Yang menyatakan,

Naufan Fariz Zakiri
NIM : 120810201041

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Area Jember.

Nama Mahasiswa : Naufan Fariz Zakiri

NIM : 120810201041

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Disetujui Tanggal : 29 Desember 2016

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Sri Wahyu Lelly S.E., M.Si

NIP. 197405022000032001

Drs. Sunardi, M.M

NIP. 195304031985031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Ika Barokah S. S.E. M.M

NIP. 197805252003122022

JUDUL SKRIPSI

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPERIBADIAN
TERHADAP KINERJA MELALUI KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT PLN (PERSERO) AREA JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Naufan Fariz Zakiri

NIM : 120810201041

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

19 Januari 2017

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

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Drs. Muhammad Syaharudin M.M : (.....)
NIP. 195509191985031003

Sekretaris : Dr. Imam Suroso M.Si : (.....)
NIP. 195910131988021001

Anggota : Dr. Novi Puspitasari, S.E., M.Si : (.....)
NIP. 198012062005012001

Foto 4 x 6

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Dr. Muhammad Miqdad, SE,MM,AK,CA
NIP. 197107271995121001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ya robbal alamin, atas berkat dan rahmat Allah SWT, maka selesailah tugas dan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa. Saya persembahkan sebagai bentuk pengabdian, hormat, dan ungkapan terima kasih saya kepada :

1. Ayah saya Mardjoko dan Ibuku Nur Kholifah yang telah tulus memberikan kasih sayang dan pengorbanan serta nasihat selama ini hingga saya bisa seperti ini. Terima kasih telah merawat serta mendidik juga memberikan dorongan semangat dalam hidup yang tak bisa saya dapat dari siapapun.
2. Adekku tercinta Julda Iman Sari yang telah senantiasa memberikan semangat serta doa yang tiada henti.
3. Untuk dosen pembimbing skripsi Ibu Dr. Sri Wahyu Lelly S.E., M.Si dan Bapak Sunardi M.M. yang selalu sabar membimbing dan mengajari hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan optimal.
4. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah bersedia membagi ilmu pengetahuan dan memotivasi diri untuk belajar dan menggali ilmu lebih tinggi
5. Teman-teman jurusan Manajemen 2012 dan semua yang telah membantu serta memberi support
6. Dan Almamater yang sangat saya banggakan yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

MOTTO

"Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (mengilasmu)"

(HR. Muslim)

"Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk kebaikan sendiri"

(Surat Al-Ankabut ayat 6)

"No bird soars too high if he soars with his own wings"

(William Blake)

"Take action miracle happen. No action nothing happen"

(Tung Desem Waringin)



RINGKASAN

Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT PLN (Persero) Area Jember; Naufan Fariz Zakiri; 120810201041; 2017; 117 Halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

PT PLN (Persero) Area Jember merupakan perusahaan yang mengurus semua aspek kelistrikan dan layanan yang ada di wilayah Jember. PT PLN (Persero) Area Jember dalam usaha ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin terjadinya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi. Demi mencapai tujuan tersebut, kualitas manajemen sumber daya manusia yang ada perlu ditingkatkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif. PT PLN (Persero) harus berupaya semaksimal mungkin dalam peningkatan kualitas kinerjanya sehingga mampu bersaing dan menjadi badan usaha yang bisa melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa ketenagalistrikan.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *explanatory research*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember yang berjumlah 65 orang dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi atau dengan menggunakan metode sensus. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember.

SUMMARY

The Influence Of Emotional Intelligence and Personality Based Performance By Means Job Satisfaction Employees In PT PLN (Persero) Jember Area; Naufan Fariz Zakiri; 120810201041; 2017; 117 pages; Management Faculty of Economics and Business, University of Jember.

PT PLN (Persero) Area Jember is a company that deal with all aspects of electricity and services in Jember. PT PLN (Persero) Area Jember in the electricity business aims to ensure the electrical power in sufficient quantity, good quality and reasonable price to improve the welfare and prosperity of the people in a fair and equitable and encourage increased economic activity. To achieve these objectives, the quality of human resource management that there is need to improve professionalism in the form of repairs and meet the demands of an increasingly competitive market. PT PLN (Persero) should do all it can to improve the quality of their performance so as to compete and be a business entity that can serve the needs of society in the field of electricity services.

This research use explanatory research as the research design and method. The population of this research is all employees at PT PLN (Persero) Jember area totaling 65 people and sample in this research is the entire population or by using a census. The analytical tool used in this research is path analysis.

The results of this study show that emotional intelligence is positive and significant impact on job satisfaction, personality positive and significant impact on job satisfaction, emotional intelligence positive and significant effect on employee performance, personality positive and significant effect on employee performance, job satisfaction positive and significant impact on the performance of employees at PT PLN (Persero) Area Jember.

PRAKATA

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul "pengaruh kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Pesero) Area Jember". Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

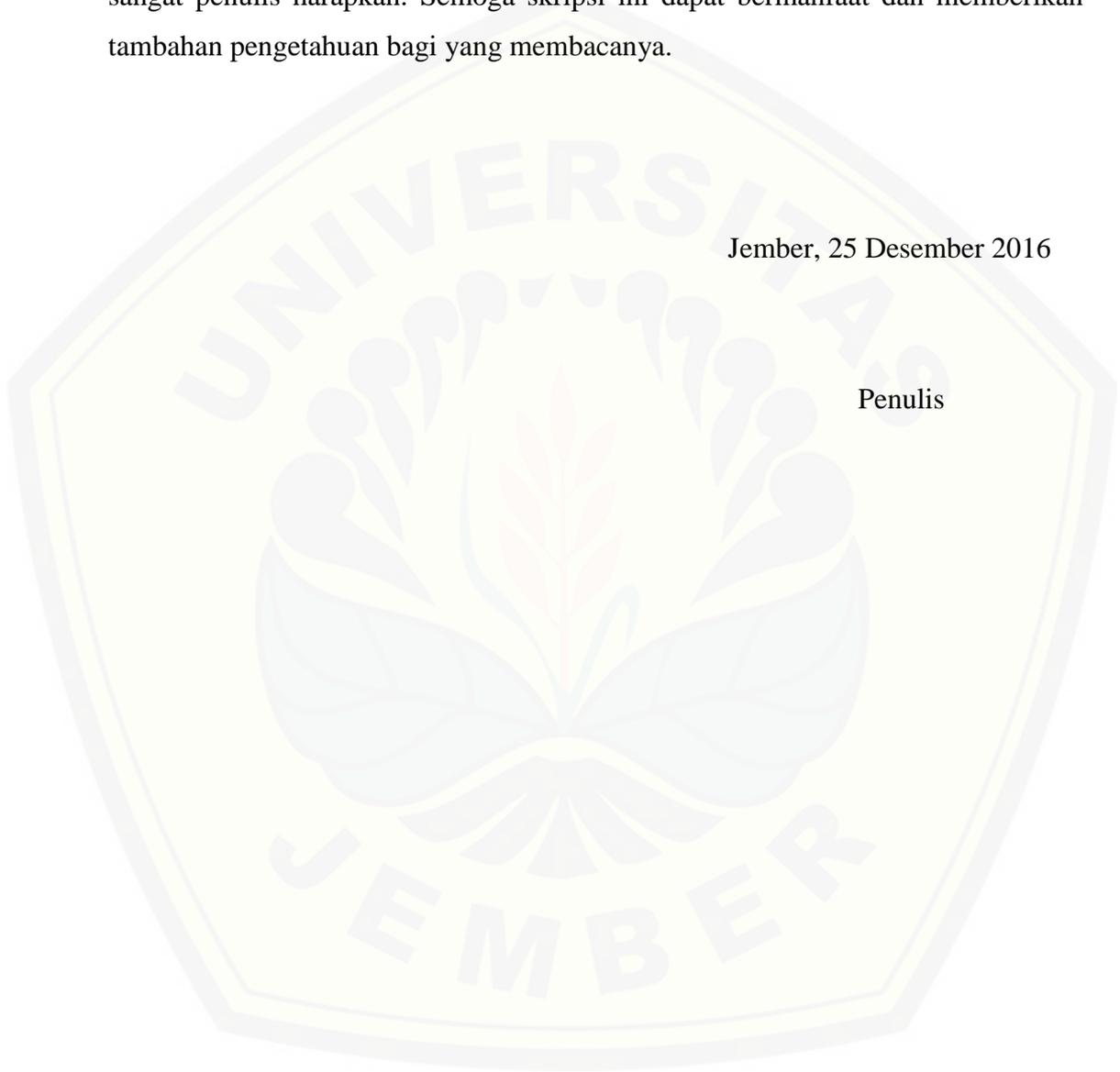
Pada penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE,MM,AK,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Ika Barokah Suryaningsih, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Sri Wahyu Lelly S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Sunardi M.M.selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatian guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesainya skripsi ini.
4. Keluarga yang paling istimewa, Ayah saya Mardjoko, Ibuku Nur Kholifah dan adek saya Julda Iman Sari, terima kasih atas doa, dukungan serta memberi semangat yang tiada henti diberikan.
5. Dila Amalia yang selalu memberi saya dukungan dan semangat serta menemani sampai saat ini.
6. Teman-teman kuliah saya Dian, Ipin, Marisa, Nailin, Duwik, Dilla, Anton, Fajar, Nurul, Sari yang selalu memberi dukungan dan nasehat.
7. Arek-arek KKN 27 yang memberikan doa dan dukungan.
8. Dan semua pihak yang tak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini sehingga bisa selesai dengan maksimal

Semoga ALLAH SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 25 Desember 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI.....	vii
SUMMARY.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kecerdasan Emosional.....	7
2.1.2 Kepribadian.....	10
2.1.3 Kepuasan Kerja.....	16
2.1.4 Kinerja Karyawan	18
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	30
2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja	30
2.4.2 Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja.....	31
2.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	32
2.4.4 Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan	33
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	34
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.3.1 Jenis Data	36
3.3.2 Sumber Data	36

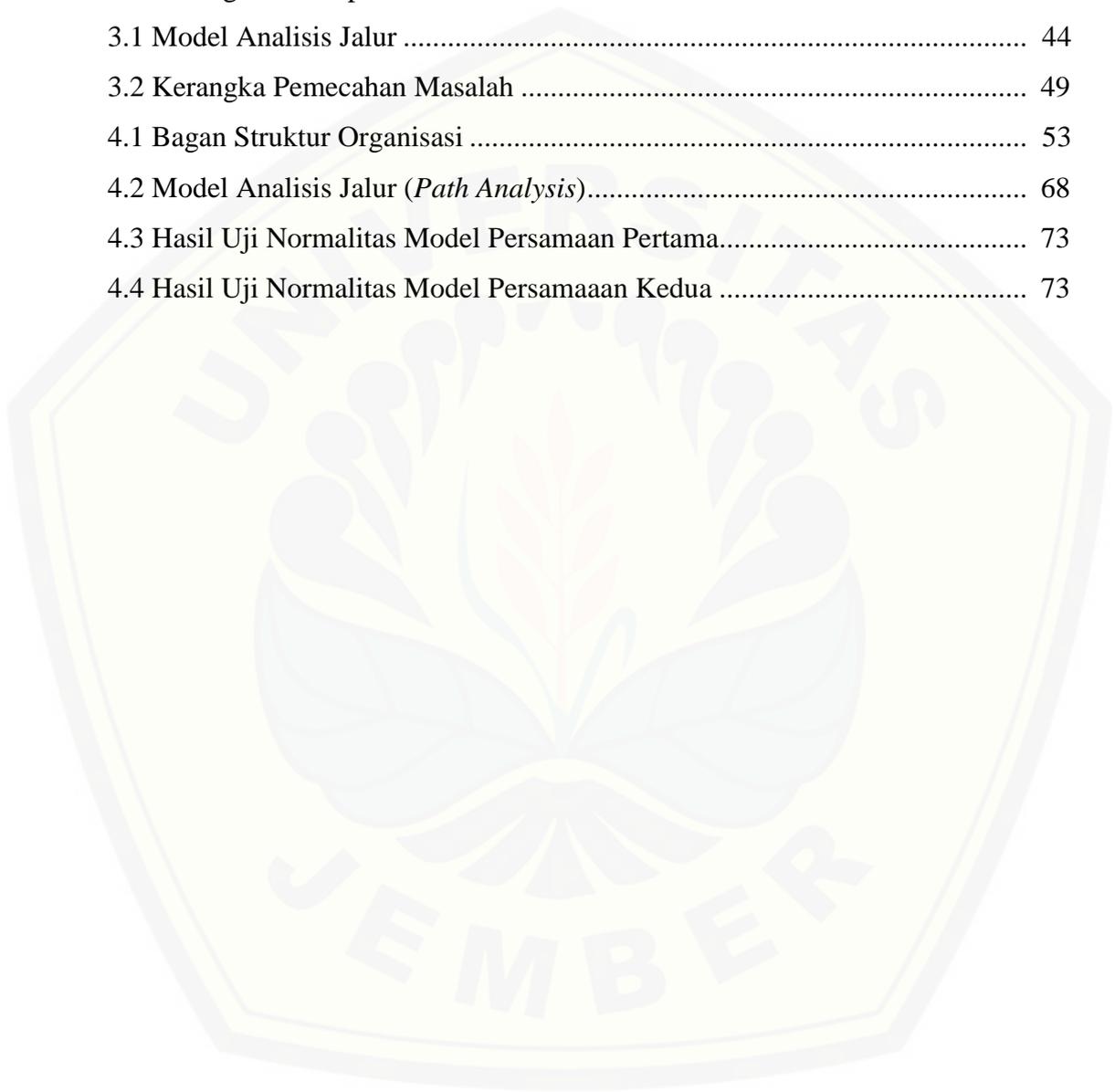
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5 Identifikasi Variabel.....	37
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.7 Skala Pengukuran.....	41
3.8 Metode Analisis Data.....	42
3.8.1 Uji Instrumen	42
3.8.2 Uji Normalitas Data	43
3.8.3 Analisis Jalur (<i>Path Analisis</i>).....	43
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.10 Uji Hipotesis	46
3.11 Menghitung Jalur	47
3.12 Kerangka Pemecahan Masalah	49
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Area Jember	52
4.1.3 Tugas PT. PLN (Persero).....	52
4.1.4 Struktur Organisasi	53
4.2 Diskripsi Variabel Penelitian	56
4.2.1 Diskriptif Karakteristik Responden	56
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	59
4.2.3 Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional.....	59
4.2.4 Deskripsi Variabel Kepribadian.....	60
4.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja.....	61
4.2.6 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	62
4.3 Uji Instrumen Data.....	63
4.4 Uji Normalitas Data	65
4.5 Analisis Jalur.....	66
4.5.1 Pengujian Validitas Model	70
4.5.2 Perhitungan Koefisien Jalur	70
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.7 Uji Hipotesis	75
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	78
4.8.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja	78
4.8.2 Pengaruh Kepribadian Terhadap Kepuasan Kerja.....	79
4.8.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	81
4.8.4 Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan	82
4.8.5 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	83
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	21
4.1 Jenis Kelamin Responden	56
4.2 Tingkat Umur Responden	57
4.3 Pendidikan Terakhir Responden	58
4.4 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kecerdasan	
Emosional.....	59
4.5 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepribadian.....	61
4.6 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja.....	62
4.7 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kinerja	
Karyawan	63
4.8 Hasil Uji Validitas.....	64
4.9 Hasil Uji Realibilitas	65
4.10 Hasil Uji Normalitas Data.....	66
4.11 Hasil Path Analisis Variabel	67
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	74
4.13 Hasil Uji Glejser.....	75
4.14 Hasil Uji t	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	30
3.1 Model Analisis Jalur	44
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah	49
4.1 Bagan Struktur Organisasi	53
4.2 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	68
4.3 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Pertama.....	73
4.4 Hasil Uji Normalitas Model Persamaan Kedua	73



