



**PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN  
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA(PERSERO) Tbk. CABANG BONDOWOSO**

*EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CHARACTERISTICS OF  
INDIVIDUAL SERVICE DELIVERY THROUGH EMPLOYEE MORALE AT PT.  
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) BONDOWOSO tbk.*

**SKRIPSI**

Oleh

**Khairil Anam**

**NIM080810291023**

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Jember**

**2013**



**PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN  
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA(PERSERO) Tbk. CABANG BONDOWOSO**

*EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CHARACTERISTICS OF  
INDIVIDUAL SERVICE DELIVERY THROUGH EMPLOYEE MORALE AT PT.  
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) BONDOWOSO tbk.*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

**Khairil Anam**

**NIM080810291023**

**Jurusan Manajemen**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Jember**

**2013**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI**

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Khairil Anam  
NIM : 080810291023  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : **Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan Melalui Semangat Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. Cabang Bondowoso**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 14 Juli 2013

Yang menyatakan,

Khairil Anam  
NIM 080810291023

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul skripsi : Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional Dan  
Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan  
Melalui Semangat Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat  
Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso

Nama Mahasiswa : Khairil Anam

NIM : 080810291023

Jurusan : S-1 Manajemen/Reguler Sore

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Persetujuan : 8 Juli 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Sudarsih, M.Si.  
NIP 19621212 199201 2 001

Drs. Sunardi, MM.  
NIP. 19530403 198503 1 001

Ketua Jurusan  
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si.  
NIP 19620802 199002 1 001

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi**

**PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN  
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG BONDOWOSO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Khairil Anam  
NIM : 080810291023  
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

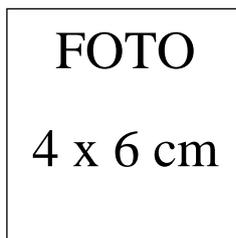
25 September 2013

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

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Drs. Sampeadi, MS. (.....)  
NIP 19560404 198503 1 002
2. Sekretaris : Drs. Sunardi, MM. (.....)  
NIP. 19530403 198503 1 001
3. Anggota : Dra. Hj. Sudarsih, M.Si (.....)  
NIP. 19621212 199201 2 001

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,



Dr. M. Fathorrazi, SE, M.Si.  
NIP. 19630614 19900 2 001

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapakku Hasim dan Ibuku Nursari yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta butiran keringat, cucuran air mata harapan atas semua untaian doa dan pengorbanannya selama ini.
2. Lilis Novera dan Putri Auliyatun Najmi yang sudah menjadi motivasi serta semangat dan cinta yang telah kalian berikan selama ini.
3. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2008 F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

## **MOTTO**

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras”. ; Thomas A. Edison

Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan ; Thomas A. Edison

“Orang sukses itu umumnya ahli dalam menyederhanakan masalah hidup, sehingga ia selamat dari perdebatan argumen, perbedaan pendapat, dan keraguan yang tidak perlu. Ia memotong serangkaian masalah dengan solusi yang dibutuhkan oleh semua orang” ; Michael Korda

“Yang Saya butuhkan adalah Anda” ; Andi Sularso



**PENGARUH TINGKAT KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP PEMBERIAN PELAYANAN  
MELALUI SEMANGAT KERJA PADA KARYAWAN PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG BONDOWOSO**

*EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CHARACTERISTICS OF  
INDIVIDUAL SERVICE DELIVERY THROUGH EMPLOYEE MORALE AT PT.  
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) BONDOWOSO tbk.*

**SKRIPSI**

Oleh

**Khairil Anam**

**NIM 080810291023**

Pembimbing

**Dosen Pembimbing I: Dra. Hj. Sudarsih, M.Si**

**Dosen Pembimbing II : Drs. Sunardi, MM.**

## RINGKASAN

**Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan Melalui Semangat Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso;** Khairil Anam, 080810291023; 2013; 110 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan Melalui Semangat Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso”. Penelitian ini adalah bertujuan; 1) Untuk mengetahui pengaruh tingkat kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso; 2) Untuk mengetahui pengaruh tingkat kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso; 3) Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso.

Populasi dalam penelitian ini bertindak pula sebagai sampel atau dapat dikatakan penelitian ini menggunakan metode penelitian populasi (sensus), yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti seluruh elemen populasi. Populasi atau responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 66 orang. Variabel yang digunakan yaitu sebanyak 4 variabel. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda (Analisis Jalur). Analisis ini digunakan untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis jalur hanya menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ; 1) Kecerdasan emosional dan karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap pemberian pelayanan kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso; 2) Kecerdasan emosional dan karakteristik individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap semangat kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso; 3) Semangat kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian pelayanan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso.

**Kata kunci :** Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu, Semangat Kerja, Pemberian Pelayanan, dan Pengaruh

## **SUMMARY**

***Effect of Emotional Intelligence And Characteristics Of Individual Service Delivery Through Employee Morale At PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Bondowosotbk.***; Khairil Anam, 080810291023; 2013; 110 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University of Jember.

*The study is titled "Effect of Emotional Intelligence And Characteristics Of Individual Service Delivery Through Employee Morale At PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bondowoso branch ". This study is aimed at: 1) To determine the effect of the level of emotional intelligence and individual characteristics on employee morale at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Bondowoso; 2) To determine the effect of the level of emotional intelligence and the individual characteristics of the service delivery employees at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Bondowoso; 3) To determine the effect on the morale of service delivery employees at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Bondowoso. The population in this study were all employees at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Branch Bondowoso.*

*The population in this study acts as a sample or can also be said the research method used in this study population (census), the research used to examine all elements of the population. Populations or respondents used in this study amounted to 66 people. Variables used as many as 4 variables. Analytical methods used are Linear Regression (Path Analysis). This analysis is used to assess the relationship between variables kausalitas (causal models) that have been previously set. Only path analysis to determine the pattern of relationship between three or more variables. The results showed that: 1) Emotional intelligence and individual characteristics significant positive effect on the delivery of services to customers of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Bondowoso branch; 2) Emotional intelligence and individual characteristics significant and positive impact on employee morale PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Bondowoso branch; 3) morale significant and positive impact on the provision of services to customers of PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Bondowoso branch.*

**Keywords:** *Emotional Intelligence, Individual Characteristics, Morale, Service Delivery, and Influence*

## **PRAKATA**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Handiono, SE., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Ibu Dra. Hj. Sudarsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Sunardi, MMselaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Bapakku dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
6. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2008 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.
7. Lilis Novera dan Putri A.N,yang selalu memberikan motivasi,semanagt dan kasih sayang yang tulus selama ini.
8. Temen-temen baikku Lingga, ginanjar, adam, tri, adit ,rizal ,ganang, halili, hakim, inung, taufik, lutfi, ipunk,agus terima kasih atas dukungan,saran serta nasihatnya selama ini.
9. Teman-teman kosan Gufron, fitra, muhlis, nuril, deny, dimas, edy, riyon, yudi, kiki, majit, david, dan putra terima kasih motivasi dan dukungannya selama ini.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2008.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 14 Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	viii
<b>RINGKASAN</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Kajian Teoritis</b> .....	5
2.1.1 Kecerdasan Emosional.....	5

2.1.2	Karakteristik Individu .....	8
2.1.3	Semangat Kerja.....	15
2.1.4	Pemberian Pelayanan.....	18
2.1.5	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja .....	21
2.1.6	Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Semangat Kerja .....	21
2.1.7	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Pemberian Pelayanan ...	22
2.1.8	Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Pemberian Pelayanan.....	22
2.1.9	Pengaruh Semangat Kerja terhadap Pemberian Layanan .....	23
<b>2.2</b>	<b>Kajian Empiris.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Konseptual .....</b>	<b>25</b>
<b>2.4</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>3.1</b>	<b>Rancangan Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>Jenis Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>27</b>
<b>3.4</b>	<b>Populasi dan Sampel .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5</b>	<b>Identifikasi Variabel .....</b>	<b>28</b>
<b>3.6</b>	<b>Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>29</b>
3.6.1	Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6.2	Skala Pengukuran .....	30
<b>3.7</b>	<b>Metode Analisis Data .....</b>	<b>31</b>
3.7.1	Uji Normalitas Data.....	31
3.7.2	Uji Instrumen .....	32
<b>3.8</b>	<b>Analisis jalur (<i>Path Analysis</i>).....</b>	<b>33</b>
3.8.1	Model <i>Trimming</i> .....	36
<b>3.10</b>	<b>Uji Asumsi Klasik.....</b>	<b>36</b>

<b>3.1 Kerangka Pemecahan Masalah</b> .....	39
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	41
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	41
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia.....	41
4.1.2 Visi dan Misi.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.1.4 Analisis Data.....	45
4.1.4.1 Deskripsi Karyawan .....	45
4.1.4.2 Deskripsi Variabel .....	47
4.1.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.1.4.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	64
4.1.4.5 Uji Normalitas Data.....	65
4.1.4.6 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.1.4.7 Uji Hipotesis (Uji t) .....	69
4.1.4.8 Perhitungan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	73
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	77
4.9.1 Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Pemberian Pelayanan.....	78
4.9.2 Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat .....	79
4.9.3 Pengaruh Antara Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan.....	80
4.9.4 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Semangat Kerja .....	82
4.9.5 Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Pemberian Pelayanan .....	83
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	85
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	85
<b>5.2 Saran</b> .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	87

LAMPIRAN .....	90
----------------	----

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang .....	24
Tabel 4.1 : Jumlah karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) cabang Bondowoso berdasarkan umur .....	46
Tabel 4.2 : Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) Cabang Bondowoso .....	46
Tabel 4.3 : Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) cabang Bondowoso.....	47
Tabel 4.4: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam presentase dan jumlah penjawab variabel kecerdasan emosional .....	48
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam presentase dan jumlah penjawab variable karakteristik individu. ....	51
Tabel 4.6: Distribusi frekuensi jawaban responden dalam presentase dan jumlah penjawab variable Semangat Kerja .....	54
Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam presentase dan jumlah penjawab variabel pemberian pelayanan.....	57
Tabel 4.8: Validitas Item Pernyataan Variabel Kecerdasan Emosional .....	60
Tabel 4.9 Validitas Item Pernyataan Karakteristik Individu.....	61
Tabel 4.10 Validitas Item Pernyataan Variabel Semangat kerja.....	62
Tabel 4.11 Validitas Item Pernyataan Variabel Pemberian pelayanan .....	62
Tabel 4.12 Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	63
Tabel 4.13 Normalitas instrumen penelitian .....	65
Tabel 4.14 : Nilai VIF dan TOL pada Model Regresi kecerdasan emosional, karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan .....	67
Tabel 4.15 : Nilai VIF dan TOL pada Model Regresi kecerdasan emosional, karakteristik individu dan semangat kerja terhadap pemberian pelayanan. ....	67