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuisisioner Penelitian	92
2. Rekapitulasi Kuisisioner	95
3. Karakteristik Responden	98
4. Jawaban responden.....	99
5. Uji Intrumen	104
6. Analisis Path	110
7. Uji Asumsi Klasik.....	112
8. Uji Hipotesis	115
9. Rtabel	116
10. tTabel	117

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Manajemen sumber daya manusia mempunyai peran penting untuk kemajuan suatu perusahaan. Maju atau tidaknya perusahaan tergantung bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada. Pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas dan efisien kinerja karyawan sehingga mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Artinya suatu perusahaan mampu menyusun strategi dan kebijakan yang ampuh untuk mengatasi setiap perubahan yang terjadi agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia yang berkualitas harus memiliki kecerdasan emosional dan kepribadian yang baik serta dapat mengelolanya dengan tepat, sehingga dapat membuat karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja. Karyawan yang bekerja optimal akan memberi manfaat bagi perusahaan sehingga tujuan dapat dicapai.

Peningkatan kinerja para karyawan perlu dilakukan supaya lebih optimal dalam bekerja. Baik buruknya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawan pada suatu perusahaan. Menurut Rivai (2005:15) kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja tidak hanya menunjukkan hasil dari suatu pekerjaan tetapi kinerja juga menjelaskan bagaimana proses dalam melakukan pekerjaan tersebut. Proses dalam bekerja juga perlu mendapat perhatian jika ingin melihat kinerja seseorang karena jika proses dilakukan dengan baik dan benar, maka dapat dipastikan hasil akhirnya juga akan sesuai dengan apa yang diharapkan. Ada beberapa faktor yang menjadi penentu peningkatan kinerja yang dipengaruhi oleh kemampuan mengelola diri dalam mengontrol emosi dan kemampuan berinteraksi dengan orang lain atau berhubungan dengan kecerdasan emosional dan kepribadian.

Salah satu sarana penting pada manajemen sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja para karyawan. Menurut Handoko (2006:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang

menyenangkan atau tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja, apabila seseorang memperoleh kepuasan kerja yang tinggi maka akan berdampak sangat baik terhadap kinerjanya, begitu pula sebaliknya. Ketidakpuasan karyawan akan terjadi ketika karyawan itu sendiri merasa apa yang telah dikerjakannya tidak sebanding dengan apa yang diperoleh dari perusahaan. Ketidakpuasan ini akan ditunjukkan dengan sikap negatif karyawan terhadap perusahaan seperti tingkat absensi tinggi dan tingkat *turnover* juga tinggi sehingga menyebabkan terhambatnya visi misi perusahaan, yang akan menyebabkan pencapaian tujuan perusahaan terhambat. Adanya kecerdasan emosional yang baik yang dilakukan para karyawan dapat menciptakan tingkat emosional positif dalam melakukan pekerjaan sehingga tekanan apapun dapat teratasi dan kepribadian positif dalam berinteraksi dengan orang lain dapat meningkatkan kualitas hubungan ke arah yang lebih baik. Pada akhirnya akan saling menguntungkan satu dengan yang lain, sehingga karyawan akan merasa nyaman saat bekerja dan kinerja karyawan dalam bekerja juga baik. Perusahaan akan terdorong untuk memberikan penghargaan berupa kompensasi yang layak terhadap kinerja karyawannya dan akhirnya kepuasan kerja karyawan pun dapat tercapai. Semakin tinggi tingkat kepuasan seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut dalam bekerja. Selain kepuasan kerja, ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan seperti kecerdasan emosional dan kepribadian.

Menurut Goleman (2005:35) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional disini lebih kepada bagaimana karyawan dapat mengatur dan menggunakan emosinya secara efektif untuk mendukung pelayanan yang professional. Karyawan dengan kecerdasan

emosional yang berkembang baik akan mampu untuk berpikir dengan jernih tanpa dikuasai oleh emosi sehingga dapat mendorong produktivitas menjadi lebih tinggi. Karyawan yang bisa mengontrol emosinya akan menjadi disiplin dan dapat mengenali situasi apapun dan mampu menghadapi tantangan dalam bekerja sehingga karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja. Karyawan yang merasa nyaman dalam bekerja akan memperoleh kepuasan sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Widyastini (2003) yang menyatakan bahwa secara khusus para karyawan perusahaan membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi untuk memahami kebutuhan perusahaan dan dapat memberikan feedback yang konstruktif. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dalam dunia kerja mempunyai kepuasan mengerjakan tugasnya untuk melayani pelanggan.

Manusia merupakan makhluk unik yang mempunyai berbagai macam kompleksitas berbeda dari makhluk lainnya. Keunikan ini berarti perilaku khas antar individu satu dengan lainnya yang mempengaruhi dalam bekerja. Menurut Sunaryo (2004:102) kepribadian adalah sesuatu yang memberi tata tertib dan keharmonisan terhadap segala macam tingkah laku berbeda-beda yang dilakukan oleh individu. Sikap perilaku kepribadian yang positif mempengaruhi dalam menciptakan keberlangsungan perusahaannya. Dengan memiliki sifat yang positif masyarakat akan puas dengan pelayanan dan kinerja mereka. Penelitian ini menggunakan teori *Big Five Personality* menurut Feist dan Feist (2010:87) untuk menggambarkan kepribadian seorang individu yang di deskripsikan dengan 5 kata atau label besar yaitu *Neuroticism* (N), *Extraversion* (E), *Openness* (O), *Agreeableness* (A), *Conscientiousness* (C). Kelima faktor *traits* (pembawaan) ini dapat diterapkan pada berbagai teknik penilaian tingkat kepribadian seseorang. Dari berbagai kepribadian itu perusahaan perlu mengelola kepribadian karyawan untuk meningkatkan kinerja dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Kelima faktor tersebut sangat penting dalam membentuk kepribadian seseorang. Bukan hanya kemampuan karyawan saja yang diperlukan dalam bekerja tetapi juga kepribadian dalam bekerjapun sangat mempengaruhi karyawan untuk kinerjanya lebih baik. Salah satu upaya yang dapat ditempuh perusahaan yaitu mengelola kepribadian karyawannya untuk menciptakan kepuasan dalam bekerja meskipun disadari

bahwa hal itu tidak mudah. Tanpa dukungan kepuasan kerja, karyawan akan bekerja tidak seperti apa yang diharapkan oleh perusahaan, maka akibatnya kinerja karyawan menjadi rendah.

PT PLN (Persero) Area Jember merupakan perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan dan layanan yang ada di wilayah Jember. PT PLN (Persero) Area Jember dalam usaha ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin terjadinya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi. Demi mencapai tujuan tersebut, kualitas manajemen sumber daya manusia yang ada perlu ditingkatkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun tuntutan pasar yang semakin kompetitif sehingga mampu menjadi badan usaha yang bisa melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang jasa ketenagalistrikan. Dengan tuntutan kerja yang tinggi ini diperlukan pengendalian emosi oleh karena itu karyawan membutuhkan dorongan melalui pelatihan untuk membantu perusahaan mencapai target yang diinginkan. Perusahaan melakukan *motivation training* agar karyawan dapat mengendalikan emosinya serta penyegaran sehingga dapat bekerja dengan baik. Ketika karyawan bisa bekerja dengan baik, kinerja yang dicapai juga baik dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dalam bekerja selain pengendalian emosi juga diperlukan kepribadian yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Kepribadian yang tidak sesuai tentunya akan berakibat hasil kerjanya tidak optimal. Perusahaan melakukan *character building* untuk para karyawannya agar dapat membangun kepribadian karyawan menjadi profesional dengan karakter perilaku kerja yang penuh integritas, etis, dan loyal kepada perusahaan. Program ini akan menyentuh sifat, perilaku, kebiasaan-kebiasaan, dan moralitas peserta. Hal ini akan menciptakan kesadaran moral dalam pengembangan karakter, menghasilkan sumber daya manusia yang sensitif terhadap nilai-nilai integritas, loyalitas, etis, moralitas dan selalu belajar untuk hal-hal baru, mengenali karakter kekuatan dan karakter kelemahan dalam dirinya, serta mendapat motivasi untuk mengembangkan potensi yang dimiliki agar bisa bekerja secara optimal serta sesuai tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia yang dimiliki PT PLN (Persero) Area Jember merupakan aset perusahaan yang sangat berharga, sehingga seluruh jajaran karyawan di perusahaan merupakan modal utama dalam menghadapi perubahan tantangan bisnis perindustrian yang selalu berubah. PT PLN (Persero) Area Jember memiliki beberapa kekurangan dimana faktor inilah yang menjadi kendala dalam perusahaan dan bermanfaat untuk mengevaluasi kinerja perusahaan untuk berkembang lebih baik, bermutu dan berhasil serta dapat menjawab kebutuhan pasar. Ada beberapa hal yang perlu dikelola yaitu masih terdapat karyawan yang tidak mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan dalam pelaksanaan kerja, masih terdapat angka kecelakaan kerja walaupun dalam skala yang kecil. PT PLN (Persero) Area Jember melakukan perbaikan manajemen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang profesional pada konsumen. Produktifitas perusahaan akan meningkat karena adanya tingkat kepuasan pada konsumen dan kebutuhan listrik masyarakat yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Tingkat efisien karyawan dalam memenuhi visi dan misi perusahaan sehingga tercipta suasana kerja yang aman, nyaman dan relatif disiplin sehingga dapat meminimalisir angka kecelakaan kerja.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember ?
- b. Apakah kepribadian berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember ?
- c. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember ?
- d. Apakah kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember ?
- e. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan pada PT PLN (Persero) Area Jember adalah sebagai berikut:

- a. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- b. Menguji pengaruh kepribadian terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- c. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- d. Menguji pengaruh kepribadian terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- e. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.

1.4 Manfaat Penelitian :

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi peneliti
Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan, masukan dan menambah wawasan tentang ilmu Manajemen Sumberdaya Manusia khususnya tentang pengaruh kecerdasan emosional dan kepribadian terhadap kinerja melalui kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi perusahaan
Hasil dari penelitian ini mampu memberi masukan atau saran dalam pengambilan keputusan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan paling efektif.
- c. Bagi akademisi
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau sebagai bahan referensi untuk penelitian yang selanjutnya.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional mulai dikemukakan oleh psikologi Salovey dan Jhon Mayer pada periode tahun 1990, sampai saat ini kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Salah satunya menurut Goleman (2005:35) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Goleman (2009:50) mengatakan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. Lebih lanjut Goleman mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Dengan kecerdasan emosional tersebut seseorang dapat menempatkan emosinya pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Goleman menyebutkan bahwa kecerdasan emosi (EQ) jauh lebih berperan ketimbang IQ atau keahlian dalam menentukan siapa yang akan jadi bintang dalam suatu pekerjaan.

Menurut Masaong dan Tilomi (2011:75-76) berpendapat bahwa kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi akan sangat bermanfaat dan berpengaruh pada peningkatan kualitas hidup yang lebih baik sehingga kehidupan ini dapat memberi nilai yang tak terduga. *Kualitas Hidup* yang dimaksud disini yaitu seseorang yang dapat berinteraksi dengan kehidupan disekitarnya. Kecerdasan emosional yang baik dapat membuat seseorang pintar menyesuaikan diri dengan

suasana hati individu yang lain atau berempati, dengan demikian orang tersebut mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya. Berikut ini manfaat dari kecerdasan emosional (EQ) :

1) Mengatasi Stres

Stres merupakan tekanan yang timbul akibat beban hidup dan dapat dialami oleh siapa saja. Toleransi terhadap stres merupakan kemampuan untuk bertahan terhadap peristiwa buruk dan situasi penuh tekanan.

2) Mengendalikan Dorongan Hati (Menahan Diri)

Merupakan karakteristik emosi untuk menunda kesenangan sesaat untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Mengendalikan dorongan hati merupakan salah satu seni bersabar dan menukar kesulitan saat ini dengan kesenangan yang jauh lebih besar di masa yang akan datang.

3) Mengelola Suasana Hati

Merupakan kemampuan emosional yang meliputi kecakapan untuk tetap tenang dalam suasana apapun, menghilangkan gelisah yang timbul, mengatasi kesedihan atau berdamai dengan sesuatu yang menjengkelkan.

4) Dapat Memotivasi Diri

Orang yang mampu memotivasi diri sendiri akan cenderung sangat produktif dan efektif dalam hal apapun yang dihadapi. Memotivasi diri sendiri dapat dilakukan dengan banyak membaca buku atau artikel-artikel positif, tetap fokus pada impian, mengevaluasi diri, dan terus melakukan introspeksi diri.

5) Memiliki Kemampuan Sosial

Orang yang cerdas secara emosi mampu menjalin hubungan sosial dengan siapa saja. Seseorang yang memiliki kemampuan sosial dapat bergaul, menyenangkan, dan tenggang rasa terhadap orang lain.