Tabel 4.16 : Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu, terhadap Pemberian pelayanan. ....	68
Tabel 4.17 : Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu, terhadap semangat kerja. ....	68
Tabel 4.18: Pengujian Heteroskedastisitas Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu, terhadap Semangat kerja. ....	69
Tabel 4.19 : Pengujian Heteroskedastisitas Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu,dan Semangat kerja terhadap Pemberian pelayanan karyawan.....	69
Tabel 4.20 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis. ....	70
Tabel 4.21 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis. ....	70
Tabel 4.22 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis. ....	71
Tabel 4.23 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis ....	72
Tabel 4.24 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis ....	72

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	25
Gambar 3.1 Koefisien Jalur.....	35
Gambar 3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BRI Tbk. Cabang Bondowoso.....	45
Gambar 4.2 Kategorisasi Nilai Variabel Kecerdasan Emosional .....	50
Gambar 4.3 Kategorisasi Nilai Variabel Karakteristik Individu.....	53
Gambar 4.4 Kategorisasi Nilai Variabel Semangat Karyawan .....	56
Gambar 4.5 Kategorisasi Nilai Variabel Pemberian Pelayanan.....	59
Gambar 4.6 Model Analisis Jalur dan Koefisien Jalur .....	64
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Model .....	66
Gambar 4.8 Diagram Jalur Pengaruh langsung dan Tidak Langsung.....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	90
Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden .....	95
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas .....	97
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas .....	100
Lampiran 5. Hasil Normalitas Data .....	103
Lampiran 6. Regresi Linier Berganda.....	104
Lampiran 7. Regresi Linier Berganda.....	106
Lampiran 8. Heterokedastisitas .....	110

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang masalah**

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan pemberian pelayanan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan Bank BRI. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan Bank BRI untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, Bank BRI dapat meningkatkan rasa kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan memaksimalkan pemberian pelayanan kepada pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, Bank BRI sudah seharusnya merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan Bank BRI agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Demikian pula dengan bisnis perbankan, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bank saat ini. Bank BRI yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka Bank BRI perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang memiliki visi menjadikan bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, tentunya menjadikan hal yang utama dalam membuat adanya kepuasan terhadap nasabahnya. Dalam memberikan pelayanannya kepada nasabahnya, Bank BRI Cabang Bondowoso senantiasa tetap memegang teguh visi yang telah ditetapkan dengan memberikan pelayanan yang berdasarkan standar kemampuan profesional selama melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan dikantor. Permasalahan yang menjadi kendala dikantor Bank BRI Cabang Bondowoso biasanya terjadi ketika nasabah dengan jumlah yang relatif banyak dan mengantri untuk menabung, melakukan pencairan dana, dan mengakses informasi seputar produk dan jasa yang mereka tawarkan, serta meminta keterangan dan informasi yang berkaitan dengan permasalahan perbankan yang dialami oleh nasabahnya. Jika permasalahan ini, tidak segera dapat diselesaikan maka akan memberikan dampak pada kurang puasannya nasabah Bank BRI Cabang Bondowoso. Nasabah yang mengantri biasanya cenderung bosan dengan lamanya proses menunggu antrian dan ada juga nasabah yang membatalkan niat atau pulang untuk menabung, pencairan dana, mengakses informasi serta mencari keterangan atau informasi yang berkaitan dengan masalah perbankan. Pegawai Bank BRI yang notabeneanya adalah karyawan yang telah melalui proses rekrutmen yang ketat serta telah melalui proses pelatihan dalam rangka memaksimalkan kemampuan dalam memberikan pelayanannya, juga belum cukup untuk memaksimalkan pemberian pelayanan kepada nasabahnya jika nasabah yang datang atau ada relatif banyak. Hal tersebut sesungguhnya, dapat diatasi dengan adanya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh setiap pegawai Bank BRI, memaksimalkan pola dan nilai dari karakteristik individu yang dijadikan pedoman dalam memecahkan permasalahan, dan melalui semangat kerja karyawan untuk bertindak sesuai tujuan yang diinginkan dan khususnya yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan yang memberikan rasa kepuasan terhadap nasabahnya.

Bank BRI Cabang Bondowoso yang dalam kesehariannya telah dapat memberikan pelayanan kepada para nasabahnya, dengan selalu mengutamakan

pelayanan yang bersifat dan bersikap profesional dan berkekeluargaan serta didukung dengan adanya kecerdasan emosional, pola dan nilai dari karakteristik individu yang baik serta dengan adanya semangat kerja yang tetap pada visi dan tujuan, maka diharapkan dapat memacu tumbuhkembangnya rasa kepuasan pada para pelanggannya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini ;

- a. Apakah tingkat kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- b. Apakah karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- c. Apakah tingkat kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- d. Apakah karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- e. Apakah semangat kerja berpengaruh signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini ;

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kecerdasan emosional terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?

- c. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- d. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?
- e. Untuk mengetahui pengaruh semangat kerja terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso?

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memperoleh manfaat sebagai berikut ;

#### a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi yang akurat tentang tingkat kecerdasan emosional dan karakteristik individu serta semangat kerja terhadap pemberian pelayanan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso.

#### b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen sumber daya manusia.

#### c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana mengamplifikasikan dan membandingkan antara teori yang diterima dibangku kuliah dengan dunia kerja nyata terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Kajian Teoritis**

#### 2.1.1 Kecerdasan Emosional

##### 2.1.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2002:512), 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 (2002:515) menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya dan memperluas kemampuan tersebut menjadi lima kemampuan utama, yaitu :

#### a. Mengenali Emosi Diri

Mengenali emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut Goleman (2002:64), kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

#### b. Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita (Goleman, 2002:77-78). Kemampuan ini mencakup

kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

c. Memotivasi Diri Sendiri

Presatasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

d. Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman (2002:57) kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain. Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah beraul, dan lebih peka (Goleman, 2002:136). Menurut Goleman (2002:172), Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

e. Membina Hubungan

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi (Goleman, 2002:59). Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain. Orang-orang yang hebat dalam

keterampilan membina hubungan ini akan sukses dalam bidang apapun. Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancar pada orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2002:59). Ramah tamah, baik hati, hormat dan disukai orang lain dapat dijadikan petunjuk positif bagaimana siswa mampu membina hubungan dengan orang lain. Sejauhmana kepribadian siswa berkembang dilihat dari banyaknya hubungan interpersonal yang dilakukannya.

Kecerdasan emosional dibagi menjadi dua kerangka dasar (Goleman, 2007:51) yaitu:

- a. Kompetensi pribadi (*personal competence*), yaitu kemampuan mengatur diri sendiri. Indikatornya adalah :
  - 1) Kesadaran diri (*self awareness*), yaitu kemampuan untuk mengenal perasaan diri sendiri. Itemnya: tingkat kesadaran emosi, kemampuan, keterbatasan diri, serta kepercayaan diri.
  - 2) Pengaturan diri (*self regulation/self management*), yaitu kemampuan mengatur perasaannya. Itemnya : tingkat pengendalian emosional, sifat dipercaya dan sifat sungguh-sungguh, inovasi dan adaptasi.
  - 3) Motivasi (*motivating*), yaitu kemampuan untuk memfasilitasi diri sendiri untuk mencapai tujuan walaupun mengalami kegagalan dan kesulitan. Itemnya: dorongan untuk berprestasi, komitmen, inisiatif, dan optimis.
- b. Kompetensi social (*social competence*), yaitu kemampuan dalam mengatur hubungan dengan orang lain. Indikatornya adalah :
  - 1) Empati, yaitu kesadaran untuk memberikan perasaan/ perhatian, kebutuhan atau kepedulian kepada orang lain. Itemnya: memahami orang lain, mengembangkan orang lain, dan mendayagunakan keragaman.
  - 2) Keterampilan sosial : yaitu mengatur emosi dengan orang lain, keterampilan sosial seperti kepemimpinan, kerjasama tim, kerjasama dan negosiasi. Itemnya : kemampuan mempengaruhi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengelola konflik.

### 2.1.1.2 Nilai Kecerdasan Emosional Pada Pekerjaan

Kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar dalam menggunakan emosinya. Kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam persaingan SDM. Komponen dalam kecerdasan emosional meliputi mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Dalam bekerja kecerdasan emosional sangat berhubungan dengan semangat kerja. Kecerdasan emosional yang terganggu akan menyebabkan seseorang tidak memiliki semangat kerja. Begitu pula sebaliknya, seseorang yang tidak memiliki semangat kerja akan menyebabkan kecerdasan emosinya terganggu. Oleh karena itu, sangat penting seseorang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi disamping mempunyai kecerdasan akademis yang tinggi pula (Linda Novita, 2005:6). Kecerdasan emosional mempunyai banyak fungsi dengan mengetahui kapan dan bagaimana mengekspresikan emosi sehingga hal tersebut dapat dikontrol. Dari berbagai penelitian dapat diketahui bahwa empati mendukung kesuksesan pekerjaan dan orang mampu mengidentifikasi emosi orang lain dengan lebih baik akan lebih sukses dalam bekerja maupun kehidupan sosialnya.

### 2.1.2 Karakteristik Individu

Organisasi merupakan tempat bagi individu untuk mencapai tujuan, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi. Karyawan dengan karakter tersendiri dan organisasi memiliki karakter tertentu yang saling menyesuaikan. Latar belakang individu dapat menjadikan ciri-ciri tertentu pada setiap individu.

Berkaitan dengan karakteristik individu, karyawan membawa ke dalam tatanan perusahaan, kemampuan, kepercayaan diri, penghargaan, kebutuhan, dan pengembangan masa lalunya. Ini semua adalah karakteristik yang dimiliki karyawan dan karakteristik ini akan memasuki suatu lingkungan baru, yakni organisasi. Menurut Sujak (2005:5) mengemukakan bahwa karakteristik individu yang berbeda-beda, meliputi kebutuhan, nilai sikap dan minat. Perbedaan tersebut akan dibawa oleh individu ke dalam dunia kerja sehingga motivasi setiap individu akan bervariasi. Dari beberapa pendapat di atas, karakteristik individu dalam

penelitian ini dilihat dari keahlian, pendidikan, pengalaman kerja, dan tingkat pemenuhan kebutuhan, sebagai berikut:

a. Keahlian

Keahlian merupakan suatu unsur jaminan akan kinerja yang efisien. Seorang ahli dalam bidang mesin, mampu memperkirakan dengan tepat kerusakan dalam sebuah mesin hanya dengan mendengar suara mesin. Tetapi, orang yang bukan ahli tak mungkin dapat memperkirakan dengan tepat tanpa membongkar mesin. Perbedaan mengenal kerusakan mesin sudah menimbulkan perbedaan dalam efisiensi. Menurut Chaplin (2002:34), *ability* (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan. Kemampuan bisa merupakan kesanggupan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek (Robbins, 2003:46). Dari pengertian pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*ability*) adalah kecakapan atau potensi menguasai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir atau merupakan hasil latihan atau praktek dan digunakan untuk mengerjakan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya. Menurut Robbins (2003:48) menyatakan bahwa kemampuan terdiri dari dua faktor, yaitu:

1) Kemampuan Intelektual

Merupakan kemampuan melakukan aktivitas secara mental.