6) Mampu Memahami Orang Lain

Menyadari dan menghargai orang lain adalah hal terpenting dalam kecerdasan emosi. Hal ini disebut dengan empati sehingga mengetahui cara bersikap dan memiliki peluang lebih baik untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan orang lain.

b. Faktor-faktor Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosi juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting penunjangnya. Menurut Casmini (2007:23-24) ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain :

1) Faktor internal

Faktor yang ada dalam diri seseorang. Setiap manusia akan memiliki otak emosional yang di dalamnya terdapat sistem saraf pengatur emosi atau lebih dikenal dengan otak emosional. Otak emosional meliputi keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik, *lobus prefrontal* dan keadaan lain yang lebih kompleks dalam otak emosional.

2) Faktor eksternal

Faktor pengaruh yang berasal dari luar diri seseorang. Faktor eksternal kecerdasan emosi adalah faktor yang datang dari luar dan mempengaruhi perubahan sikap. Pengaruh tersebut dapat berupa perorangan atau secara kelompok. Perorangan mempengaruhi kelompok atau kelompok mempengaruhi perorangan. Hal ini lebih memicu pada lingkungan.

c. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Ada beberapa ciri-ciri yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat kecerdasan emosional. Goleman (2009:58-59) menyatakan ciri-ciri tersebut diukur melalui beberapa aspek-aspek kecerdasan emosi secara khusus sebagai berikut :

- 1) Mengenali emosi diri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Aspek mengenali emosi diri terjadi dari: kesadaran diri, penilaian diri, dan percaya diri. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosi, para ahli psikologi menyebutkan bahwa kesadaran diri merupakan kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.
- 2) Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

- 3) Memotivasi diri sendiri dalam mengerjakan sesuatu, memotivasi diri sendiri adalah salah satu kunci keberhasilan. Mampu menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Kendali diri secara emosi, menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan di segala bidang.
- 4) Mengenali emosi orang lain yaitu Kemampuan mengenali emosi orang lain sangat bergantung pada kesadaran diri emosi. Empati merupakan salah satu kemampuan mengenali emosi orang lain, dengan ikut merasakan apa yang dialami oleh orang lain. Menurut Goleman (2005:59) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi dan mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan oleh orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.
- 5) Membina hubungan dengan orang lain yaitu Kemampuan membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Keterampilan ini merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang yang dapat membina hubungan dengan orang lain akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain.

2.1.2 Kepribadian

a. Pengertian Kepribadian

Kepribadian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris *personality*. Kata *personality* sendiri berasal dari bahasa Yunani kuno *prosopon* atau *persona* yang berarti topeng yang digunakan oleh artis dalam suatu permainan atau pertunjukan. Para artis itu bertingkah laku sesuai dengan ekspresi topeng yang dipakainya, seolah olah topeng itu mewakili ciri kepribadian tertentu. Jadi konsep awal pengertian *personality* (pada masyarakat awam) adalah tingkah laku yang ditangkap oleh lingkungan sosial. Yusuf dan Nurihsan (2008:3) mendefinisikan

kepribadian sebagai sebuah organisasi yang dinamis dalam diri individu tentang sistem psikofisik yang menentukan penyesuaiannya yang unik terhadap lingkungannya. Maksud dinamis pada pengertian tersebut adalah perilaku yang mungkin saja berubah-ubah melalui proses pembelajaran atau melalui pengalaman-pengalaman, reward, punishment, pendidikan dan sebagainya sedangkan psikofisik mengarahkan pada tingkah laku manusia.

Sampai sekarang masih belum ada batasan formal kepribadian yang mendapat kesepakatan luas di lingkungan ahli kepribadian. Beberapa ahli mendefinisikan pengertian kepribadian yang dikutip dalam buku Sunaryo (2004:102) adalah sebagai berikut :

- 1) Kepribadian adalah keseluruhan pola pikiran, perasaan, dan perilaku yang sering digunakan oleh seseorang dalam usaha adaptasi yang terus menerus terhadap hidupnya.
- 2) Kepribadian adalah segala corak kebiasaan manusia yang terhimpun dalam dirinya, yang digunakan untuk bereaksi dan menyesuaikan terhadap segala rangsang, baik yang datang dari dalam dirinya maupun lingkungannya sehingga corak dan kebiasaannya itu merupakan suatu kesatuan fungsional yang khas untuk manusia itu.
- 3) Kepribadian adalah sesuatu yang memberi tata tertib dan keharmonisan terhadap segala macam tingkah laku berbeda-beda yang dilakukan si individu.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepribadian membentuk pola perilaku dan ciri khas sifat yang ada pada diri seseorang, yang digunakan untuk bereaksi dan menyesuaikan diri terhadap rangsangan sehingga pola perilakunya itu merupakan satu kesatuan fungsional yang khas bagi individu itu.

b. Faktor-faktor kepribadian

Menurut Purwanto (2006:81) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepribadian antara lain :

1) Faktor Biologis

Faktor biologis merupakan faktor yang berhubungan dengan keadaan jasmani, atau seringkali pula disebut faktor fisiologis seperti keadaan genetik, pencernaan, peredaran darah, kelenjar-kelenjar, saraf, tinggi badan, berat badan dan sebagainya.

2) Faktor Sosial

Faktor sosial yang dimaksud di sini adalah masyarakat yakni manusia-manusia lain disekitar individu yang bersangkutan. Termasuk juga kedalam faktor sosial adalah tradisi-tradisi, adat istiadat, peraturan-peraturan, bahasa, dan sebagainya yang berlaku dimasyarakat itu.

3) Faktor Kebudayaan

Perkembangan dan pembentukan kepribadian pada diri masing-masing orang tidak dapat dipisahkan dari kebudayaan masyarakat dimana seseorang itu dibesarkan. Beberapa aspek kebudayaan yang sangat mempengaruhi perkembangan dan pembentukan antara lain :

a) Nilai-nilai (*Values*)

Di dalam setiap kebudayaan terdapat nilai-nilai hidup yang dijunjung tinggi oleh manusia-manusia yang hidup dalam kebudayaan itu. Untuk dapat diterima sebagai anggota suatu masyarakat, kita harus memiliki kepribadian yang selaras dengan kebudayaan yang berlaku di masyarakat itu.

b) Adat dan tradisi

Adat dan tradisi yang berlaku disuatu daerah, disamping menentukan nilai-nilai yang harus ditaati oleh anggota-anggotanya, juga menentukan pula cara-cara bertindak dan bertingkah laku yang akan berdampak pada kepribadian seseorang.

(1) Pengetahuan dan Keterampilan

Tinggi rendahnya pengetahuan dan keterampilan seseorang atau suatu masyarakat mencerminkan pula tinggi rendahnya kebudayaan masyarakat itu. Makin tinggi kebudayaan suatu masyarakat makin berkembang pula sikap hidup dan cara-cara kehidupannya.

(2) Bahasa

Bahasa merupakan salah satu faktor yang turut menentukan ciri khas dari suatu kebudayaan. Karena bahasa merupakan alat komunikasi dan alat berpikir yang dapat menunjukkan kepribadian bagaimana seseorang itu bersikap, bertindak dan bereaksi serta bergaul dengan orang lain.

(3) Milik kebendaan

Semakin maju kebudayaan suatu masyarakat/bangsa, makin maju dan modern pula alat-alat yang dipergunakan bagi keperluan hidupnya. Hal itu semua sangat mempengaruhi kepribadian manusia yang memiliki kebudayaan itu.

c. Teori kepribadian *Big five personality*

Teori *Big five personality* adalah suatu pendekatan yang digunakan dalam psikologi untuk melihat kepribadian manusia melalui *traits* yang tersusun dalam lima buah domain kepribadian yang telah dibentuk dengan menggunakan analisis faktor, lima *traits* kepribadian tersebut adalah *extraversion*, *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism* dan *openness to experience*. *Traits* dalam domain domain dari *Big Five Personality* menurut Feist dan Feist (2010:87) adalah sebagai berikut :

(1) *Extraversion* (ekstraversi)

Faktor pertama adalah *extraversion* atau bisa juga disebut faktor dominan (*dominance-submissiveness*). Faktor ini merupakan dimensi yang penting dalam kepribadian, dimana *extraversion* ini dapat memprediksi banyak tingkah laku sosial. Menurut penelitian seseorang yang memiliki faktor *extraversion* yang tinggi akan mengingat semua interaksi sosial, berinteraksi dengan lebih banyak orang dibandingkan dengan seseorang

dengan tingkat *extraversion* yang rendah. Dalam berinteraksi, mereka juga akan lebih banyak memegang kontrol dan keintiman. *Peergroup* mereka juga dianggap sebagai orang-orang yang ramah, *fun-loving*, *affectionate* dan *talk active*. *Extraversion* dicirikan dengan afek positif seperti memiliki antusiasme yang tinggi, senang bergaul, memiliki emosi yang positif, energik, tertarik dengan banyak hal, ambisius dan mampu bersosialisasi dengan orang lain. *Extraversion* memiliki tingkat motivasi yang tinggi dalam bergaul, menjalin hubungan dengan sesama dan juga dominan dalam lingkungannya. *Extraversion* dapat memprediksi perkembangan dari hubungan sosial. Seseorang yang memiliki tingkat *extraversion* yang tinggi cenderung lebih cepat bersosialisasi dengan orang lain, mudah termotivasi oleh perubahan, variasi dalam hidup, tantangan dan mudah bosan.

(2) *Agreeableness* (kebersetujuan)

Agreeableness dapat juga disebut sebagai *social adaptability* atau *likability* yang mengindikasikan seseorang ramah, memiliki kepribadian yang selalu mengalah, menghindari konflik dan memiliki kecenderungan untuk mengikuti orang lain. Berdasarkan survei seseorang yang memiliki skor tinggi digambarkan sebagai seorang yang memiliki nilai suka membantu, pemaaf dan penyayang. Namun demikian ditemukan pula sedikit konflik pada hubungan interpersonal orang yang memiliki tingkat *agreeableness* yang tinggi, dimana ketika berhadapan dengan konflik *self esteem* mereka akan cenderung menurun. Selain itu menghindari dari usaha langsung dalam menyatakan kekuatan sebagai usaha untuk memutuskan konflik dengan orang lain merupakan salah satu ciri dari seseorang yang memiliki tingkat *agreeableness* yang tinggi. Pria yang memiliki tingkat *agreeableness* yang tinggi dengan penggunaan kekuasaan yang rendah akan lebih menunjukkan kekuatan dibandingkan wanita. Sedangkan orang-orang yang memiliki *agreeableness* rendah cenderung untuk lebih agresif dan kurang kooperatif.

(3) *Neuroticism* (neurotisme)

Neuroticism menggambarkan seseorang yang memiliki masalah dengan emosi yang negatif seperti rasa khawatir dan rasa tidak aman. Secara emosional mereka labil, seperti juga teman-temannya yang lain, mereka juga mengubah perhatian menjadi sesuatu yang berlawanan. Seseorang yang memiliki tingkat *neuroticism* yang rendah cenderung akan lebih gembira dan puas terhadap hidup dibandingkan dengan seseorang yang memiliki tingkat *neuroticism* yang tinggi. Selain memiliki kesulitan dalam menjalin hubungan, mereka juga memiliki tingkat *self esteem* yang rendah. Individu yang mudah mengalami masalah pada kepribadian seperti kecemasan, rasa marah, depresi dan memiliki kecenderungan emosi reaktif.

(4) *Openness* (terbuka kepada pengalaman)

Openness terhadap pengalaman merupakan faktor yang paling sulit untuk dideskripsikan karena faktor ini tidak sejalan dengan bahasa yang digunakan tidak seperti halnya faktor-faktor lain. *Openness* mengacu pada bagaimana seseorang bersedia melakukan penyesuaian pada suatu ide atau situasi baru. *Openness* mempunyai ciri bertoleransi kapasitas untuk menyerap informasi, menjadi fokus dan mampu untuk waspada pada berbagai perasaan dan pemikiran. Seseorang dengan *openness* yang tinggi digambarkan sebagai seseorang yang memiliki nilai imajinasi, *broadmindedness* dan *a world of beauty*. Sebaliknya yang rendah pada *openness* memiliki nilai kebersihan, kepatuhan, dan keamanan bersama, juga menggambarkan pribadi yang mempunyai pemikiran yang sempit, konserpatif dan tidak menyukai adanya perubahan. Pencapaian kreatifitas banyak dimiliki oleh orang yang tingkat *opennessnya* tinggi dan *agreeableness* rendah. Seseorang yang kreatif memiliki rasa ingin tahu atau terbuka terhadap pengalaman lebih mudah untuk mendapatkan solusi untuk suatu masalah.

(5) *Conscientiousness* (kenuranian)

Conscientiousness menggambarkan pribadi yang tertib/teratur, penuh pengendalian diri dan terorganisir.. Seseorang yang memiliki

conscientiousness yang tinggi akan memiliki nilai kebersihan dan ambisi serta seseorang pekerja keras, tepat waktu, tekun dan peka terhadap suara hati. Orang-orang tersebut biasanya digambarkan oleh rekan mereka sebagai seorang yang *well-organize*, tepat waktu dan ambisius. *Conscientiousness* mendeskripsikan control terhadap lingkungan sosial, berpikir sebelum bertindak, menunda kepuasan, mengikuti peraturan dan norma, terencana, terorganisir dan memprioritaskan tugas. Disisi negatifnya trait kepribadian ini menjadi sangat *perfectionis*, *kompulsif*, *workaholic* dan membosankan. Tingkat *conscientiousness* yang rendah menunjukkan sikap ceroboh, tidak terarah serta mudah beralih perhatiannya.

Dalam penelitian ini kepribadian atau personality menggunakan ciri kepribadian “*Big Five*” yang dikembangkan oleh Feist dan Feist (2010:87). Penggunaan teori ini dikarenakan *Big Five* memberikan profil kepribadian yang ideal untuk karyawan pada keseluruhan karier mereka karena dalam menentukan pekerjaan pun alangkah baiknya kita sesuaikan dengan kepribadian kita, karena hal tersebut yang nantinya akan menentukan juga kualitas dalam pekerjaan itu. Untuk mencapai kecocokan kepribadian, perusahaan memperhatikan kepribadian terutama karena mereka ingin mencocokkan individu-individu dengan jabatan-jabatan tertentu.