2) Kemampuan Fisik

Merupakan kemampuan melakukan aktivitas berdasarkan stamina kekuatan dan karakteristik fisik.

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2009:7), “secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*), artinya karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih muda mencapai kinerja maksimal”. Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor utama dalam usaha mencapai sukses bagi pencapaian tujuan organisasi. Bagi karyawan

diperlukan adanya tambahan-tambahan keterampilan guna melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik.

b. Pendidikan

Menurut Hasibuan (2000:54), pendidikan merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Pemahaman akan kepribadian seseorang juga dapat dilihat dari pendidikan. Secara tradisional pendidikan merupakan kriteria utama dalam penilaian para karyawan. Dengan latar belakang pendidikan pula seseorang dianggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu. Selain itu, pendidikan merupakan suatu pembinaan dalam proses perkembangan manusia untuk berpikir dan cenderung berkembangnya kemampuan dasar yang ada pada dirinya. Berdasarkan beberapa definisi yang ada, pendidikan adalah aktifitas yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, nilai moral, dan manjadi mengerti sehingga mempunyai nilai lebih disegala aspek kehidupan.

c. Pengalaman Kerja

Selain pendidikan, karyawan juga perlu memiliki pengalaman kerja serta mampu beradaptasi dengan lingkungannya dalam organisasi untuk memiliki loyalitas terhadap organisasi. Pengalaman yang dimiliki oleh karyawan dalam organisasi adalah berbeda-beda, hal ini disebabkan karena karyawan mempunyai pengalaman dari pekerjaan yang berbeda-beda pula. Pengalaman kerja adalah sebagai suatu ukuran tentang lama waktu atau masa kerjanya yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakannya dengan baik (Foster, 2001:40). Pendapat lain menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah lamanya seseorang melaksanakan frekuensi dan jenis tugas sesuai dengan kemampuannya (Syukur, 2001:74) Dari uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya. Mengingat pentingnya pengalaman bekerja dalam suatu perusahaan, maka

dipikirkan juga tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja. Menurut Djauzak (2004:57), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman kerja seseorang adalah waktu, frekuensi, jenis, tugas, penerapan, dan hasil. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Waktu

Semakin lama seseorang melaksanakan tugas akan memperoleh pengalaman bekerja yang lebih banyak.

2) Frekuensi

Semakin sering melaksanakan tugas sejenis umumnya orang tersebut akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik.

3) Jenis tugas

Semakin banyak jenis tugas yang dilaksanakan oleh seseorang maka umumnya orang tersebut akan memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak.

4) Penerapan

Semakin banyak penerapan pengetahuan, keterampilan, dan sikap seseorang dalam melaksanakan tugas tentunya akan dapat meningkatkan pengalaman kerja orang tersebut.

5) Hasil

Seseorang yang memiliki pengalaman kerja lebih banyak akan dapat memperoleh hasil pelaksanaan tugas yang lebih baik.

Ada beberapa hal juga untuk menentukan berpengalaman tidaknya seorang karyawan yang sekaligus sebagai indikator pengalaman kerja menurut (Foster, 2001:43) yaitu :

a. Lama waktu/ masa kerja.

Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.

b. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki.

Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh karyawan. Pengetahuan juga mencakup

kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan. Sedangkan keterampilan merujuk pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

c. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan.

Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek – aspek teknik peralatan dan tehnik pekerjaan.

Pengukuran pengalaman kerja sebagai sarana untuk menganalisa dan mendorong efisiensi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan. Ada beberapa hal yang digunakan untuk mengukur pengalaman kerja seseorang adalah :

a. Gerakannya mantap dan lancar

Setiap karyawan yang berpengalaman akan melakukan gerakan yang mantap dalam bekerja tanpa disertai keraguan.

b. Gerakannya berirama

Artinya terciptanya dari kebiasaan dalam melakukan pekerjaan sehari – hari.

c. Lebih cepat menanggapi tanda – tanda artinya tanda – tanda seperti akan terjadi kecelakaan kerja

d. Dapat menduga akan timbulnya kesulitan sehingga lebih siap menghadapinya  
 Karena didukung oleh pengalaman kerja dimilikinya maka seorang pegawai yang berpengalaman dapat menduga akan adanya kesulitan dan siap menghadapinya.

e. Bekerja dengan tenang

Seorang pegawai yang berpengalaman akan memiliki rasa percaya diri yang cukup besar

Pengalaman cukup penting artinya dalam proses seleksi pegawai karena suatu organisasi atau perusahaan akan cenderung memilih pelamar yang berpengalaman, mereka yang berpengalaman dipandang lebih mampu dalam melaksanakan tugas yang nanti akan diberikan.

Syukur (2001:83) menyatakan bahwa cara yang dapat dilaksanakan untuk memperoleh pengalaman kerja adalah melalui pendidikan, pelaksanaan tugas,

media informasi, penataran, pergaulan, dan pengamatan. Penjelasan dari cara memperoleh pengalaman kerja adalah sebagai berikut :

a. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan yang dilaksanakan oleh seseorang, maka orang tersebut dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak dari sebelumnya.

b. Pelaksanaan tugas

Melalui pelaksanaan tugas sesuai dengan kemampuannya, maka seseorang akan semakin banyak memperoleh pangalaman kerja.

c. Media informasi

Pemanfaatan berbagai media informasi, akan mendukung seseorang untuk memperoleh pengalaman kerja yang lebih banyak.

d. Penataran

Melalui kegiatan penataran dan sejenisnya, maka seseorang akan memperoleh pengalaman kerja untuk diterapkan sesuai dengan kemampuannya.

e. Pergaulan

Melalui pergaulan dalam kehidupan sehari-hari, maka seseorang akan memperoleh pengalaman kerja untuk diterapkan sesuai dengan kemampuannya.

f. Pengamatan

Selama seseorang mengadakan pengamatan terhadap suatu kegiatan tertentu, maka orang tersebut akan dapat memperoleh pengalaman kerja yang lebih baik sesuai dengan taraf kemampuannya.

Suatu perusahaan akan cenderung memilih tenaga kerja yang berpengalaman dari pada yang tidak berpengalaman. Hal ini disebabkan mereka yang berpengalaman lebih berkualitas dalam melaksanakan pekerjaan sekaligus tanggung jawab yang diberikan perusahaan dapat dikerjakan sesuai dengan ketentuan atau permintaan perusahaan. Maka dari itu pengalaman kerja mempunyai manfaat bagi perusahaan maupun karyawan.

Manfaat pengalaman kerja adalah untuk kepercayaan, kewibawaan, pelaksanaan pekerjaan, dan memperoleh penghasilan. Berdasarkan manfaat masa

kerja tersebut maka seseorang yang telah memiliki masa kerja lebih lama apabila dibandingkan dengan orang lain akan memberikan manfaat seperti :

- a. Mendapatkan kepercayaan yang semakin baik dari orang lain dalam pelaksanaan tugasnya.
- b. Kewibawaan akan semakin meningkat sehingga dapat mempengaruhi orang lain untuk bekerja sesuai dengan keinginannya.
- c. Pelaksanaan pekerjaan akan berjalan lancar karena orang tersebut telah memiliki sejumlah pengetahuan, keterampilan, dan sikap.
- d. Dengan adanya pengalaman kerja yang semakin baik, maka orang akan memperoleh penghasilan yang lebih baik.

Karyawan yang sudah berpengalaman dalam bekerja akan membentuk keahlian dibidangnya, sehingga dalam menyelesaikan suatu produk akan cepat tercapai. Produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh pengalaman kerja

Karyawan, semakin lama pengalaman kerja karyawan akan semakin mudah dalam menyelesaikan suatu produk dan semakin kurang berpengalaman kerja karyawan akan mempengaruhi kemampuan berproduksi, karyawan dalam menyelesaikan suatu produk.

Pengalaman kerja yang didapat seseorang akan meningkatkan kemampuannya dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan yang mempunyai kemampuan tinggi memungkinkan akan memiliki kinerja yang tinggi pula terhadap organisasi. Berdasarkan beberapa definisi diatas, pengalaman kerja menunjukkan lamanya dalam melaksanakan dan mengatasi suatu pekerjaan dari beragam pekerjaan.

Terdapat teori kepuasan hierarkhi kebutuhan Maslow yang menerangkan bahwa teori ini memandang bahwa manusia mempunyai kebutuhan yang bertingkat-tingkat dari yang paling sederhana hingga paling tinggi berdasarkan kadar kepentingannya. Mashlow dalam Ivancevich (2006:148) membagi kebutuhan manusia atas :

- a. Fisiologis.

Kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, dan bebas dari rasa sakit.

b. Keamanan dan keselamatan.

Kebutuhan untuk bebas dari ancaman, diartikan sebagai aman dari peristiwa atau lingkungan yang mengancam.

c. Kebersamaan, sosial, dan cinta.

Kebutuhan akan pertemanan, afiliasi, interaksi dan cinta

d. Harga diri, Kebutuhan akan harga diri dan rasa hormat dari orang lain

e. Aktualisasi diri, Kebutuhan untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri dengan secara maksimum menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi.

Dari kelima kebutuhan diatas, maka disimpulkan bahwa manusia merupakan makhluk yang keinginannya tak terbatas atau tanpa henti. Hanya kebutuhan yang tidak terpenuhi dapat memotivasi perilaku dan kebutuhan yang dominan menjadi motivator utama. Setelah kebutuhan yang lebih rendah terpenuhi, maka kebutuhan yang lebih tinggi menjadi lebih dominan dan perhatian individu tersebut tertuju kepada pemenuhan kebutuhan yang lebih tinggi,

### 2.1.3 Semangat Kerja

Semangat kerja atau dalam istilah asingnya disebut morale merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan agar produktivitas kerjanya meningkat. Oleh karena itu selayaknya setiap perusahaan selalu berusaha agar semangat kerja karyawan meningkat. Dengan semangat kerja yang tinggi maka dapat diharapkan aktivitas perusahaan berjalan dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Menurut Nitisemito (2001:160) yang menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. Lebih lanjut dapat diartikan semangat kerja sebagai sesuatu yang positif dan sesuatu yang baik. Sehingga mampu memberikan sumbangan terhadap pekerjaan dalam arti lebih cepat dan lebih baik.

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan atau aset bagi setiap perusahaan atau organisasi. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mencapai tujuan perusahaan.

Karyawan ini menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja, dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Untuk itu diusahakan agar karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dilakukan dengan semangat kerja yang tinggi. Suatu perusahaan yang ingin meningkatkan semangat kerja karyawannya haruslah selalu berusaha memupuk dan mencari cara agar semangat kerja dapat tumbuh. Bila perusahaan mampu meningkatkan semangat kerja, maka mereka akan memperoleh banyak keuntungan. Hal ini dikarenakan tanpa adanya unsur manusia sebagai karyawan, maka tujuan perusahaan tersebut tidak dapat tercapai sesuai yang diinginkan, kerjasama tidak akan terwujud, alat-alat menjadi benda mati dan waktu akan terbuang percuma.

Sedangkan pengertian semangat kerja menurut Nitisemito (2002:160) adalah melakukan pekerjaan secara giat, sehingga dengan demikian pekerjaan akan dapat diharapkan lebih cepat dan lebih baik.

Jadi dapat dikatakan bahwa semangat kerja adalah merupakan sikap mental individu atau kelompok dalam organisasi atau perusahaan yang menunjukkan kegairahan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka dan mendorong mereka untuk lebih baik dengan semangat kerja yang tinggi. Semangat kerja yang tinggi ditandai dengan kegairahan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

#### 2.1.3.1 Indikasi Semangat Kerja

Menurut Nitisemito dalam Gusti (2008:205) indikator semangat kerja yaitu ;

##### a. Kerjasama

Menurut Nitisemito (2002:157), kerja sama diartikan sebagai tindakan kolektif seseorang dengan orang lain yang dapat dilihat dari kesediaan para karyawan untuk bekerja sama dengan teman-teman sekerja dan dengan atasan mereka untuk mencapai tujuan bersama, kesediaan untuk saling

membantu antara teman sekerja dengan atasan sehubungan dengan adanya tugas dan keaktifan dalam melakukan kegiatan organisasi. Didalam mewujudkan hubungan kerjasama yang baik, maka karyawan dituntut untuk dapat berinteraksi dengan baik agar dapat muncul rasa kebersamaan, saing memiliki dan merasa menjadi bagian yang lain.

b. Disiplin Kerja

Menurut Nitisemito (2002:212) kedisiplinan dapat diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang terlulis maupun tidak. Karyawan yang menumti semua peraturan karena takut akan dihukum mencerminkan disiplin negatif, sebaliknya, kepatuhan karyawan pada peraturan karena sadar akan fungsi peraturan tersebut untuk mencapai keberhasilan adalah mencerminkan disiplin yang positif. Nitisemito (2002:214) mengemukakan bahwa hal-hal yang dapat meningkatkan kedisiplinan yaitu:

- 1) Teladan pimpinan
- 2) Kesejahteraan
- 3) Ancaman
- 4) Ketegasan
- 5) Tujuan dan Kemampuan

c. Kepuasan Kerja

Menurut Nitisemito dalam Gusti (2008:206) kepuasan kerja berhubungan dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya, situasi kerja, serta kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering mangkir, dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaannya yang harus dilakukan.

2.1.3.2 Penyebab Turunnya Semangat Kerja

Menurut Zainun (2004:78) menyatakan bahwa "ada beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya semangat kerja karyawan dalam suatu organisasi

yaitu : komunikasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, partisipasi, motivasi dan kepemimpinan

Menurut Nitisemito (2002:160-166) adanya indikasi yang menyebabkan rendahnya semangat kerja. Dengan mengetahui indikasi ini, maka akan diketahui sebab-sebab turunnya dan kegairahan kerja. Indikasi-indikasi tersebut adalah :

- a. Rendahnya produktifitas
- b. Tingkat absensi yang tinggi
- c. Tingkat perpindahan buruh yang tinggi
- d. Tingkat kerusakan yang tinggi
- e. Kegelisahan dimana-mana
- f. Tuntutan yang seringkali terjadi
- g. Pemogokan

#### 2.1.4 Pemberian Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produksi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sendiri.

Menurut Moenir (2002:27) pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Lebih lanjut Pasolong (2007:128) berpendapat pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan

Menurut Granroos Dalam Ratminto dan Atik (2005:2). "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan

pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan”.

Menurut Ivancevich Dalam Ratminto dan Atik (2005:2), “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha - usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Dari dua definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa inti pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan yang menggunakan pelayanan.

Sebagai dasar pengukuran Zeithaml dan M. J. Bitner dalam Husein Umar (2002: 203) mengemukakan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi:

a. Keandalan (*reability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengunjung yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengunjung tanpa kesalahan, sikap simpati dan dengan akurasi tinggi.

b. Ketanggapan (*responsiveness*)

Yaitu respon karyawan dalam membantu pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pengunjung, kecepatan karyawan dalam menangani keluhan pengunjung.

c. Jaminan (*assurance*)

Meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan atas informasi secara teapa, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari aspek-aspek :

- 1) Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
- 2) Kesopanan (*courtesy*), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.
- 3) Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi, dsb.
- 4) Keamanan (*security*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman kepada pengunjung.
- 5) Empati, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pengunjung seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pengunjung, dan usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pengunjung. Misalnya perhatian customer service kartu kredit BRI kepada kepentingan nasabah, melakukan komunikasi yang efektif dengan nasabah.
- 6) Bukti langsung (*tangibles*) Meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, serta kelengkapan peralatan komunikasi. Misalnya kenyamanan nasabah, kebersihan dan kerapian petugas customer service kartu kredit BRI

*Customer service* dalam melayani nasabahnya menggunakan pendekatan komunikasi antar pribadi dalam berkomunikasi. Berdasarkan definisi dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik sebagai penyelenggara pelayanan public baik berupa barang ataupun jasa yang telah diatur oleh perundang-undangan, dan menghasilkan manfaat bagi penerima layanan.

#### 2.1.5 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenali dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain. Menurut Goleman (2000:44), kecerdasan

intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan-kekuatan lain, diantaranya adalah kecerdasan emosional atau *Emotional Quotient* (EQ) yakni kemampuan memotivasi diri sendiri, mengatasi frustrasi, mengontrol desakan hati, mengatur suasana hati (*mood*), berempati serta kemampuan bekerja sama.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Asri Utami Handayani (2007) dengan judul "Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Semangat Kerja Karyawan pada BPR Dana Indonesia Kantor Kas Cianjur" menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dan semangat kerja karyawan.

#### 2.1.6 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Semangat Kerja

Menurut Sujak (2005:5) mengemukakan bahwa karakteristik individu yang berbeda-beda, meliputi kebutuhan, nilai sikap dan minat. Perbedaan tersebut akan dibawa oleh individu ke dalam dunia kerja sehingga motivasi setiap individu akan bervariasi. pandangan Robbins (2006:143) yang menyatakan bahwa karakteristik individu mempengaruhi sikap dan perilaku tertentu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa indikator yang direduksi dari beberapa teori seperti; sikap kerja, nilai, kemampuan, kepribadian, dan pembelajaran sebagai indikator variabel karakteristik individu. Sesuai beberapa pendapat di atas maka ada kecenderungan bahwa karakteristik individu berpengaruh terhadap semangat kerja. Sesuai beberapa indikator yang digunakan misalnya umur, jelas umur seseorang akan berpengaruh pada semangat yang dimiliki. Begitu pula dengan jumlah tanggungan akan mempengaruhi semangat kerja dari seorang individu.

#### 2.1.7 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Pemberian Pelayanan

Menurut Wibowo (2002:76) kecerdasan emosional adalah kecerdasan untuk menggunakan emosi sesuai dengan keinginan, kemampuan untuk mengendalikan emosi sehingga memberikan dampak yang positif. Kecerdasan emosional dapat membantu membangun hubungan dalam menuju kebahagiaan dan kesejahteraan. Dari pendapat di atas dapatlah dikatakan bahwa kecerdasan

emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Menurut Mu'tadin (2002:34) terdapat tiga unsur penting kecerdasan emosional yang terdiri dari: kecakapan pribadi (mengelola diri sendiri); kecakapan sosial (melayani suatu hubungan) dan keterampilan sosial (kepandaian menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik bisa dipastikan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan konsumen.

#### 2.1.8 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan

Menurut Robbins (2006:38) pada tingkat umur tertentu atau jenis kelamin dan ras tertentu, individu memiliki perbedaan sikap dan perilaku dalam setiap pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Sementara kemampuan (*ability*) merupakan karakteristik yang menunjukkan suatu kapasitas individu untuk dapat mengerjakan berbagai tugas dan pelayanan yang diberikan organisasi karakteristik individu yang berbeda-beda, meliputi kebutuhan, nilai sikap dan minat. Perbedaan tersebut akan dibawa oleh individu ke dalam dunia kerja sehingga motivasi setiap individu akan bervariasi Baik atau buruknya pelayanan disebabkan oleh karakteristik individu. Pelayanan yang terbaik oleh seorang individu merupakan cerminan dari sebuah karakter yang mampu mengatasi segala permasalahan dan tantangan dalam mencapai suatu target. Target yang dicapai merupakan pelayanan yang bagus, baik atau buruknya pelayanan dapat dilihat dari respon seorang customer saat proses pemberian pelayanan.

#### 2.1.9 Pengaruh Semangat Kerja Terhadap Pemberian Layanan

Menurut Nitisemito (2001:160) yang menyatakan bahwa semangat kerja adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. lebih lanjut dapat diartikan semangat kerja sebagai sesuatu yang positif dan sesuatu yang baik. sehingga mampu memberikan sumbangan terhadap pekerjaan dalam arti lebih cepat dan

lebih baik. Dari pendapat tersebut pelayanan yang baik bergantung pada semangat kerja seorang pegawai. Pegawai yang mempunyai semangat kerja yang tinggi juga akan mempengaruhi *job discription* yang ada pada posisinya. Misalnya jika pegawai tersebut adalah *customer service* maka pelayanan yang baik adalah dampak dari semangat kerja yang ia miliki.

## **2.2 Kajian Empiris**

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2007), meneliti tentang “Hubungan antara kecerdasan emosional dengan semangat kerja karyawan pada PT. BPR Dana Indonesia (Cantor Kas Cianjur)”. Masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tentang kecerdasan emosional dan *semangat kerja karyawan dan sejauh mana hubungan antara kecerdasan emosional* dengan semangat kerja karyawan pada PT. BPR Dana Indonesia Kantor Kas Cianjur, dengan hasil kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja karyawan.

Penelitian kedua dilakukan oleh Hardiningtyas yang meneliti tentang “pengaruh tingkat kecerdasan emosi dan sikap pada budaya organisasi terhadap *Pemberian Pelayanan* menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional berpengaruh pada *Pemberian Pelayanan* Pegawai PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III”.