2.1.3 Kepuasan Kerja

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2006:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang mana karyawan memandang pekerjaannya. Menurut Robbins (2003:30) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum yang ditunjukkan terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya balas jasa yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima dari hasil menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut Robbins (2003:36) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain: pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.

- 1) Kerja yang menantang secara mental. Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan *feedback* tentang seberapa baik pekerjaannya. Hal ini akan membuat pekerjaan lebih menantang secara mental. Pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan kebosanan, akan tetapi yang terlalu menantang juga dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.
- 2) Penghargaan yang sesuai. Karyawan menginginkan sistem bayaran yang adil, tidak ambigu, dan selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil, dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.
- 3) Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Yang termasuk didalamnya seperti tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas dan alat bantu, temperatur, dan tingkat kebisingan.
- 4) Kolega yang suportif. Individu mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan tetapi karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial. Perilaku atasan juga merupakan faktor penentu kepuasan yang utama. Oleh karena itu, perlu diterapkan rasa saling menghargai, loyal dan toleran antara satu dengan yang lain, sikap terbuka, dan keakraban antar karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor kunci untuk memperoleh hasil kerja yang optimal. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, dan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah akan mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut. Menurut Mangkunegara (2006:28) salah satu ciri individu yang memiliki motivasi berprestasi tinggi untuk mencapai kinerja adalah individu yang memperoleh sedikit kepuasan jika pekerjaannya sangat mudah. Hal ini berarti, seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan semakin tinggi pula kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

b. Indikator kepuasan kerja

Indikator kepuasan kerja yang digunakan menurut Mas'ud (2004:185) adalah :

- 1) Kepuasan dengan gaji (*satisfaction with pay*) yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
- 2) Kepuasan dengan promosi (*satisfaction with promotion*) yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
- 3) Kepuasan dengan rekan sekerja (*satisfaction with co-workers*) yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan sekerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
- 4) Kepuasan dengan atasan (*satisfaction with supervisor*) yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
- 5) Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri (*satisfaction with work itself*) yaitu setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

2.1.4 Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Pada dasarnya seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya diharapkan untuk menunjukkan suatu *performance* yang terbaik yang bisa ditunjukkan oleh karyawan tersebut, selain itu *performance* yang ditunjukkan oleh seorang karyawan tentu saja dipengaruhi oleh berbagai

faktor yang penting artinya bagi peningkatan hasil kerja yang menjadi tujuan dari perusahaan atau instansi dimana karyawan tersebut bekerja. *Performance* atau kinerja ini perlu diukur oleh pimpinan agar dapat diketahui sampai sejauh mana perkembangan kinerja dari seorang karyawan pada khususnya dan perusahaan pada umumnya. Pengertian kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Mangkunegara dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan” (2004:67) yang menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut pendapat Rivai (2005:15) kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai baik perorangan maupun kelompok dalam suatu perusahaan sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing dalam rangka mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan.

b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Prawirosentono (1999:27) yaitu sebagai berikut :

1) Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2) Otoritas (wewenang)

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu perusahaan formal yang dimiliki seorang anggota perusahaan kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya. Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam perusahaan tersebut.

3) Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan perusahaan dimana dia bekerja.

4) Inisiatif

Inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan perusahaan. Dengan adanya inisiatif dalam diri karyawan dapat mengatasi segala masalah pekerjaan yang dihadapi dan akan menghasilkan kinerja yang baik.

c. Indikator Kinerja Karyawan

Beberapa indikator yang dapat digunakan dalam menilai kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) antara lain:

1) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

2) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4) Kerjasama

Menunjukkan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga pekerjaan akan semakin baik.

5) Inisiatif

Adanya inisiatif dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan merupakan cara seseorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Sehingga tanpa menunggu perintah dari atasan, karyawan mampu mengatasi masalah dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dapat dijadikan peneliti sebagai referensi dan dasar dalam melakukan penelitian, meskipun variabel dan obyeknya bervariasi, tetapi tetap bisa menjadi referensi bagi peneliti karena masih berhubungan dengan kecerdasan emosional, kepribadian, kepuasan kerja, dan kinerja. Hasil dari penelitian terdahulu dapat kita bandingkan yang nantinya dapat mendukung atau menolak penelitian yang baru saja dilakukan. Berikut rangkuman kajian penelitian terdahulu di sajikan dalam bentuk Tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabe-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1	Widyasari, Syahlani dan Santosa (2007)	Kepribadian (X) Kinerja (Y)	Regresi	Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
2	Wien Dyahrini (2008)	Kepribadian Menurut Teori Big Five (X) Kinerja karyawan (Y)	<i>Path Analysis</i>	Kepribadian (X) menyatakan hubungan paling kuat adalah hubungan antara kemampuan bersepakat, dengan stabilitas emosional. Sebaliknya hubungan paling lemah adalah hubungan antara sifat berhati-hati, dengan terbuka terhadap pengalaman. Bahwa kelima faktor kepribadian karyawan memiliki koefisien yang bertanda positif, artinya kelima faktor kepribadian karyawan berpengaruh positif (searah) terhadap kinerja karyawan (Y).
3	Amiruddin (2011)	Kepribadian (X_1) Motivasi (X_2) Kepuasan Kerja (Y)	<i>Path Analysis</i>	Motivasi (X_2) memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y) dan kepribadian (X_1) melalui motivasi (X_2) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja (Y) sedangkan motivasi (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y). Kepribadian (X_1) memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja (Y).
4	Nugraheni dan Utomo (2011)	Kepribadian (X) Kerja tim (Y_1) Kepuasan Kerja (Y_2)	Analisis Deskriptif	Kepribadian (X) memiliki hubungan langsung dengan kerja sama tim (Y_1) dan kepuasan kerja (Y_2) dan variabel kepribadian (X) yang diteliti memiliki pengaruh yang kuat pada kerja sama tim (Y_1) yang baik dan kepuasan kerja individu (Y_2)

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
5	Achmad dan Eka (2012)	Kecerdasan Emosional (X_1), Kecerdasan Spiritual (X_2), Kepemimpinan Transformasional (Y_1), Kepuasan Kerja (Y_2), Kinerja Manajer (Y_3)	PLS (<i>Partial Least Square</i>)	Kecerdasan emosional (X_1) dan Kecerdasan spiritual (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap transformasional (Y_1). Kecerdasan emosional (X_1) dan Kecerdasan spiritual (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_2). Kecerdasan emosional (X_1) dan Kecerdasan spiritual (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y_3). Kepemimpinan transformasional (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y_2) dan kinerja (Y_3). Kepuasan kerja (Y_2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Y_3).
6	Putri dan Latrini (2013)	Kepuasan Kerja (X_1), In-role Performance (Y_1), Innovative Performance (Y_2), Kinerja Karyawan (Y_3)	SEM	Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap In-role Performance (Y_1). Kepuasan Kerja (X_1) berpengaruh positif signifikan terhadap Innovative Performance (Y_2). Kepuasan Kerja (X_1), berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y_3). Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan melalui In-role Performance. Serta Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan melalui Innovative Performance.
7	Isvandari dan Susilo (2014)	Kepribadian (X_1), Disiplin kerja (X_2), Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Kepribadian (X_1) dengan variabel kinerja karyawan (Y) dan disiplin kerja (X_2) terbukti secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan (Y). Kepribadian (X_1) dan disiplin kerja (X_2) terbukti secara simultan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja

Lanjutan Tabel 2.1

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel-variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
8	Nuraningsih dan Surya (2015)	Kecerdasan Emosional (X_1) Kepuasan kerja (Y_1) Stres Kerja (Y_2)	<i>Path Analysis</i>	Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y_1). Kepuasan kerja (Y_1) berpengaruh negatif terhadap stres kerja (Y_2). Kecerdasan emosional (X_1) berpengaruh negatif terhadap stres kerja (Y_2).
9	Juniantara (2015)	Motivasi (X_1) Kepuasan Kerja (X_2) Kinerja (Y)	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	Motivasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y). Motivasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (X_2). Kepuasan kerja (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y).
10	Saputra, Bagia dan Yulianthini (2016)	Kepuasan kerja (X_1) Loyalitas (X_2) Kinerja (Y)	Regresi Linier Berganda	Kepuasan kerja (X_1) dan loyalitas karyawan (X_2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Kepuasan kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Loyalitas karyawan (X_2) berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Kepuasan kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan (X_2).

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber referensi, 2016.

Penelitian yang dilakukan Widyasari, Syahlani dan Santosa (2007) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kinerja tingkat pendidikan tinggi di perusahaan dari industri peternakan. 30 responden dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling, mereka adalah orang-orang yang bekerja di perusahaan dari industri peternakan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara perorangan. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi adalah 0,64, R^2

33,40% dan tingkat signifikansi adalah 0,014. Hasil ini menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan untuk mengembangkan kinerja. Oleh karena itu, aspek kepribadian harus disertakan dalam proses perekrutan staf tingkat pendidikan tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Wien Dyahrini (2008) tentang Pengaruh Kepribadian Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Akademik Menurut Teori Big Five pada Universitas Widyatama bertujuan untuk melihat bagaimana kepribadian karyawan akademik berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan factor-faktor kepribadian mana yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel kepribadian ini diukur dengan 5 indikator yaitu : *Extraversi*, Kemampuan untuk bersepakat, Sifat berhati-hati, Stabilitas Emosional dan Terbuka terhadap Pengalaman. Sampel penelitian ini sebesar 37 karyawan akademik. Data dikumpulkan langsung dari responden melalui kuesioner dan alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian kepribadian menyatakan hubungan paling kuat adalah hubungan antara kemampuan bersepakat, dengan stabilitas emosional. Sebaliknya hubungan paling lemah diantara kelima faktor kepribadian karyawan adalah hubungan antara sifat berhati-hati, dengan terbuka terhadap pengalaman. Bahwa kelima faktor kepribadian karyawan memiliki koefisien yang bertanda positif, artinya kelima faktor kepribadian karyawan berpengaruh positif (searah) terhadap kinerja karyawan pada Biro Akademik Universitas Widyatama.

Penelitian yang dilakukan oleh Amiruddin (2011) tentang Pengaruh Kepribadian dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri 2 Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel dalam model kajian, yakni Kepribadian dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja. Penelitian ini bertempat di SMP Negeri 2 Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang, yang dilaksanakan pada bulan April 2011. Populasi penelitian adalah seluruh guru di setiap unit kerja SMP Negeri 2 Percut Sei Tuan yang jumlahnya 35 orang guru dan sampel penelitian ini adalah sampel total dari populasi yakni 35 orang guru, Alat yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi tentang obyek

penelitian menggunakan angket dengan pendekatan skala *Likert*. Analisis yang digunakan yakni analisis jalur (*path Analisis*). Hasil penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel motivasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,925, terdapat pengaruh tidak langsung variabel kepribadian melalui motivasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,230, besarnya pengaruh variabel Motivasi terhadap variabel Kepuasan Kerja secara signifikan pengaruh tersebut sebesar 0,856 atau 85,6% sedangkan sisanya 14,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya, pengaruh tidak langsung variabel Kepribadian terhadap Kepuasan Kerja melalui variabel Motivasi sebesar 0,212. Dapat disimpulkan besar pengaruh kepribadian dan motivasi terhadap kepuasan kerja dalam penelitian karena kepribadian merupakan faktor terbaik untuk digunakan memprediksi kepuasan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni dan Utomo (2011) tentang pengaruh kepribadian terhadap kerja tim dan kepuasan kerja individu bertujuan untuk menentukan karakteristik kepribadian yang dimiliki oleh seorang manajer untuk mengidentifikasi bagaimana bisa kepribadian dapat mempengaruhi keberhasilan proyek dalam kasus kerja sama tim yang baik dan kepuasan kerja individu. Data dikumpulkan dengan metode survei kuesioner kepada 50 responden, mereka adalah manajer di berbagai perusahaan. Sementara pengolahan data dilakukan melalui analisis deskriptif dan tabulasi menyajikan analisis statistik deskriptif frekuensi yang akan dibuat pada variabel yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa variabel kepribadian berhubungan langsung dengan kerja sama tim yang baik dan kepuasan kerja individu. Dan hasil menunjukkan bahwa tipe kepribadian yang diteliti memiliki pengaruh yang kuat pada kerja sama tim yang baik dan kepuasan kerja individu, sedangkan kelemahan neurotisisme bisa memperkuat kerja sama tim yang baik dan kepuasan kerja individu.

Penelitian yang dilakukan oleh Achmad Sani dan Eka Afnan (2012) tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syariah Kota Malang) bertujuan untuk meneliti pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kepemimpinan transformasional,

kepuasan kerja dan kinerja manajer. Sampel penelitian ini sebesar 65 orang manajer bank Bank Syari'ah Mandiri, BTN Syari'ah, Bank Muamalah, BRI Syari'ah, Bank Mega Syari'ah di Kota Malang. Data dikumpulkan langsung dari responden dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dan teknis analisis data menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepemimpinan transformasional, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja, kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Latrini (2013) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi sektor publik dengan in-role performance dan innovative performance sebagai variabel mediasi penelitian ini dilakukan di PDAM Kabupaten Badung, Tabanan dan Kota Denpasar. Metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan mengambil sebanyak 200 responden dari populasi karyawan sebanyak 902 orang. Berdasarkan hasil analisis dengan SEM sebelum dilakukan modifikasi dilihat bahwa nilai Godness of Fit menunjukkan lima kriteria kurang baik dari delapan kriteria. Setelah dilakukan modifikasi model dihasilkan kriteria Godness of Fit telah memenuhi syarat. Selain itu semua variabel berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan. Serta diketahui variasi Kinerja Karyawan 15,5% dipengaruhi oleh Kepuasan Kerja, Inrole Performance dan Innovative Performance.