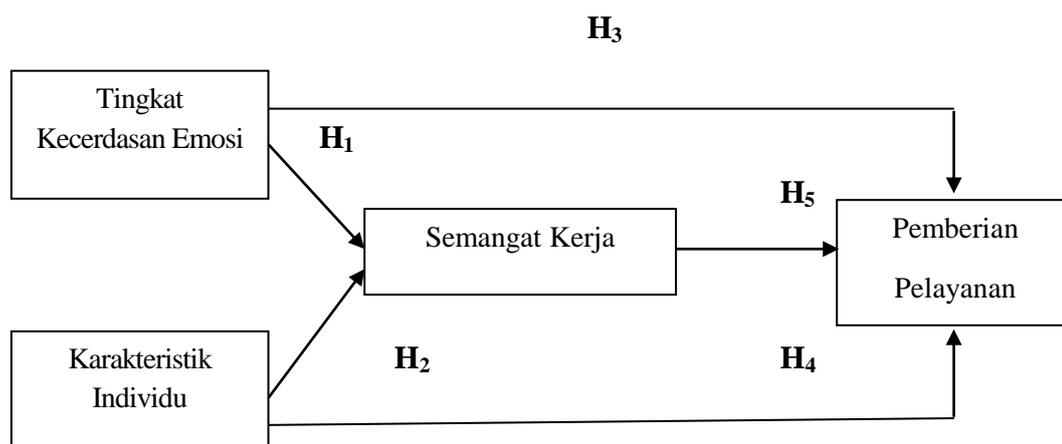
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang

Perbedaan	Dwi Hardiningtyas (2004)	Asri Utami Handayani (2007)	Khairil Anam (sekarang)
Judul	Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan	Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Semangat Kerja Karyawan	Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Karakteristik Individu Terhadap <i>Pemberian</i> Pelayanan Melalui <i>semanagt</i> Kerja.
Tempat Penelitian	PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III	PT. BPR Dana Indonesia Kantor Kas Cianjur	PT. Bank Rakyat Indonesia (Tbk.) Cabang Jember
Variabel yang digunakan	Variabel Bebas (X): a. Tingkat Kecerdasan Emosi (XI) b. Sikap pada budaya organisasi (X2) Variabel terikat (Y) adalah <i>Pemberian</i> Pelayanan	Variabel bebas (X) yaitu : Kecerdasan Emosi Variabel terikat (Y) yaitu Semangat Kerja	Variabel bebas (X) yaitu : a. Tingkat Kecerdasan Emosi (XI), b. Karakteristik Individu (X2)  Variabel Intervening (Z) yaitu Semangat Kerja  Variabel terikat (Y) yaitu <i>Pemberian</i> Pelayanan
Jumlah responden	186 Responden	95 Responden	66 Responden
Alat analisis data	Analisis Regresi Berganda	Analisis Data <i>Range Spearman</i>	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> )

Sumber : Data diolah dari berbagai referensi, 2013

### 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori dan penelitian di atas, serta rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka untuk mengetahui pengaruh tingkat kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan melalui kepuasan kerja maka dibuat kerangka konseptual sebagai berikut ;



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

### 2.4 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis penelitian sebagai berikut ;

- $H_1$  : tingkat kecerdasan emosi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso;
- $H_2$  : tingkat karakteristik individu secara langsung berpengaruh signifikan terhadap semangat kerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso;
- $H_3$  : tingkat kecerdasan emosi secara langsung berpengaruh signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso;

- d.  $H_4$  : tingkat karakteristik individu secara langsung berpengaruh signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso;
- e.  $H_5$  : tingkat semangat kerja secara langsung berpengaruh signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso.

## **BAB 3. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian merupakan suatu rencana kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Arikunto (2006:12), rancangan penelitian adalah suatu usulan untuk memecahkan masalah dan merupakan rencana kegiatan yang dibuat oleh peneliti untuk memecahkan masalah, sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai tujuan penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditentukan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai *eksplanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian atau penelitian penjelasan (Singarimbun, 2002:53). Kegiatan penelitian ini diorientasikan untuk mengetahui pengaruh dan menganalisis antara tingkat kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap semangat kerja dan pemberian pelayanan karyawan PT. BRI. Tbk Cabang Bondowoso.

### **3.2 Jenis Data**

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data tersebut diamati dan dicatat. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa jawaban responden dari kuisisioner atas pertanyaan dan pernyataan yang telah diajukan;
- b. Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa penelitian terdahulu.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Koesiuner  
Lembar-Lembar kertas yang berisi peranyaan maupun pernyataan yang telah disusun akan disebarkan kepada para responden untuk memperoleh data yang diperlukan bagi peneliti.

b. Wawancara

Kegiatan ini dilakukan dengan mendatangi langsung ke tempat penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Wawancara digunakan untuk mendapatkan keterangan yang lebih mendalam khususnya yang berhubungan dengan beberapa hal yang belum jelas dari data yang ada, yaitu mengenai tingkat kecerdasan emosi, karakteristik individu, pemberian pelayanan, dan semangat kerja karyawan ataupun mengenai gambaran umum dari pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Tbk.) Cabang Bondowoso

c. Studi Pustaka

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan melalui literatur atau referensi dan dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah semua karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso berjumlah 66 orang. Menurut Arikunto (2006:131), apabila subjek populasi kurang dari 100 maka lebih baik diambil seluruhnya, sedangkan apa bila subjek lebih dari 100 maka diambil 10% sampai 15% dari populasi. Jumlah karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Bondowoso yaitu berjumlah 66 orang, maka populasi dalam penelitian ini bertindak pula sebagai sampel.

### 3.5 Identifikasi Variabel

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

- a. Variabel independent atau variabel bebas ( $X$ ), yaitu variabel yang tidak tergantung oleh variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini diberi notasi  $X$  yaitu tingkat kecerdasan emosional ( $X_1$ ), karakteristik Individu ( $X_2$ ).
- b. Variabel intervening atau variabel perantara ( $Z$ ), yaitu variabel perantara yang secara konkrit pengaruhnya tidak tampak tetapi secara teoritis dapat hubungan antara variabel bebas dan tergantung yang sedang diteliti. Variabel intervening diberi simbol  $Z$  yaitu semangat kerja.

- c. Variabel dependent atau variabel terikat (Y), yaitu variabel yang bergantung pada variabel lain. Variabel dependent dalam penelitian ini diberi notasi Y yaitu pemberian pelayanan.

### **3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran**

#### **3.6.1 Definisi Operasional Variabel**

- a. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk membujuk orang lain guna mengambil langkah-langkah dalam mewujudkan tujuan organisasi. Indikator kecerdasan emosional sebagai berikut;
- 1) Karyawan mengenali emosi diri;
  - 2) Kemampuan karyawan mengelola emosi diri;
  - 3) Kemampuan karyawan memotivasi diri sendiri;
  - 4) Kemampuan karyawan mengenali emosi orang lain;
  - 5) Kemampuan karyawan membina hubungan antar sesama karyawan dan nasabah.
- b. Karakteristik individu adalah pola nilai-nilai, norma-norma, sikap, persepsi, pikiran-pikiran atau ide-ide, perilaku yang dibentuk dalam perjalanan panjang karyawan dan diyakini oleh karyawan kantor serta berfungsi sebagai suatu pedoman dalam memecahkan masalah-masalah dikantor. Indikator karakteristik individu sebagai berikut;
- 1) Keahlian karyawan;
  - 2) Pendidikan karyawan;
  - 3) Pengalaman kerja karyawan;
  - 4) Tingkat pemenuhan kebutuhan karyawan.
- c. Semangat kerja, yaitu suatu proses, usaha, dorongan yang dilakukan karyawan untuk bertindak sesuai tujuan yang diinginkan khususnya yang berkaitan dengan proses pemberian pelayanan. Indikator semangat kerja sebagai berikut;
- 1) Kerjasama anatar karyawan satu dengan yang lain;
  - 2) Disiplin kerja keryawan;
  - 3) Kepuasan kerja karyawan;
  - 4) Karyawan bekerja sesuai dengan arahan;

- 5) Karyawan mau mengorbankan waktunya untuk menyelesaikan pekerjaan.
- d. Pemberian pelayanan, yaitu hasil kerja yang dicapai karyawan berdasarkan standar kemampuan profesional selama melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagai karyawan dikantor. Indikator pelayanan karyawan sebagai berikut;
1. Keandalan (*reability*);
  2. Ketanggapan (*responsiveness*);
  3. Jaminan (*assurece*);
  4. Kejelasan (*clearance*);
  5. Kepercayaan diri (*confidence*).

### 3.6.2 Skala Pengukuran

Teknik pengukuran yang dilakukn dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2006:88). Jawaban yang dihasilkan dengan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif ke sangat negatif. Apabila item positif, maka pemberian nilai dengan sangat setuju, sedangkan jika item negatif maka diberikan nilai sangat tidak setuju. Tingakat pengukuran data yang berskala likert yaitu denagn menggunakan skala ordinal, dengan pengukuran variabel X (tingkat kecerdasan emosional,karakteristik individu), Z (Semangat kerja), Y (pemberian pelayanan) dilakukan dengan menggunakan skala likert yang telah dimodifikasi dari 5 kategori jawaban menjadi 4 kategori jawaban, karena dengan asumsi menghilangkan jawaban netral yang merupakan jawaban yang tidak pasti sehingga menyulitkan dalam melakukan pembahasan dan analisis. Hasil jawaban diberi skor sebagai berikut :

- a. Skor 5 : sangat setuju (SS)
- b. Skor 4 : setuju (S)
- c. Skor 3 : netral (N)
- d. Skor 2 : tidak setuju (TS)
- e. Skor 1 : sangat tidak setuju (ST)

Modifikasi skala Likert dari 5 kategori jawaban menjadi 4 kategori jawaban dengan meniadakan katagori jawaban yang ditengah (Netral) berdasarkan

tiga alasan sebagai berikut (Hadi, 2001:20) :

- a. Kategori Undecided (Kategori jawaban tengah) itu mempunyai arti ganda, diartikan belum dapat memutuskan atau member jawaban (menurut konsep asli) biasa juga diartikan netral, setuju tidak, tidak setuju pun tidak, atau bahkan ragu-ragu. Kategori jawaban yang ganda arti (*multi interpretable*) ini tentu saja tidak diharapkan dalam instrument.
- b. Tersedianya jawaban ditengah itu menimbulkan kecenderungan menjawab ketengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecenderungan jawabannya. Ke arah setuju atau ke arah tidak setuju.
- c. Maksud kategori 4 jawaban adalah untuk melihat kecenderungan responden, ke arah setuju atau ke arah tidak setuju. Jika disediakan 5 jawaban maka akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyaknya informasi yang dapat diperoleh dari para responden.

Alasan ini adalah untuk mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan yang diberikan, juga untuk memfokuskan jawaban responden pada informasi yang diharapkan untuk penelitian.

### **3.7 Metode Analisis Data**

#### **3.7.1 Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak (Singgih Santoso, 2004:212). Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *Kolmogrov-Smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan ( $\alpha$ ) sebesar 5%. Uji ini dilakukan pada setiap variabel dengan ketentuan bahwa jika secara individual masing-masing variabel memenuhi asumsi normalitas, maka secara simultan variabel-variabel tersebut juga bias dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Kriteria pengujian dengan melihat besaran *Kolmogrov-Smirnov test* adalah sebagai berikut :

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

### 3.7.2 Uji Instrumen

#### 3.7.2.1 Uji Validitas

Uji validitas sebuah data yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Menurut Nugroho (2005:67) uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas data dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing pertanyaan dengan skor total pengamatan dengan menggunakan rumus (Azwar dalam Priyatno, 2008:22) yaitu :

$$r_{i(x-1)} = \frac{n\sum i(x-1) - (\sum i)(\sum(x-1))}{\sqrt{[n\sum i^2 - (\sum i)^2][n\sum(x-i)^2 - (\sum(x-i))^2]}}$$

Keterangan :

- i : skor item
- (x-i) : skor total item - skor item
- N : banyaknya subjek

Jika menggunakan perhitungan ini kita membuat variabel (x-i) atau skor total item dikurangi skor item sebanyak item yang telah kita buat. Kemudian mulai menghitung antara skor item dengan skor total item setelah dikurangi skor item yang bersangkutan (x-1).

Pengujian menggunakan dua sisi dengan taraf signifikansi 0.06. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan sig. 0,06) maka instrument atau item-item pertanyaan atau pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan sig- 0,06) maka instrument atau item-item pertanyaan atau pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Menurut Nugroho (2005:68) validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-*

*Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r*-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation* > dari *r*-tabel. Atau bisa dilihat dari nilai signifikannya, apabila nilai signifikan < dari 0,05 maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sedangkan jika nilai signifikannya > dari 0,05 maka data tersebut dikatakan tidak valid.

### 3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama. Reliabilitas menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil dari pengukuran tertentu (Sarwono, 2006:219). Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan koefisien *cronbach alpha* (*a*). Menurut Zurroidah (2002 : 33), suatu instrumen dikatakan reliabel yaitu bila nilai *alpha* (*a*) lebih besar dari 0.60.

Reliability (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Agung, 2005 : 72).

Uji reliabilitas menggunakan *cronbach's alpha*, suatu instrument dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha* > 0,60 (Nugroho, 2005:72), dengan rumus sebagai berikut (Umar,2003:207):

$$\alpha = \frac{(K)Cov/Var}{1 + (K - 1)Cov/Var}$$

Keterangan :

- a : alpha
- K : banyaknya butir pertanyaan
- Cov : rerata kovarian diantara butir
- Var : rerata varian diantara butir

### 3.8 Analisis jalur (*Path Analysis*)

Untuk menguji pengaruh variabel *intervening* digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*), Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi

linier berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model causal*) yang telah ditetapkan sebelumnya. Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teori. Analisis jalur hanya menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel.

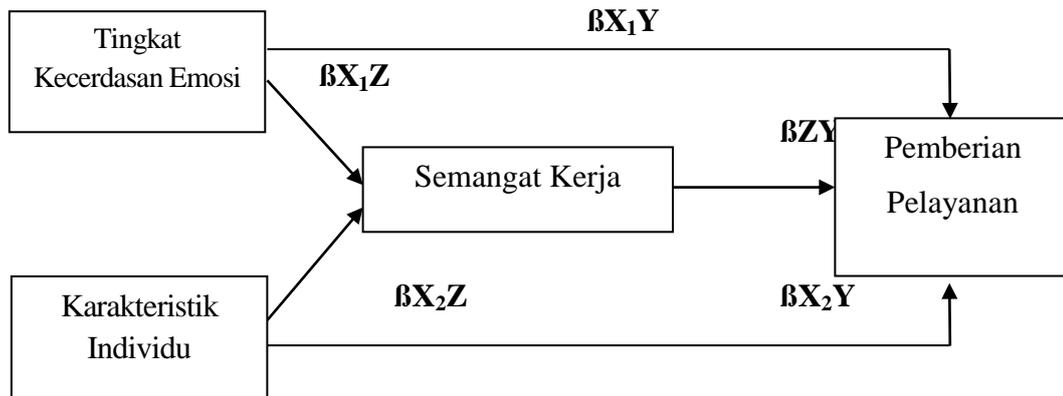
Menurut Riduwan dan Achmad Kuncoro (2008:2) hubungan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas atau terikat bisa secara langsung (*direct*) maupun tidak langsung (*indirect*). Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel yang lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (*intervening*) hubungan kedua variabel. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan menggunakan software SPSS. Berdasarkan atas model konseptual teoritik, yang selanjutnya diuji model tersebut secara empirik. Khusus untuk program SPSS menu analisis regresi, koefisien path ditunjukkan oleh output yang dinyatakan sebagai *Standardized Coefficient* atau dikenal dengan nilai Beta (Riduwan, 2008:116)

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

- a. Semua variabel berskala interval;
- b. Pola hubungan antar variabel bersifat linear;
- c. Variabel residualnya tidak berkorelasi dengan variabel sebelumnya dan tidak berkorelasi antar satu dengan yang lain;
- d. Model hanya bersifat seadanya.

Untuk penyelesaian analisis jalur maka perlu mengetahui adanya diagram jalur maupun koefisien jalur, sebagai mana terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.1. Koefisien Jalur

Keterangan :

$\beta_{X_1Z}$  : koefisien jalur pengaruh tingkat kecerdasan emosi terhadap semangat kerja

$\beta_{X_2Z}$  : koefisien jalur pengaruh karakteristik individu terhadap semangat kerja

$\beta_{X_1Y}$  : koefisien jalur pengaruh tingkat kecerdasan emosi terhadap *Pemberian Pelayanan*

$\beta_{X_2Y}$  : koefisien jalur pengaruh karakteristik individu terhadap *Pemberian Pelayanan*

$\beta_{ZY}$  : koefisien jalur pengaruh semangat kerja terhadap *Pemberian Pelayanan*

Persamaan struktural untuk model analisis jalur yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

$$Z = \beta_{X_1}Z + \beta_{X_2}Z + \epsilon_1 \dots \dots \dots \text{(persamaan 1)}$$

$$Y = \beta_{X_1}Y + \beta_{X_2}Y + \beta_{ZY}Y + \epsilon_2 \dots \dots \dots \text{(persamaan 2)}$$

Keterangan ;

Y = pemberian pelayanan

Z = semangat kerja

$X_1$  = tingkat kecerdasan emosi

$X_2$  = karakteristik individu

$\beta$  = koefisien variabel bebas

$\epsilon_2$  = variabel pengganggu

### 3.8.1 Model Trimming

Model Trimming adalah model yang digunakan untuk memperbaiki suatu model struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Jadi model trimming terjadi ketika koefisien jalur diuji secara keseluruhan ternyata ada variabel yang tidak signifikan (Riduwan, 2008:127). Walaupun ada satu, dua atau lebih variabel yang tidak signifikan, peneliti perlu memperbaiki model analisis jalur yang telah dihipotesiskan.

Cara menggunakan model trimming yaitu menghitung ulang koefisien jalur tanpa menyertakan variabel eksogen yang koefisien jalurnya tidak signifikan. Langkah-langkah pengujian analisis jalur dengan model trimming adalah sebagai berikut (Riduwan, 2008:128):

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

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Terdapatnya korelasi yang sempurna atau tidak sempurna tetapi sangat tinggi pada variabel-variabel bebas yang dilambangkan dengan  $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ . Jika terjadi multikolinieritas pada variabel-variabel bebas akan berakibat koefisien regresi

tidak dapat ditentukan dan standar deviasi akan memiliki nilai tak terhingga, sehingga metode *least square* tidak dapat digunakan.

Mengukur multikolinearitas dilihat dari nilai tolerance atau VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel. Apabila nilai tolerance 0,10 atau  $VIF > 10$  maka terdapat multikolinearitas sehingga variabel tersebut harus dibuang atau sebaliknya (Yamest, 2004:68).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berarti varians dalam model tidak sama, sehingga estimator yang diperoleh tidak efisien. Hal tersebut varians yang tidak minimum. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas adalah uji glasjer. Menurut Guratji (2003:177) pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah variabel kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua nilai variabel independen. Apabila hasil regresi absolut terdapat seluruh variabel bebas mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model penelitian lolos adanya heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah pengujian anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu akibatnya varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya. Serta regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu dan untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan pengujian terhadap nilai Durbin waston (Uji DW). Menurut Santoso (2001:219) apabila nilai Durbin waston  $-2$  dan  $+2$  maka bisa dikatakan tidak autokorelasi. *Level of significant* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%.

Untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut: (Priyatno, 2008 :47).