Penelitian yang dilakukan oleh Any Isvandiari dan Amin Susilo (2014) tentang Pengaruh Kepribadian dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Luar Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dieng Malang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepribadian dan disiplin kerja

terhadap kinerja karyawan dinas luar AJB Bumi Putera 1912 Cabang Dieng Malang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan 44 responden sampel yaitu karyawan dinas luar (Supervisor dan agen). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh atau penelitian populasi metode pengumpulan data dengan menggunakan cara observasi dan wawancara yang dibantu dengan kuesioner (daftar pertanyaan). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan analisis uji t diketahui bahwa hubungan variabel kepribadian (X1) dengan variabel kinerja karyawan dinas Luar (Y) dan disiplin kerja (X2) secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan dinas Luar (Y). Dari uji F diketahui bahwa sub variabel kepribadian (X1) dan disiplin kerja (X2) secara simultan berpengaruh nyata terhadap variabel kinerja karyawan dinas Luar (Y). Dari hasil penelitian dapat diperoleh suatu implikasi bahwa kepribadian dan disiplin kerja memiliki peranan penting terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan khususnya karyawan dinas luar AJB Bumi Putera 1912 Cabang Dieng Malang.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Nuraningsih dan Made Surya Putra (2015) tentang Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Pada *The Seminyak Beach Resort And Spa* bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja dan stres kerja pada *The Seminyak Beach Resort and SPA*. Sampel dari penelitian ini berjumlah 148 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka, kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap stres kerja yang berarti karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi cenderung memiliki stres kerja yang rendah, kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap stres kerja yang berarti karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu menghadapi stres kerja dengan baik.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Juniantara (2015) menunjukkan bahwa Motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan meningkat motivasi dan kepuasan kerja yang diberikan oleh manajemen terhadap karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat. Motivasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat motivasi yang diberikan oleh manajemen koperasi kepada karyawan, maka kepuasan kerja karyawan Koperasi Denpasar akan semakin meningkat.

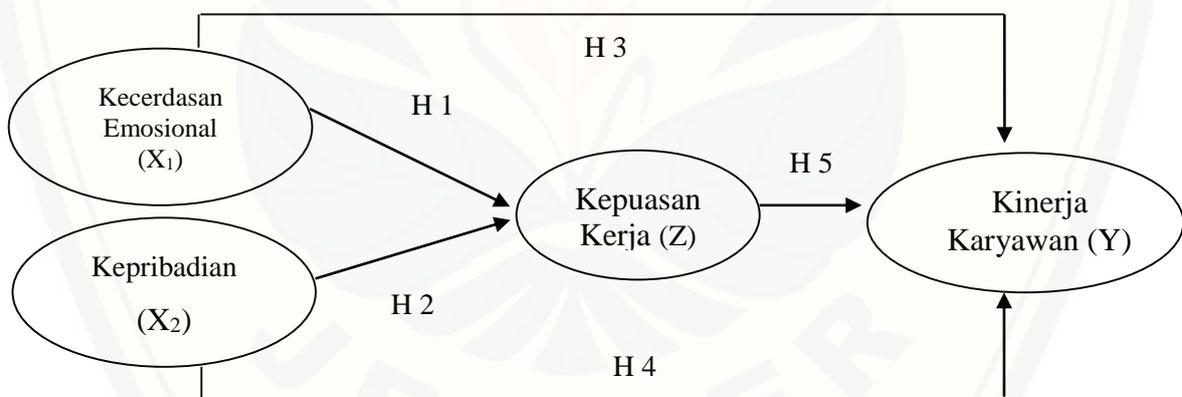
Penelitian yang dilakukan oleh Saputra, Bagia dan Yulianthini (2016) bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada karyawan pada PT Sun Star Motor Cabang Negara. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Sun Star Motor Cabang Negara dan objeknya adalah kepuasan kerja, loyalitas karyawan, dan kinerja karyawan. Populasi penelitian ini berjumlah 30 karyawan. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner, wawancara, dan pencatatan dokumen serta dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari (1) kepuasan kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, (2) kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, (3) loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan, (4) kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan PT Sun Star Motor Cabang Negara.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah gambaran umum tentang hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian. Objek yang dipakai dalam penelitian ini adalah pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember. PT PLN (Persero) Area Jember merupakan perusahaan BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan dan layanan yang ada di wilayah Jember. Sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT PLN (Persero) harus memiliki kecerdasan emosional dan kepribadian yang mendukung untuk para karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dan mutu pelayanan. Kecerdasan emosional yang

baik akan lebih mudah menyesuaikan diri terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan sehingga kinerja menjadi tinggi. Kinerja yang tinggi berpengaruh kepada perusahaan untuk mencapai tujuan dan target yang sudah ditetapkan. Kepribadian yang sesuai dibutuhkan perusahaan akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan akan menjadi lebih giat dalam bekerja agar tercapai kepuasan kerja yang tinggi.

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan serta tinjauan pustaka terdapat kesimpulan bahwa penelitian ini dilaksanakan untuk menguji 4 (empat) hubungan variabel penting yaitu kecerdasan emosional, kepribadian, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kerangka konseptual bertujuan untuk mempermudah pemahaman variabel-variabel dan juga kerangka konseptual menggambarkan variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening. Berikut ini adalah gambar kerangka konseptual :



Gambar 1. Kerangka Konseptual

2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian

2.4.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Goleman (2005:35) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupannya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui

keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam bekerja untuk mencapai kepuasan kerja. Apabila kecerdasan emosional terganggu dapat mengakibatkan seseorang tidak mencapai kepuasan kerja maksimal. Oleh karena itu diperlukan kecerdasan emosional untuk mengelola emosi diri untuk menciptakan kepuasan kerja yang tinggi.

Hasil penelitian Sani dan Afnan (2012) membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kecerdasan emosional meningkat akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Semakin meningkat kecerdasan emosional, maka kepuasan kerja juga akan mengalami peningkatan. Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor penting dalam pelaksanaan tugas dan peningkatan kepuasan manajer. Oleh karena itu kemampuan seseorang dalam mengolah dan menggunakan emosi dengan cerdas dalam bekerja, serta pandangan yang jernih dalam menghadapi segala persoalan dan berpandangan luas dalam mencari solusi dalam setiap persoalan merupakan bagian penting dan harus dipelihara terus menerus, dipertahankan, dan bahkan bisa memberikan manfaat besar, diantaranya adalah adanya perasaan kepuasan dalam melaksanakan pekerjaan. Penelitian Nuraningsih dan Putra (2015) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja yang berarti karyawan memiliki kecerdasan emosional yang tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka.

H_1 : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

2.4.2 Pengaruh Kepribadian terhadap Kepuasan Kerja

Sunaryo (2004:102) kepribadian adalah segala corak kebiasaan manusia yang terhimpun dalam dirinya, yang digunakan untuk bereaksi dan menyesuaikan terhadap segala rangsang, baik yang datang dari dalam dirinya maupun lingkungannya sehingga corak dan kebiasaannya itu merupakan suatu kesatuan fungsional yang khas untuk manusia itu. Apabila ada individu merasa kurang puas dengan apa yang didapat, hal ini tentunya akan mewujudkan terjadinya keinginan

keluar, karena individu yang memilih keluar dari perusahaan akan mengharapkan hasil yang lebih baik di tempat lain. Dengan demikian kepribadian individu dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

Hasil penelitian Amiruddin (2011) menunjukkan bahwa Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Jadi kepribadian merupakan faktor terbaik untuk digunakan memprediksi kepuasan kerja. Penelitian Nugraheni dan Utomo (2011) menunjukkan bahwa kepuasan kerja individu dipengaruhi sangat kuat oleh kepribadian *conscientious* dan dipengaruhi secara lemah oleh kepribadian *neuroticism*. Kekuatan kepribadian *phlegmatic*, *openness to experience*, dan *emotional stability*, berpengaruh terhadap kekuatan kepuasan kerja individu. Dan semakin kuat kepribadian *extroversion* dimiliki, maka semakin kuat pula kepuasan kerja individu. Sedangkan semakin lemah kepribadian *introversion*, semakin kuatlah kepuasan kerja individu.

H₂ : Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

2.4.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Goleman (2009:50) mengatakan bahwa koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandai menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosionalitas yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial serta lingkungannya sehingga dapat bekerja dengan optimal. *Emotional Intelengensi* sangat efektif meningkatkan kinerja dan produktivitas menurut Chiva dan Alegre (2008:37). Pendapat tersebut untuk mendukung pentingnya kecerdasan emosional di tempat kerja dan merekomendasikan bahwa hal tersebut perlu diperhatikan dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Sani dan Afnan (2012) membuktikan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kemampuan dalam mengelola kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi dan empati yang merupakan bagian dari

kecerdasan emosional adalah berperan penting dalam peningkatan kinerja. Jadi inti kecerdasan emosional adalah bagaimana hubungan dan komunikasi seseorang dengan orang lain agar didapat dan diperoleh keserasian hubungan timbal balik yang saling menguntungkan untuk mencapai hasil kerja yang optimal.

H₃ : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

2.4.4 Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja

Sikap kerja merupakan faktor psikologis yang sangat penting dalam usaha membentuk kualitas sumber daya manusia. Faktor psikologis ini merupakan suatu rangkaian ke arah perilaku, yaitu bagaimana perilaku seseorang dalam bekerja. Sikap kerja dapat pula diartikan sebagai perasaan dan keyakinan melihat lingkungan kerja yang memberikan pengaruh dalam bekerja, yaitu sikap kerja yang negatif akan menyebabkan produktivitas kerja menjadi rendah, karyawan suka membolos, tidak disiplin, dan berbagai macam perilaku kerja yang tidak menguntungkan menurut Sanmustari (1999:18), sehingga kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Widyasari, Syahlani dan Santosa (2007) menunjukkan bahwa semakin baik kepribadian seseorang maka potensi kinerja individu tersebut sebagai karyawan juga semakin baik sehingga dikatakan bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Isvandiari dan Susilo (2014) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa kepribadian dan disiplin kerja memiliki peranan penting terhadap tinggi rendahnya kinerja karyawan. Dengan demikian perilaku dalam bekerja maupun rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugas yang diberikan seperti selalu datang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, dan mematuhi semua peraturan perusahaan akan meningkatkan produktifitas kerja.

H₄ : Kepribadian berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

2.4.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mempengaruhi komitmen karyawan terhadap perusahaan, dan komitmen itu akan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang bersangkutan. Karyawan yang merasa puas akan lebih mungkin terlibat dalam perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas, sedangkan karyawan yang tidak merasa puas maka akan mempengaruhi berjalannya perusahaan dalam pencapaian tujuan. Menurut Mangkunegara (2006:28) salah satu ciri individu yang memiliki motivasi berprestasi tinggi untuk mencapai kinerja adalah individu yang memperoleh sedikit kepuasan jika pekerjaannya sangat mudah. Hal ini berarti, seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan semakin tinggi pula kinerjanya dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja adalah tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan yang dirasakan akan mempengaruhi kinerja karyawan. Apabila kepuasan kerja tercapai maka kinerja karyawan atas perusahaan tinggi.

Kepuasan berpengaruh terhadap kinerja yang berarti orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih bekerja lebih optimal terhadap perusahaan. Oleh karena itu kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan sesuai dengan hasil penelitian Juniantara (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang artinya semakin meningkat kepuasan kerja seorang karyawan maka semakin meningkat pula kinerja karyawan tersebut. Hasil penelitian Putri, Latrini (2013) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karena semakin baik kepuasan kerja maka semakin tinggi tingkat *performance* dalam bekerja. Selain itu penelitian Saputra, Bagia dan Yulianthini (2016) menunjukkan ada pengaruh positif dari kepuasan kerja dan terhadap kinerja karyawan.

H₅ : Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang ada, karakteristik masalah yang diteliti tergolong dalam penelitian *explanatory research*. Menurut Murti dan Salamah (2006:52) *explanatory research* yaitu penelitian yang mencoba untuk menjelaskan pokok permasalahan dan terdapat sebuah pengujian hipotesa serta melakukan analisis dari data yang diperoleh. *Explanatory research* adalah penelitian untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel yang ada melalui uji hipotesis kemudian akan dilakukan analisis terhadap data-data yang telah diperoleh. Cara yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) sehingga akan diketahui besar dan arah pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja pada PT PLN (Persero) Area Jember.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi disini adalah seluruh karyawan tetap pada PT PLN (Persero) Area Jember Bagian Distribusi sebanyak 65 orang.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan metode sensus karena jumlah populasi karyawan pada PT PLN (Persero) Area Jember kurang dari 100 sehingga responden pada penelitian ini diambil semua Dalam pengambilan sampel karyawan adalah pada karyawan tetap yang berjumlah 65 orang.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Data kuantitatif adalah data yang diangkakan (*scoring*). Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti. Data kuantitatif dari penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuisisioner yang nantinya akan diolah menggunakan teknik statistika.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data primer, data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan dengan cara membagikan kuisisioner kepada sampel yaitu karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi atau dalam bentuk gambaran umum perusahaan. Jumlah karyawan dan informasi tentang perusahaan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Suatu teknik pengumpulan data dibutuhkan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kuisisioner

Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuisisioner kepada responden, kemudian responden akan menjawabnya sesuai dengan pertanyaan yang diberikan peneliti dalam kuisisioner tersebut. Kuisisioner dalam penelitian ini dibuat berdasarkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Penyebaran kuisisioner ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban yang bersifat objektif yang menggambarkan sikap responden yang sesungguhnya dalam penelitian ini responden adalah karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan sebuah proses mencari, membaca, memahami, dan menganalisis berbagai literatur, hasil kajian (hasil penelitian) atau studi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Sumber studi pustaka bisa diperoleh antara lain melalui ensiklopedia, jurnal ilmiah, buku, makalah seminar, serta karya ilmiah.

3.5 Identifikasi Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga macam yaitu:

a. Variabel bebas (variabel independen)

Variabel bebas adalah variabel yang tidak tergantung pada variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosional (X1) dan kepribadian (X2).

b. Variabel antara (variabel *intervening*)

Variabel perantara adalah variabel yang secara kongkrit pengaruhnya tidak tampak tetapi secara teoritis terdapat hubungan bebas antara variabel bebas dan tergantung yang sedang diteliti. Variabel erantara dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja (Z).

c. Variabel terikat (variabel dependen)

Variabel terikat adalah variabel yang terikat pada variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja (Y).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional ini digunakan untuk penjabaran mengenai variabel yang akan diteliti. Hal ini dilakukan sebagai bentuk untuk lebih menyederhanakan dan memudahkan pembaca dalam memahami variabel yang ada. Definisi operasional pada penelitian ini sebagai berikut.

a. Kecerdasan emosional (X₁)

Kecerdasan emosional (X₁) adalah Penilaian karyawan atas kemampuan untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan

(bekerjasama) dengan orang lain. Berikut variabel Kecerdasan Emosional yang terdiri dari lima indikator, yaitu:

1) Mengenal emosi diri

Merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan yang ada pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember sewaktu perasaan itu terjadi. Aspek mengenali emosi diri berkaitan dengan kesadaran diri yang dirasakan.

2) Mengelola emosi.

Merupakan kemampuan karyawan PT PLN (Persero) Area Jember dalam menangani perasaan dalam bekerja agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.

3) Memotivasi diri sendiri

Dalam mengerjakan tugas karyawan PT PLN (Persero) Area Jember memotivasi diri sendiri. Memotivasi dapat menata emosi guna mencapai tujuan yang diinginkan.

4) Mengenal emosi orang lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain sangat bergantung pada kesadaran diri emosi. Empati merupakan salah satu kemampuan mengenali emosi orang lain, dengan ikut merasakan apa yang dialami oleh orang lain oleh karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.

5) Membina hubungan

Kemampuan membina hubungan karyawan PT PLN (Persero) Area Jember merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain dalam bergaul.

b. Kepribadian (X_2)

Kepribadian adalah penilaian dalam menempatkan orang yang tepat pada suatu pekerjaan dengan memperhatikan sifat kepribadian orang tersebut apakah sesuai dengan pekerjaan yang akan diembannya karena ketidaksesuaian kepribadian seseorang terhadap pekerjaan yang ditugaskan akan mengakibatkan kerugian bagi perusahaan ataupun karyawan itu sendiri. Berikut variabel Kepribadian yang terdiri dari lima indikator, yaitu :

1) Ekstraversi (*Ekstraversion*)

Kepribadian pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang memiliki sifat positif yang berkaitan dengan memiliki emosi yang positif dalam bekerja.

2) Kebersetujuan (*Agreeableness*)

Kepribadian pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang mengindikasikan mereka memiliki kepribadian yang selalu mengalah.

3) Neurotisme (*Neuroticism*)

Kepribadian pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang memiliki masalah dengan emosi yang negatif seperti memiliki kesulitan dalam menjalin hubungan.

4) Terbuka Kepada Pengalaman (*Openness*)

Kepribadian pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang mempunyai ciri terbuka kepada hal-hal baru.

5) Kenuranian (*Conscientiousness*)

Kepribadian pada karyawan PT PLN (Persero) Area Jember yang menggambarkan pribadi yang penuh pengendalian diri.

c. Kepuasan kerja (Z)

Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Indikator kepuasan kerja yang digunakan adalah :

- 1) Kepuasan dengan gaji (*satisfaction with pay*) yaitu jumlah bayaran yang diterima karyawan PT PLN (Persero) Area Jember sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
- 2) Kepuasan dengan promosi (*satisfaction with promotion*) yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Karyawan PT PLN (Persero) Area Jember dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- 3) Kepuasan dengan rekan sekerja (*satisfaction with co-workers*) yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan

pekerjaan. Perasaan karyawan PT PLN (Persero) Area Jember dapat merasakan rekan sekerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

- 4) Kepuasan dengan atasan (*satisfaction with supervisor*) yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember.
- 5) Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri (*satisfaction with work itself*) yaitu setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

d. Kinerja (Y)

Kinerja adalah sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Beberapa indikator yang dapat digunakan dalam menilai kinerja antara lain:

1) Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja karyawan dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan PT PLN (Persero) Area Jember.

2) Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan karyawan PT PLN (Persero) Area Jember dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar karyawan PT PLN (Persero) Area Jember dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggungjawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari.

4) Kerjasama

Menunjukkan kesediaan karyawan PT PLN (Persero) Area Jember untuk berpartisipasi dengan karyawan lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga pekerjaan akan semakin baik.

5) Inisiatif

Adanya inisiatif dalam diri karyawan PT PLN (Persero) Area Jember untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan merupakan cara seseorang karyawan yang memiliki kinerja yang baik. Sehingga tanpa menunggu perintah dari atasan, karyawan mampu mengatasi masalah dalam melakukan pekerjaan dengan baik.

3.7 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiono (2007:15) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang diukur menggunakan skala likert dijabarkan dengan memberikan skor pada item-item yang digunakan. Setiap item dalam daftar pertanyaan yang berhubungan dengan indikator variabel dinilai atau diberi skor sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : skor 5
- b. Setuju (S) : skor 4
- c. Netral(N) : skor 3
- d. Kurang Setuju (KS) : skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor 1

3.8 Metode Analisa Data

3.8.1 Uji Instrumen

Menurut Sanusi (2001:76) instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel agar data yang diperoleh memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi.

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kecocokan antara alat ukur yang digunakan dengan tujuan dari pengukuran. Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui kevalidan data yang diperoleh dari penyebaran kuisioner, jadi dalam penelitian ini uji validitas bisa juga diartikan sebagai alat untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Menurut Sugiono (2007:172) suatu instrumen dikatakan valid berarti instrumen itu dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Person Product Moment*. Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor dengan skor total yang merupakan skor tiap butir. Butir pertanyaan dikatan valid jika nilai signifikansinya $< 0,05$ sedangkan butir pertanyaan tidak valid jika signifikansinya $> 0,05$ (Sugiyono, 2007:115).

b. Uji Reliabilitas

Ungkapan yang menyatakan bahwa instrumen harus reliabel sebenarnya mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya (Arikunto, 2006:168). Jadi, realibilitas ini menunjukkan seberapa besar pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dikalukan pengukuran kembali pada subjek yang sama.

Pada penelitian ini , untuk mengukur reliabilitas menggunakan software SPSS dengan menggunakan metode *Croncbach's Alpha* yaitu dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

α : koefisien alat ukur

r : koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k : jumlah variabel bebas dalam persamaan

Instrumen yang dipakai dalam variabel diketahui handal (reliabel) apabila memiliki *Cronbach Alfa* $> 0,6$ (Ghozali, 2004:42).

3.8.2 Uji Normalitas Data

Menurut pendapat Nugroho (2005:18) uji normalitas data sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Uji normalitas digunakan dengan tujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam suatu penelitian adalah sebaiknya data yang berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, normalitas data dilihat dengan *saphiro-wilk test* (derajat keyakinan α sebesar 5%). Uji dilakukan dengan ketentuan jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas maka secara simultan variabel-variabel tersebut bisa dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *saphiro-walk test* sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.8.3 Uji Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis jalur merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel, dimana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel terkait baik secara langsung maupun tidak langsung satu atau lebih perantara menurut Sarwono (2006:147). Manfaat *Path Analysis* adalah perluasan dari persamaan regresi sederhana atau berganda yang diperlukan pada

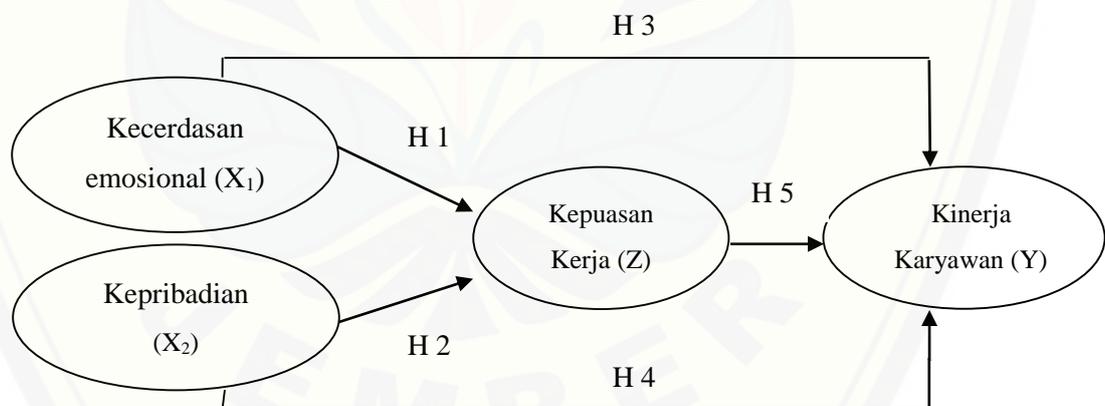
jalur hubungan (*network*) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan.

Menurut Sarwono (2006:150), analisis jalur sebaiknya digunakan untuk kondisi yang memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- Semua variabel berskala interval
- Pola hubungan antar variabel bersifat linier
- Variabel-variabel residualnya tidak berkorelasi dengan sebelumnya dan tidak berkorelasi satu dengan lainnya
- Model hanya bersifat searah

Untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis dalam penelitian ini secara sistematis, maka alat analisis yang digunakan yaitu analisis jalur (*path analysis*), dengan *path analysis* akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berikut adalah model diagram analisis jalur pada penelitian ini :



Gambar 2. Model analisis Jalur

Keterangan :

β_{YX_1} : koefisien jalur pengaruh langsung X_1 terhadap Y

β_{YX_2} : koefisien jalur pengaruh langsung X_2 terhadap Y

β_{ZX_1} : koefisien jalur pengaruh langsung X_1 terhadap Z

β_{ZX_2} : koefisien jalur pengaruh langsung X_2 terhadap Z

β_{ZY} : koefisien jalur pengaruh langsung Z terhadap Y

Koefisien jalur dihitung dengan persamaan struktural yaitu dimana persamaan regresi yang menunjukkan suatu hubungan.

Persamaan tersebut adalah sebagai berikut :

$$Z = \beta ZX_1 + \beta ZX_2 + \varepsilon_1 \dots\dots\dots(\text{persamaan 1})$$

$$Y = \beta YX_1 + \beta YX_2 + \beta ZY + \varepsilon_2 \dots\dots\dots(\text{persamaan 2})$$

Dimana :

X_1 : Kecerdasan emosional

X_2 : Kepribadian

Z : Kepuasan Kerja

Y : Kinerja

B : Koefisien Variabel Bebas

$\varepsilon_1, \varepsilon_2$: Variabel Pengganggu

3.9 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Model

Uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah faktor kesalahan mengikuti distribusi normal. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi, variabel depende, variabel independen, atau keduanya mempunyai peran distribusi normal atau mendekati. Deteksi normalitas menurut Santoso (2014:192) dapat melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah pengujian dari asumsi yang berkaitan bahwa antara variabel-variabel bebas dalam suatu model tidak saling berkorelasi atau dengan lainnya. Cara untuk melihat terjadi atau tidaknya multikolinieritas adalah dengan mengetahui nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila nilai $VIF > 5$

maka dikatakan terjadi multikolinieritas, tetapi apabila nilai $VIF < 5$ maka hal tersebut tidak dikatakan multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian residual pada model regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser (*Glejser Test*) (Santoso, 2014:187). Uji ini bertujuan untuk mengetahui dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan *variance* residual dari pengamatan satu ke pengamatan lain.

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t

Uji hipotesis t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas X secara parsial (individu) terhadap variabel tidak bebas (Y) dengan level signifikansi yang digunakan dengan rumus sebagai berikut (Sugiono, 2007:84) :

$$t = \frac{b}{Sb}$$

Dimana:

- t : hasil t hitung
b : koefisien regresi variabel bebas
Sb : Standart error

Kriteria pengujian:

1. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel bebas memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
2. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, jadi variabel bebas tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.

3.10.2 Trimming Theory

Trimming Theory adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan diri dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Menurut Sarwono (2006:150), langkah-langkah pengujian analisis dengan menggunakan model *trimming theory* yaitu:

- a. Merumuskan persamaan struktural
- b. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi
 - 1) membuat gambar diagram jalur lengkap;
 - 2) menghitung koefisien regresi untuk setiap sub struktur yang dirumuskan
- c. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan)
- d. Menghitung secara individual
- e. Menghitung kesesuaian antar model analisis jalur
- f. Merangkum ke dalam tabel
- g. Memaknai dan menyimpulkan

3.11 Menghitung Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang hubungan kecerdasan emosional (X1) dan kepribadian (X2) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja (Y) melalui variabel intervening kepuasan kerja (Z). Sanusi (2001:160) menyatakan “sebelum menarik kesimpulan mengenai hubungan kausal yang digambarkan oleh diagram jalur, kita perlu menguji kebermaknaan (*test of significance*) setiap koefisien jalur yang telah dihitung. Pengujian ini disebut *trimming theory*”. Langkah-langkah pengujian teori ini adalah sebagai berikut :

- a. Menyatakan hipotesis statistik yang diuji
- b. Menggunakan statistik uji
- c. Menghitung nilai p (p-value)
- d. Menarik kesimpulan , apakah perlu trimming atau tidak, apabila terjadi trimming perhitungan harus diulang dengan menghilangkan jalur yang menurut

penguji tidak bermakna (nonsignificance). Apabila jalur sudah signifikan, maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.

1) Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE):

a) Pengaruh variabel Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kinerja (Y)

$$DE_{YX1} = X_1 \longrightarrow Y$$

b) Pengaruh variabel Kepribadian (X_2) Kinerja (Y)

$$DE_{YX2} = X_2 \longrightarrow Y$$

c) Pengaruh variabel Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kepuasan kerja (Z)

$$DE_{ZX1} = X_1 \longrightarrow Z$$

d) Pengaruh variabel Kepribadian (X_2) terhadap Kepuasan kerja (Z)

$$DE_{ZX2} = X_2 \longrightarrow Z$$

e) Pengaruh variabel Kepuasan kerja (Z) terhadap Kinerja (Y)

$$DE_{ZY} = X_1 \longrightarrow Z$$

2) Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE):

a) Pengaruh variabel Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z)

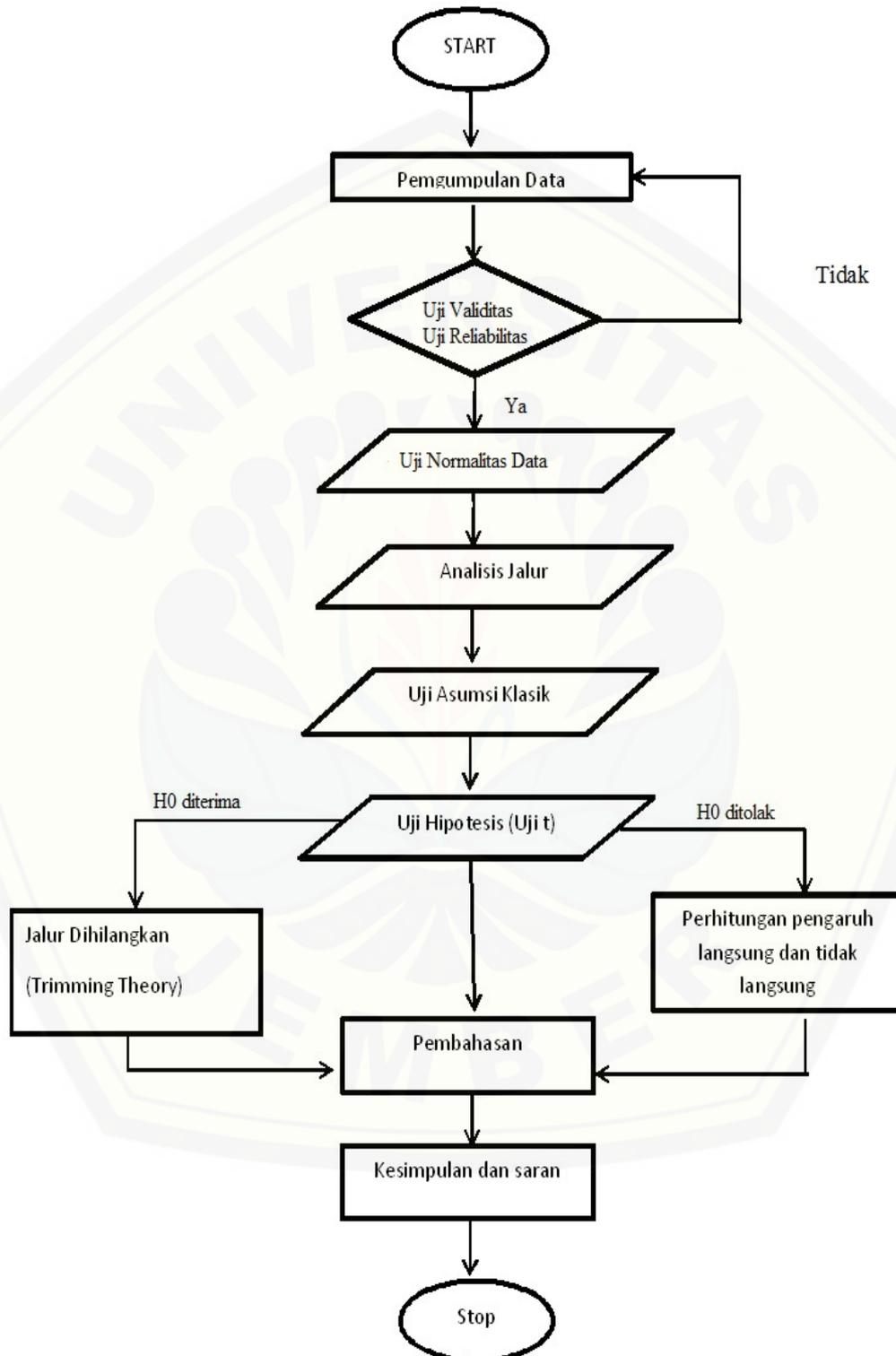
$$IE_{YZX1} = X_1 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$$

b) Pengaruh variabel Kepribadian (X_2) terhadap Kinerja (Y) melalui Kepuasan Kerja (Z)

$$IE_{YZX2} = X_2 \longrightarrow Z \longrightarrow Y$$

3) Pengaruh Total TE (Total Effect) = Total DE + Total IE

7.12 Kerangka Pemecahan Masala



Gambar 3. Kerangka pemecahan masalah

Keterangan :

1. Start adalah tahap awal dalam melakukan penelitian
2. Pengumpulan data, dimana semua data-data yang dibutuhkan untuk penelitian dikumpulkan baik data primer maupun sekunder.
3. Uji Normalitas, uji validitas, dan uji reliabilitas. Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap data untuk mengetahui sejauh mana kehandalan alat ukur dan apakah alat ukur yang digunakan sudah sesuai.
 - a. Tidak artinya apabila data tidak valid dan tidak reliabel maka kembali ke pengumpulan data.
 - b. Ya artinya apabila data valid dan reliabel maka lanjut pada pengujian selanjutnya
4. Analisis jalur (*Path Analysis*). Dengan melakukan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat.
5. Uji asumsi klasik, pengolahan data dengan uji normalitas data, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.
6. Uji hipotesis menggunakan uji t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antar variabel. Uji t dibagi menjadi dua tahapan yaitu
 - a. Berdasarkan perhitungan uji t jika terdapat jalur yang tidak signifikan maka dilakukan perhitungan ulang dengan menghilangkan jalur yang menurut penelitian tidak signifikan (*Trimming Theory*)
 - b. Jika jalur terbukti signifikan pada uji t, maka dapat dilakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung.
7. Penjelasan yaitu menjelaskan hasil dari penelitian sesuai dengan uji hipotesis sebelumnya.
8. Kesimpulan dan saran yaitu menyimpulkan berdasarkan hasil yang diperoleh dan memberikan saran dari hasil penelitian tersebut.
9. Stop adalah akhir dari penelitian.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Hasil pengujian analisis jalur atas pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa semakin meningkat Kecerdasan emosional, maka kepuasan kerja juga akan mengalami peningkatan.
2. Hasil pengujian analisis jalur atas pengaruh Kepribadian terhadap Kepuasan Kerja menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa semakin meningkat Kepribadian, maka Kepuasan Kerja juga akan mengalami peningkatan.
3. Hasil pengujian analisis jalur atas pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa semakin meningkat Kecerdasan Emosional, maka Kinerja juga akan mengalami peningkatan.
4. Hasil pengujian analisis jalur atas pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa semakin meningkat Kepribadian, maka Kinerja Karyawan juga akan mengalami peningkatan.
5. Hasil pengujian analisis jalur atas pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan menunjukkan hubungan yang positif. Ini membuktikan bahwa semakin meningkat Kepuasan Kerja, maka Kinerja Karyawan juga akan mengalami peningkatan.

5.2 Saran

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero), jadi disarankan agar karyawan dapat mendayagunakan kecerdasan emosionalnya secara efektif dalam bekerja. Karena apabila kecerdasan emosional terganggu akan mengakibatkan kepuasan kerja menurun.
2. Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT PLN (Persero), jadi disarankan agar karyawan memiliki kepribadian yang sesuai dalam menyelesaikan pekerjaannya sehingga karyawan merasa nyaman dalam bekerja dan kepuasan kerja dapat tercapai.
3. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero), jadi disarankan agar pimpinan dapat meningkatkan kemampuan karyawannya dalam mengelola emosi agar pekerjaan yang dibebankan dapat terselesaikan dengan baik. Kesabaran yang sudah baik harus dipertahankan dalam dalam bekerja agar tercapainya kinerja karyawan yang baik.
4. Kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) juga perlu diperhatikan dalam bekerja agar menumbuhkan rasa tanggungjawab maupun kedisiplinan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.
5. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero), jadi kepuasan kerja sebaiknya diperhatikan dengan baik oleh pimpinan agar karyawan semakin merasa semangat dalam bekerja dan kinerjanya juga semakin meningkat karena berdasarkan hasil penelitian terbukti kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Meningkatkan kepuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan gaji yang sesuai dengan yang diharapkan karyawan dan prestasi kerja karyawan, kondisi kerja yang sesuai standar nasional, promosi jabatan, memperhatikan hubungan sosial antar sesama karyawan maupun atasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dan Eka. 2012. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syari'ah Kota Malang), Universitas Brawijaya Malang.
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Amiruddin. 2011. Pengaruh Kepribadian dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri 2 Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang.
- Casmini. 2007. *Emosional Parenting : Dasar-Dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak*. Yogyakarta : Pilar Mediaciti.
- Chiva, R dan Alegre, Joaquin, 2008, Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organizational learning capability, *Personnel Review*, Vol. 37 No. 6, 2008 pp. 680-701.
- Dyahrini, Wien. 2008. Pengaruh Kepribadian Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Akademik Menurut Teori Big Five pada Universitas Widyatama.
- Estining, Widyastini (2003). "EQ dan Kesuksesan Kerja". <http://www.e-psikologi.com/search>. Diunduh 15 Juni 2016. 19:00
- Feist, Jess dan Feist, Gregory. 2010. *Teori Kepribadian*. Buku 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ghozali, Imam. 2004. Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan program Amos Versi 5.0. Jakarta: Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2005. *Working with Emotional Intelligence*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2009. *Emotional Intelligence; Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting dari IQ.*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2006. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

- Hidayati, I. N dan Solimun, M. S. 2013. Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP) Nusa Tenggara Barat), Universitas Brawijaya.
- Isvandiari, A dan Susilo, A. 2014. Pengaruh Kepribadian dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Dinas Luar Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 Cabang Dieng Malang, STIE Malang.
- Juniantara, I. W. 2015. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar. Tesis, Denpasar: Program Studi Manajemen, Universitas Udayana.
- Mangkunegara, Aa. Anwar Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. RefikaAditama.
- Mangkunegara, Aa. Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosda.
- Masaong A. Kadim, dan Arfan A. Tilomi. 2011. *Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence*, Alfabeta, Bandung
- Mas'ud, Fuad . 2004. *Survai Diagnosis Perusahaanonal, Konsep dan Aplikasi*. Semarang : BP Undip
- Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Nugraheni, N dan Utomo, C. 2011. Pengaruh Kepribadian terhadap Kerja Tim dan Kepuasan Kerja Individu, Surabaya: Program Magister Manajemen Proyek Konstruksi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Nugroho, Bhuono A. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nuraningsih, N. L. P dan Putra, M. S. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja pada The Seminyak Beach Resort And Spa, Bali: Program Studi Manajemen, Universitas Udayana.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Purwanto, Ngalim. 2006. *Psikologi Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

- Putri, P. Y. A dan Latrini, M. Y. 2013. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Sektor Publik, dengan *In-Role Performance* dan *Innovative Performance* Sebagai Variabel Mediasi, Bali: Program Studi Akuntansi, Universitas Udayana.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Perusahaan*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sanusi, Anwar. 2001. *Metodelogi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Santoso, Singgih. 2014. *Stastiktika Parametrik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Saputra, A. T, Bagia, I. W dan Yulianthini, N. N. 2016. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan terhadap Kinerja Karyawan, Singaraja: Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sarwono, Tonathan. 2006. Analisis Data Penelitian Mnegggunakan SPSS. Yogyakarta : Andi.
- Sugiono. 2007. *Statistika Penelitian dan Aplikasinya Dengan SPSS 10.0 For Windows*. Bandung: alfabeta.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Veithzal, Rivai (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widyasari. R, Syahlani, S. P dan Santosa, K. A. 2007. Pengaruh Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Berpendidikan Tinggi pada Perusahaan Peternakan di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada.
- Yusuf, S., Nurihsan. J. 2008. *Teori Kepribdaian*. Bandung: Rosdakarya.

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu atau Saudara/Karyawan PT PLN (Persero) Area Jember

Di Tempat

Dengan hormat,

Kuisisioner ini ditujukan untuk tugas akhir (skripsi) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Adapun judul dari tugas akhir (skripsi) yang ditulis oleh peneliti adalah **“Pengaruh Kecerdasaan Emosional dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada PT PLN (Persero) Area Jember ”**. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kesediaan saudara untuk meluangkan waktunya guna mengisi kuisisioner ini dengan jujur. Informasi yang saudara berikan hanya untuk kepentingan terbatas, dalam artian untuk kepentingan penelitian saja.

Informasi yang Yth. Bapak atau Ibu atau Saudara atau i dapat dijamin kerahasiannya serta sangat berarti untuk kesuksesan penelitian. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih.

Peneliti

Naufan Fariz Zakiri

NIM. 120810201041

A. Identitas Responden

1. Nomor Responden : (Diisi Oleh Peneliti)
2. Jenis Kelamin : (Pria atau Wanita) *coret yang tidak perlu
3. Usia : Tahun
4. Pendidikan Terakhir : (SMA atau SMK Sederajat, Diploma, Sarjana, Magister)
*coret yang tidak perlu

B. Petunjuk Pengisian

1. Tulislah identitas Anda.
2. Berilah jawaban dari setiap pernyataan dengan tanda () pada kolom yang telah disediakan.
3. Berikan jawaban sesuai dengan apa yang Anda alami agar penelitian ini mendapatkan data yang valid.
4. Pilihan jawaban terdiri dari:
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

KUESIONER**A. Variabel Kecerdasan Emosional (X_1)**

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Rasa kesadaran diri yang saya miliki membantu dalam bekerja					
2	Pada berbagai kondisi kerja apapun saya adalah pribadi yang mampu menguasai diri					
3	Saya selalu mampu memotivasi diri dalam bekerja untuk mencapai target yang diterapkan perusahaan.					
4	Di lingkungan kerja saya terjalin rasa empati antar sesama rekan kerja maupun pihak-pihak di luar lingkungan perusahaan.					
5	Hubungan saya dengan karyawan lain terjaga dengan baik.					