- 1) Jika  $d$  lebih kecil dari  $dL$  atau lebih besar dari  $(4-dL)$  maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika  $d$  terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau diantara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Rumus Uji Durbin Watson (Alhusin dalam Priyatno, 2008:48) adalah sebagai berikut:

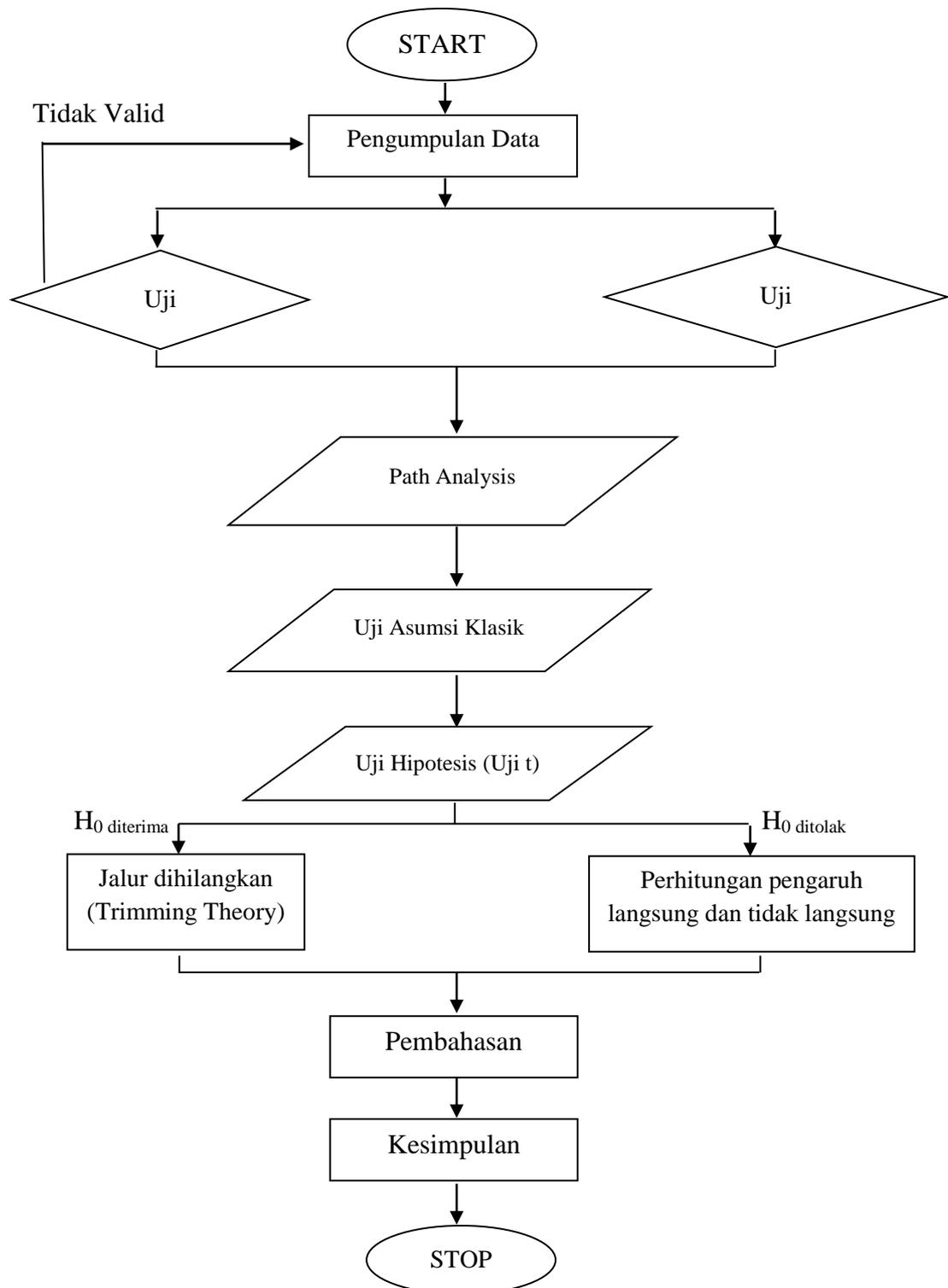
$$d = \frac{\sum(e_n - e_{n-1})^2}{\sum e_x^2}$$

Keterangan :

$d$  = nilai Durbin-Watson

$e$  = residual

### 3.10 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah

Keterangan Kerangka Pemecahan Masalah :

- a. *Start*, yaitu tahap awal atau persiapan penelitian terhadap masalah yang dihadapi.
- b. Pengumpulan data, yaitu tahap di mana peneliti mengumpulkan data melalui observasi, kuesioner, dan wawancara.
- c. Uji normalitas data, untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak.
- d. Uji validitas, untuk mengetahui layak tidaknya suatu instrument untuk digunakan.  
Uji reliabilitas, untuk mengetahui konsistensi dan stabilitas nilai hasil pengukuran tertentu
- e. Melakukan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung ataupun tidak langsung.
- f. Uji asumsi klasik, untuk mengetahui adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.
- g. Melakukan Uji-t untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat
- h. Model Trimming, untuk memperbaiki suatu model yang digunakan untuk memperbaiki suatu struktur analisis jalur dengan cara mengeluarkan dari model variabel eksogen yang koefisien jaiurya tidak signifikan.
- i. Melakukan pembahasan dari hasil pengolahan data.
- j. Mengambil kesimpulan dari hasil pelaksanaan berdasarkan analisis yang dilakukan.
- k. *Stop*, yaitu berakhirnya penelitian

## **BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1 Hasil Penelitian**

#### 4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintergrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang

Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan focus pembiayaan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Hal ini tercermin dari penyaluran KUK (Kredit Usaha Kecil) pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar. Atas keberhasilannya sebagai bank pertama yang dapat menyalurkan kredit mikro (KUR) kepada masyarakat dalam jumlah yang besar, kinerja BRI mendapat pujian dari Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono pada AFI Global Policy Forum di Bali 27 September 2010.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka berdasarkan data pada laporan keuangan konsolidasi PT. BRI Tbk periode 30 Juni 2010, Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 6.433 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 18 Kantor Wilayah, 14 Kantor Inspeksi/SPI, 404 Kantor Cabang (dalam negeri), 1.195 Kantor Cabang Pembantu, 4.548 BRI Unit, 250 Teras BRI, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bondowoso tempat penulis melaksanakan kerja praktek didirikan oleh Dodi Kusuma Praja sebagai pimpinan yang diresmikan oleh Direktur Utama Bank BRI pada tanggal 2 Agustus 1989.

#### 4.1.2 Visi dan Misi

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. :

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi

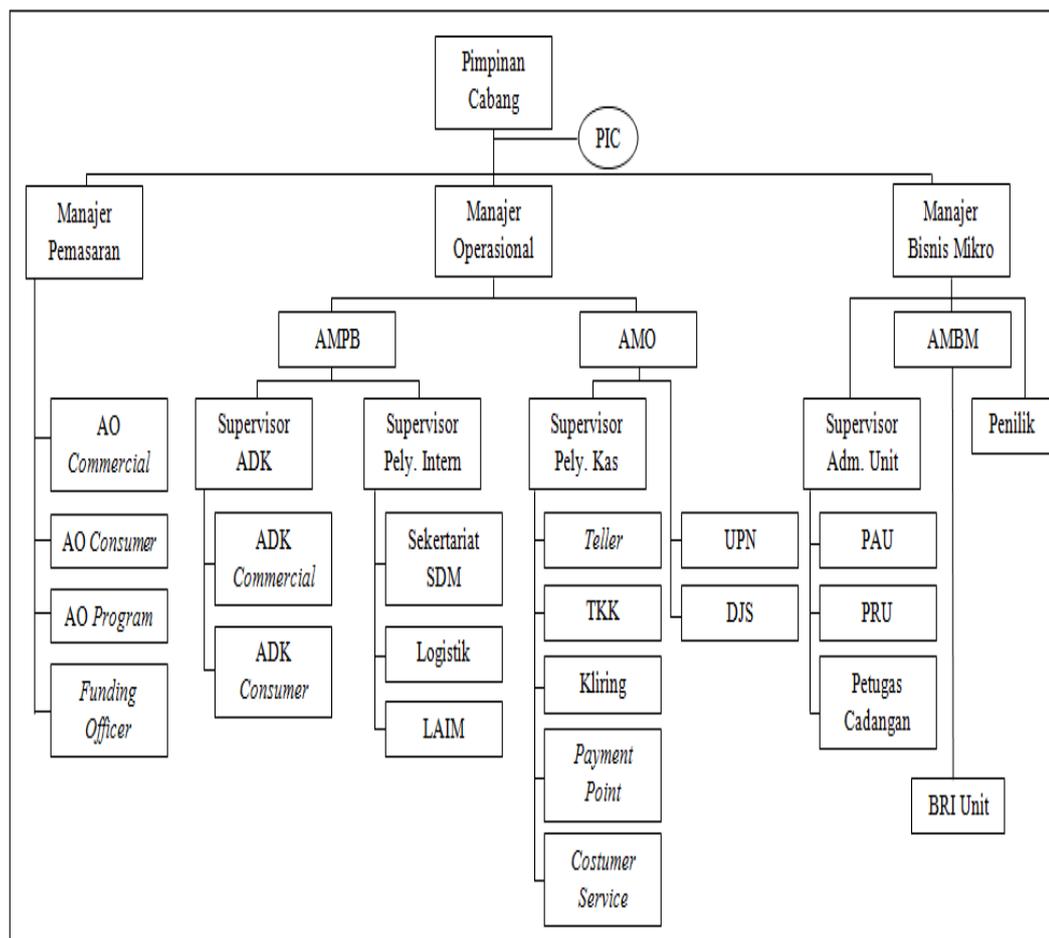
Struktur organisasi merupakan sarana yang sangat penting dalam suatu manajemen dan harus selalu ada dalam satu kegiatan suatu perusahaan, termasuk dalam usaha perbankan dimana dapat memberikan gambaran kedudukan setiap personil sehingga memudahkan karyawan untuk mengetahui batasan, wewenang dan tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan kecakapan masing-masing.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso percaya bahwa kunci kesuksesan perseroan dalam mewujudkan visi dan misinya adalah sumber daya manusia yang berkompetensi dan memiliki integritas yang tinggi. Untuk mencapai hal tersebut, maka perusahaan perlu melakukan langkah yang kongkrit dalam pengelolaan SDM yang ada, langkah kongkrit disini dapat diimplementasikan melalui pola struktur organisasi dan uraian proses kinerja yang optimal. Hasil kesepakatan struktur organisasi dan uraian proses kinerja perusahaan dijadikan suatu pedoman dalam pelaksanaan tugas seluruh organisasi dikantor cabang dan kantor cabang pembantu, tujuannya adalah untuk mewujudkan keseragaman, kesatuan bahasa, kesamaan pandangan, dan kesatuan gerak langkah operasional.

Menurut Mulyadi (2001:183), struktur organisasi mencerminkan pembagian dan hirarki wewenang dalam perusahaan. Melalui struktur organisasi, manajemen melaksanakan pendelegasian wewenang untuk melaksanakan tugas khusus kepada manajemen yang lebih bawah, agar dapat dicapai pembagian pekerjaan yang bermanfaat.

Bentuk organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bondowoso adalah fungsional dan staff, jenjang karier para anggota organisasi tidak terikat pada tingkat pangkat dan jabatan struktural yang diperuntukkan bagi mereka yang memimpin satuan-satuan kerja yang melakukan kegiatan penunjang dimana pengendalian oleh pimpinan tidak terlalu ketat namun tidak mengabaikan fungsi pengawasan.

Struktur digambarkan dengan suatu bagan organisasi. Dari struktur organisasi akan terlihat jelas alur kerja dan prosedur serta tugas dan fungsi yang ada dalam PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bondowoso. Berikut Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Bondowoso:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. BRI Tbk. Cabang Bondowoso

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia, 2013

#### 4.1.4 Analisis Data

##### 4.1.4.1 Deskripsi Karyawan

Dalam deksripsi karyawan digambarkan mengenai komposisi umur, tingkat pendidikan, dan lama kerja di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) cabang Bondowoso yang diperoleh melalui pengisian kuesioner.