B. Variabel Kepribadian (X_2)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Selalu berpikir positif memudahkan saya dalam bekerja					
2	Saya cenderung tunduk atau mengalah dalam penyelesaian tugas					
3	Sering kali saya merasa kesulitan menjalin hubungan dengan rekan kerja					
4	Mudah menerima pemikiran baru dari orang lain ataupun terbuka pada hal-hal baru					

5	Saya memiliki pengendalian diri untuk tetap tenang menghadapi situasi apapun					
---	--	--	--	--	--	--

C. Variabel Kepuasan Kerja (Z)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan gaji yang diberikan oleh perusahaan					
2	Saya merasa puas dengan promosi jabatan yang saya peroleh dari perusahaan					
3	Saya merasa nyaman dengan rekan kerja saya di dalam perusahaan					
4	Atasan saya memberikan dukungan penuh kepada saya dalam bekerja					
5	Saya merasa puas dengan hasil kerja saya					

D. Variabel Kinerja (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa bahwa hasil kerja yang saya kerjakan sudah sesuai dengan standar kerja yang dimiliki perusahaan					
2	Saya mampu menyelesaikan beberapa pekerjaan yang berbeda dalam suatu waktu secara efektif dan efisien					
3	Saya siap bertanggungjawab atas hasil kerja yang sudah saya kerjakan					
4	Saya senang bekerja sama dengan rekan kerja dan atasan saya sehingga pekerjaan yang saya kerjakan menjadi lebih baik					

5	Saya berinisiatif untuk menyelesaikan masalah dalam bekerja tanpa menunggu perintah atasan					
---	--	--	--	--	--	--



Lampiran 2 Rekapitulasi Kuisisioner

NO	X1.1					X1	X2					X2	Z					Z	Y					Y
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	2	3	3	4	16	4	2	5	4	3	18	4	4	4	3	3	18	4	2	3	3	4	16
2	4	4	4	3	4	19	4	2	4	1	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
3	3	4	4	4	4	19	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
4	5	4	5	4	5	23	5	3	4	3	4	19	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	5	23
5	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	5	5	4	5	4	23	4	4	4	4	3	19
6	3	4	4	3	4	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	18
7	4	3	4	4	5	20	3	2	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	20
8	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
9	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	4	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15
10	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
11	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
12	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
13	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
14	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	4	3	4	2	4	17
15	5	5	4	4	4	22	4	3	4	2	4	17	4	5	4	4	4	21	4	3	4	2	4	17
16	4	5	4	5	5	23	4	5	3	5	4	21	5	4	4	4	4	21	4	5	3	5	4	21
17	4	3	4	4	4	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18
18	5	3	5	4	5	22	4	3	5	2	5	19	5	5	5	5	5	25	4	3	5	2	5	19
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	5	4	4	4	4	21	4	3	3	4	5	19	4	5	4	4	5	22	4	3	3	4	5	19
21	4	4	4	4	4	20	4	3	5	2	4	18	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21

22	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	5	21
24	4	4	4	4	4	20	4	2	4	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	4	4	21	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
27	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	5	20	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20	3	4	3	2	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
29	5	5	4	4	4	22	3	4	3	2	3	15	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19
30	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
31	5	5	5	3	4	22	5	5	5	3	4	22	4	4	3	3	3	17	5	5	5	3	4	22
32	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
33	5	4	5	4	4	22	5	4	5	4	4	22	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	4	22
34	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	4	4	4	5	4	21
35	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
36	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	4	3	3	4	3	17
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	5	22	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22
39	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	4	5	5	5	5	24
40	4	4	4	5	4	21	4	4	4	5	4	21	5	4	3	4	5	21	5	4	4	4	5	22
41	3	4	3	5	3	18	3	4	5	4	3	19	3	4	5	4	3	19	3	4	5	4	3	19
42	5	4	4	4	5	22	4	4	3	3	5	19	4	4	3	3	5	19	4	4	3	3	5	19
43	5	4	5	5	4	23	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18
44	5	4	5	5	4	23	5	4	3	3	5	20	5	4	3	3	5	20	5	4	3	3	5	20
45	4	5	4	4	5	22	3	4	3	3	5	18	3	4	3	3	5	18	3	4	3	3	5	18
46	5	4	4	4	5	22	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
47	3	4	5	5	4	21	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	4	16

48	3	3	4	3	3	16	3	3	4	5	4	19	3	3	4	5	4	19	3	3	4	5	4	19
49	3	5	5	4	4	21	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
50	5	3	5	4	4	21	3	3	4	5	5	20	3	3	4	5	5	20	3	3	4	5	5	20
51	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	18	4	3	3	4	4	18
52	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	4	19	4	5	3	3	4	19
53	3	4	3	4	5	19	3	4	3	4	5	19	3	4	3	4	5	19	3	4	3	4	5	19
54	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17	3	3	4	3	4	17
55	3	4	3	3	5	18	3	4	3	3	5	18	3	4	3	3	5	18	3	4	3	3	5	18
56	3	5	3	3	3	17	3	5	3	3	3	17	3	5	3	3	3	17	3	5	3	3	3	17
57	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
58	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
59	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19
60	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17
61	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
62	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
63	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19	3	3	5	4	4	19
64	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17
65	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17



Lampiran 3 Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	58	89.2	89.2	89.2
	Wanita	7	10.8	10.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 51 tahun	26	40.0	40.0	40.0
	20 - 25 tahun	12	18.5	18.5	58.5
	26 - 30 tahun	7	10.8	10.8	69.2
	31 - 35 tahun	8	12.3	12.3	81.5
	36 - 40 tahun	2	3.1	3.1	84.6
	41 - 45 tahun	2	3.1	3.1	87.7
	46 - 50 tahun	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1	4	6.2	6.2	6.2
	D3	7	10.8	10.8	16.9
	S1	22	33.8	33.8	50.8
	S2	1	1.5	1.5	52.3
	SMA	31	47.7	47.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 4 Jawaban Responden

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	26.2	26.2	26.2
	4.00	25	38.5	38.5	64.6
	5.00	23	35.4	35.4	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	14	21.5	21.5	23.1
	4.00	34	52.3	52.3	75.4
	5.00	16	24.6	24.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	17	26.2	26.2	26.2
	4.00	34	52.3	52.3	78.5
	5.00	14	21.5	21.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	16	24.6	24.6	26.2
	4.00	37	56.9	56.9	83.1
	5.00	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	9.2	9.2	9.2
	4.00	46	70.8	70.8	80.0
	5.00	13	20.0	20.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	22	33.8	33.8	35.4
	4.00	36	55.4	55.4	90.8
	5.00	6	9.2	9.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	5	7.7	7.7	7.7
	3.00	32	49.2	49.2	56.9
	4.00	21	32.3	32.3	89.2
	5.00	7	10.8	10.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	23	35.4	35.4	35.4
	4.00	31	47.7	47.7	83.1
	5.00	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.5	1.5	1.5
	2.00	13	20.0	20.0	21.5
	3.00	21	32.3	32.3	53.8
	4.00	21	32.3	32.3	86.2
	5.00	9	13.8	13.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	9.2	9.2	9.2
	4.00	46	70.8	70.8	80.0
	5.00	13	20.0	20.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Z.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	20	30.8	30.8	30.8
	4.00	34	52.3	52.3	83.1
	5.00	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Z.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	13	20.0	20.0	20.0
	4.00	34	52.3	52.3	72.3
	5.00	18	27.7	27.7	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Z.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	32.3	32.3	32.3
	4.00	35	53.8	53.8	86.2
	5.00	9	13.8	13.8	100.0
Total		65	100.0	100.0	

Z.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	19	29.2	29.2	29.2
	4.00	38	58.5	58.5	87.7
	5.00	8	12.3	12.3	100.0
Total		65	100.0	100.0	

Z.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	8	12.3	12.3	12.3
	4.00	43	66.2	66.2	78.5
	5.00	14	21.5	21.5	100.0
Total		65	100.0	100.0	

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	21	32.3	32.3	32.3
	4.00	33	50.8	50.8	83.1
	5.00	11	16.9	16.9	100.0
Total		65	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.5	1.5	1.5
	3.00	21	32.3	32.3	33.8
	4.00	32	49.2	49.2	83.1
	5.00	11	16.9	16.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	24	36.9	36.9	36.9
	4.00	32	49.2	49.2	86.2
	5.00	9	13.8	13.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.6	4.6	4.6
	3.00	22	33.8	33.8	38.5
	4.00	33	50.8	50.8	89.2
	5.00	7	10.8	10.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	7.7	7.7	7.7
	4.00	44	67.7	67.7	75.4
	5.00	16	24.6	24.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 5 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.328**	.409**	.337**	.274*	.735**
	Sig. (2-tailed)		.008	.001	.006	.027	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.2	Pearson Correlation	.328**	1	.185	.249*	.161	.598**
	Sig. (2-tailed)	.008		.140	.045	.201	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.3	Pearson Correlation	.409**	.185	1	.480**	.309*	.717**
	Sig. (2-tailed)	.001	.140		.000	.012	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.4	Pearson Correlation	.337**	.249*	.480**	1	.287*	.707**
	Sig. (2-tailed)	.006	.045	.000		.020	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X1.5	Pearson Correlation	.274*	.161	.309*	.287*	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.027	.201	.012	.020		.000
	N	65	65	65	65	65	65
X1	Pearson Correlation	.735**	.598**	.717**	.707**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65

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

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.222	.330**	.087	.267*	.580**
	Sig. (2-tailed)		.076	.007	.491	.031	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.2	Pearson Correlation	.222	1	-.069	.390**	.250*	.636**
	Sig. (2-tailed)	.076		.585	.001	.045	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.3	Pearson Correlation	.330**	-.069	1	.163	.054	.476**
	Sig. (2-tailed)	.007	.585		.194	.671	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.4	Pearson Correlation	.087	.390**	.163	1	.215	.722**
	Sig. (2-tailed)	.491	.001	.194		.085	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.5	Pearson Correlation	.267*	.250*	.054	.215	1	.522**
	Sig. (2-tailed)	.031	.045	.671	.085		.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2	Pearson Correlation	.580**	.636**	.476**	.722**	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65

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

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

Correlations

		Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z
Z.1	Pearson Correlation	1	.487**	.290*	.456**	.350**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.000	.004	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Z.2	Pearson Correlation	.487**	1	.237	.283*	.138	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000		.057	.022	.273	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Z.3	Pearson Correlation	.290*	.237	1	.642**	.127	.678**
	Sig. (2-tailed)	.019	.057		.000	.312	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Z.4	Pearson Correlation	.456**	.283*	.642**	1	.259*	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.000		.037	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Z.5	Pearson Correlation	.350**	.138	.127	.259*	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	.004	.273	.312	.037		.000
	N	65	65	65	65	65	65
Z	Pearson Correlation	.769**	.651**	.678**	.773**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65

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

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

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.472**	.256*	.210	.194	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.039	.094	.121	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Y.2	Pearson Correlation	.472**	1	.134	.327**	.041	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000		.288	.008	.749	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Y.3	Pearson Correlation	.256*	.134	1	.256*	.107	.577**
	Sig. (2-tailed)	.039	.288		.039	.397	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Y.4	Pearson Correlation	.210	.327**	.256*	1	.139	.655**
	Sig. (2-tailed)	.094	.008	.039		.270	.000
	N	65	65	65	65	65	65
Y.5	Pearson Correlation	.194	.041	.107	.139	1	.425**
	Sig. (2-tailed)	.121	.749	.397	.270		.000
	N	65	65	65	65	65	65
Y	Pearson Correlation	.705**	.675**	.577**	.655**	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65

** . 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
.764	6

X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	6

Z

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	6

Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	6

c. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Z	Y
N		65	65	65	65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	20.0462	18.4769	19.6769	19.2769
	Std. Deviation	2.29422	2.22281	2.20870	2.08047
Most Extreme Differences	Absolute	.141	.176	.121	.138
	Positive	.092	.176	.121	.138
	Negative	-.141	-.130	-.112	-.109
Test Statistic		.141	.176	.121	.138
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 ^c	.131 ^c	.197 ^c	.200 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran 6 Analisis Path

X ke Z

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.475	.458	1.62579

a. Predictors: (Constant), X2, X1

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	148.337	2	74.169	28.060	.000 ^b
	Residual	163.878	62	2.643		
	Total	312.215	64			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.655	2.016		2.309	.024
	X1	.425	.102	.441	4.165	.000
	X2	.352	.105	.355	3.348	.001

a. Dependent Variable: Z

X Z ke Y**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.647	1.23665

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	183.729	3	61.243	40.047	.000 ^b
	Residual	93.287	61	1.529		
	Total	277.015	64			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

Coefficients^a

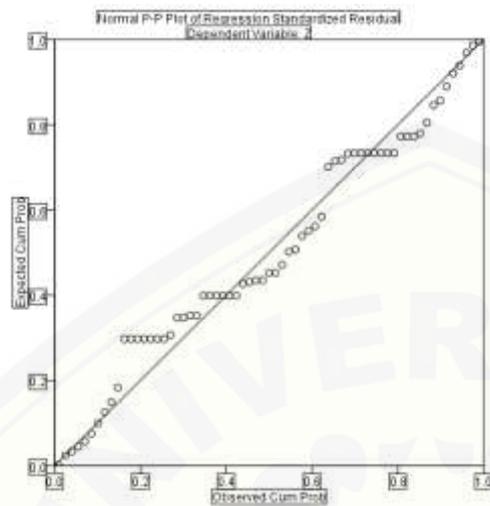
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.866	1.598		1.168	.247
	X1	.299	.088	.329	3.404	.001
	X2	.249	.087	.266	2.863	.006
	Z	.347	.097	.368	3.590	.001

a. Dependent Variable: Y

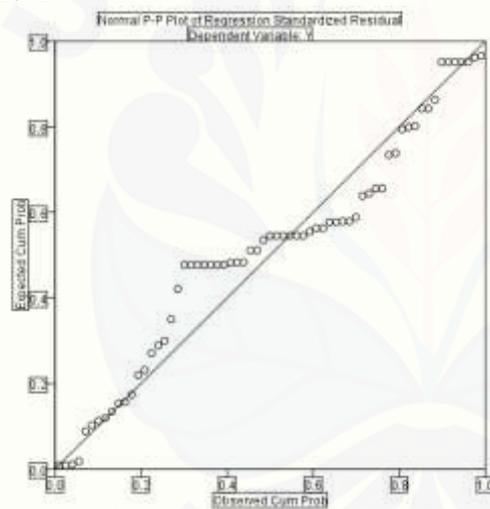
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Model

X ke Z



X Z ke Y



b. Uji Multikolinearitas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.655	2.016		2.309	.024		
X1	.425	.102	.441	4.165	.000	.755	1.325
X2	.352	.105	.355	3.348	.001	.755	1.325

a. Dependent Variable: Z

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.866	1.598		1.168	.247		
X1	.299	.088	.329	3.404	.001	.590	1.695
X2	.249	.087	.266	2.863	.006	.639	1.564
Z	.347	.097	.368	3.590	.001	.525	1.905

a. Dependent Variable: Y

c. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.112	1.269		.876	.384
	X1	.111	.064	.246	1.735	.088
	X2	-.116	.066	-.247	-1.747	.086

a. Dependent Variable: RES1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.402	.875		-2.745	.008
	X1	.207	.048	.563	1.300	.113
	X2	-.154	.048	-.407	-1.238	.112
	Z	.100	.053	.262	1.892	.063

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 8 Uji Hipotesis

a. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.655	2.016		2.309	.024
	X1	.425	.102	.441	4.165	.000
	X2	.352	.105	.355	3.348	.001

a. Dependent Variable: Z

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.866	1.598		1.168	.247
	X1	.299	.088	.329	3.404	.001
	X2	.249	.087	.266	2.863	.006
	Z	.347	.097	.368	3.590	.001

a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9 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

Lampiran 10 tTabel

Pt \ df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.66268	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041