## a. Umur Karyawan

Tabel 4.1 : Jumlah karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) cabang Bondowoso berdasarkan umur adalah sebagai berikut :

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1	20-30 tahun	20 orang	30,3%
2	31-40 tahun	24 orang	36,37%
3	41-50 tahun	9 orang	13,64%
4	Diatas 50 tahun	13 orang	19,7%
Total		66 orang	100%

Sumber : Data Diolah, 2013

Sesuai dengan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karyawan yang mengisi penelitian ini, paling banyak berumur antara 31 – 40 tahun sebanyak 24 orang (36,37%) kemudian diikuti dengan karyawan berumur 20-30 tahun sebanyak 20 orang (30,3%), karyawan berumur diatas 50 tahun sebanyak 13 orang (19,7%), dan karyawan berumur 41-51 tahun sebanyak 9 orang (13,64%).

## b. Tingkat Pendidikan Karyawan

Tabel 4.2 : Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) Cabang Bondowoso

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Diploma III	17 orang	25,76%
2	S1	45 orang	68,19%
3	S2	4 orang	6,07%
Total		66 orang	100%

Sumber : Data Diolah, 2013

Dari tabel 4.2 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan karyawan didominasi oleh Sarjana S1 sebanyak 45 orang (68,19%), kemudian diikuti dengan Diploma III sebanyak 17 orang (25,76%), dan sarjana S2 sebanyak 4 orang (6,07%).

c. Masa Kerja Karyawan

Tabel 4.3 : Jumlah Karyawan Berdasarkan Masa Kerja Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (tbk) cabang Bondowoso

No	Masa Kerja Karyawan	Jumlah	Prosentase
1	1-5 tahun	23 orang	34,85
2	6-10 tahun	17 orang	25,76%
3	11-15 tahun	13 orang	19,70%
4	16-20 tahun	7 orang	10,61%
5	Diatas 20 tahun	5 orang	9,1 %
Total		66 orang	100%

Sumber : Data Diolah, 2013

Dari tabel 4.3 dapat diketahui bahwa lama kerja karyawan yang paling lama adalah karyawan yang masa kerja antara 1 – 5 tahun sebanyak 23 orang (34,85%). Kemudian karyawan yang masa kerjanya 6 - 10 tahun sebanyak 17 orang (25,76%), karyawan yang masa kerja 11 - 15 tahun sebanyak 13 orang (19,70%), karyawan yang masa kerjanya 16 – 20 tahun sebanyak 7 orang (10,61%), dan karyawan yang masa kerja diatas 20 tahun sebanyak 5 orang (9,1%).

#### 4.1.4.2 Deskripsi Variabel

Untuk mempermudah menganalisis data secara kualitatif dan untuk mempermudah dalam penarikan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dibawah ini akan dipaparkan mengenai jawaban responden terhadap sejumlah pertanyaan yang telah diajukan.

a. Kecerdasan Emosional ( $X_1$ )

Data yang didapat dari 66 responden yang berupa skor pertanyaan yang diajukan mengenai indikator variable Kecerdasan Emosional. Dibawah ini mengenai hasil jawaban responden menurut klasifikasi tingkatan skor dari masing-masing pertanyaan yang diajukan tentang variabel kecerdasan emosional.

Tabel 4.4: Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam presentase dan jumlah penjawab variabel kecerdasan emosional

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Pertanyaan 1	2	3,1	9	13,6	16	24,3	25	37,9	14	21,3	66	100
2	Pertanyaan 2	4	6,1	12	18,2	11	16,6	23	34,8	16	24,2	66	100
3	Pertanyaan 3	3	4,5	8	12,1	16	24,2	18	27,2	21	31,8	66	100
4	Pertanyaan 4	-	-	14	21,2	15	22,7	22	33,3	15	22,7	66	100
5	Pertanyaan 5	1	1,5	9	13,6	19	28,7	20	30,3	17	25,7	66	100

Sumber: Data diolah, 2013

Dalam pertanyaan 1 terdapat jawaban Sangat Setuju sejumlah 21,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab adalah 14 karyawan, jawaban setuju sejumlah 37,9 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 25 karyawan jawaban netral sejumlah 24,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 3,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 2 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 2 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 24,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban setuju sejumlah 34,8 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 23 karyawan, jawaban netral sejumlah 16,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 11 karyawan, sedangkan jawaban tidak setuju sejumlah 18,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 12 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 6,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 4 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 3 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 31,8 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 21 karyawan, jawaban setuju sejumlah 27,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab

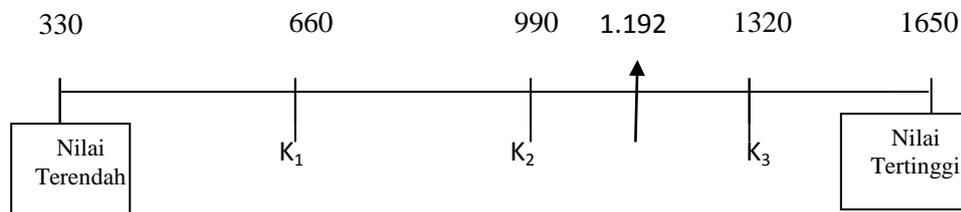
sejumlah 18 karyawan, jawaban netral sejumlah 24,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 12,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 8 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 4,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 3 karyawan.

Pertanyaan 4 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban setuju sejumlah 33,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 22 karyawan, jawaban netral sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan. Selanjutnya adalah pertanyaan 5 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 25,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 17 karyawan, jawaban setuju sejumlah 30,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 20 karyawan, jawaban netral sejumlah 28,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 19 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban setuju sejumlah 1,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 1 karyawan.

Penilaian responden tentang tentang kecerdasan emosional karena terdapat lima pertanyaan, maka nilai terendah dari keseluruhan responden adalah 330 (1x 5x 66) sedangkan nilai terkuat adalah 1650 (5 x5 x 66)

Hasil perhitungan kategorisasi kecerdasan emosional pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso dijelaskan sebagai berikut:

Total karyawan yang menjawab SS	: 5 x 83 = 415
Total karyawan yang menjawab S	: 4 x 108 = 432
Total karyawan yang menjawab N	: 3 x 77 = 231
Total karyawan yang menjawab TS	: 2 x 52 = 130
<u>Total karyawan yang menjawab STS</u>	<u>: 1 x 10 = 10</u>
Total	= 1.192



Gambar 4.2. Kategorisasi Nilai Variabel Kecerdasan Emosional

Keterangan :

- Jika  $< K_1$  dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah sangat Rendah.
- Jika  $K_1 - < K_2$  dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah rendah.
- Jika  $K_2 - < K_3$  dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah baik
- Jika  $\geq K_3$  dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah sangat baik.

Total keseluruhan dari kuesioner kecerdasan emosional yang dibagikan kepada responden menghasilkan angka sebesar 1.192. Hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah baik. Kuatnya jawaban yang telah dijawab oleh responden mengindikasikan bahwa kecerdasan emosional yang terjadi pada karyawan menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang terjadi antara karyawan adalah berjalan baik.

#### b. Karakteristik Individu ( $X_2$ )

Data yang didapat dari 66 responden yang berupa skor pertanyaan yang diajukan mengenai indikator variable Karakteristik Individu (Dibawah ini

mengenai hasil jawaban responden menurut klasifikasi tingkatan skor dari masing-masing pertanyaan yang diajukan tentang variabel Karakteristik Individu.

Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam presentase dan jumlah penjawab variable karakteristik individu.

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Pertanyaan 1	3	4,5	9	13,6	20	30,3	17	25,7	17	25,7	66	100
2	Pertanyaan 2	4	6,1	15	22,7	14	21,2	24	36,3	9	13,6	66	100
3	Pertanyaan 3	4	6,1	14	21,2	14	21,2	14	21,2	20	30,3	66	100
4	Pertanyaan 4	4	6,1	14	21,2	12	18,1	19	28,7	17	25,7	66	100

Sumber: Data diolah, 2013

Pertanyaan 1 terdapat jawaban Sangat Setuju sejumlah 25,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab adalah 17 karyawan, jawaban setuju sejumlah 25,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 17 karyawan jawaban netral sejumlah 30,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 20 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 4,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 3 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 2 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban setuju sejumlah 36,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 24 karyawan, jawaban netral sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, sedangkan jawaban tidak setuju sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 6,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 4 karyawan.

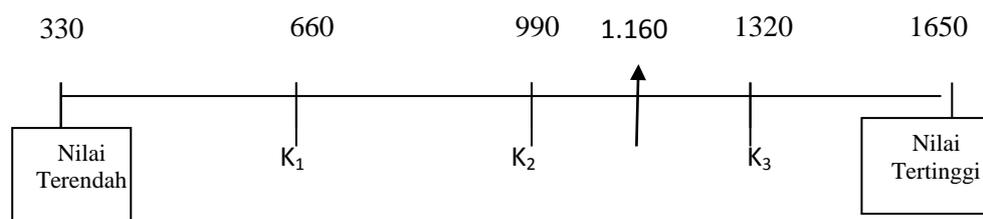
Selanjutnya untuk pertanyaan 3 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 30,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 20 karyawan, jawaban setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, jawaban netral sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 6,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 4 karyawan.

Pertanyaan 4 dalam karakteristik individu mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 25,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 17 karyawan, jawaban setuju sejumlah 28,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 19 karyawan, jawaban netral sejumlah 18,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 12 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 6,1% dengan jumlah karyawan 4 karyawan. Selanjutnya adalah pertanyaan 5 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 36,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 24 karyawan, jawaban setuju sejumlah 24,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban netral sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 15,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 10 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 1,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 1 karyawan.

Penilaian responden tentang tentang karakteristik individu terdapat empat pertanyaan, maka nilai terendah dari keseluruhan responden adalah 330 (1x 4x 66) sedangkan nilai terkuat adalah 1650 (5 x4 x 66).

Hasil perhitungan kategorisasi karakteristik individu pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso dijelaskan sebagai berikut:

Total karyawan yang menjawab SS	: 5 x 87 = 435
Total karyawan yang menjawab S	: 4 x 90 = 360
Total karyawan yang menjawab N	: 3 x 75 = 225
Total karyawan yang menjawab TS	: 2 x 62 = 124
<u>Total karyawan yang menjawab STS</u>	<u>: 1 x 16 = 16</u>
Total	= 1.160



Gambar 4.3. Kategorisasi Nilai Variabel Karakteristik Individu

Keterangan :

- Jika  $< K_1$  dapat diartikan bahwa karakteristik individu pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso adalah sangat lemah.
- Jika  $K_1 - < K_2$  dapat diartikan bahwa karakteristik individu pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso adalah lemah.
- Jika  $K_2 - < K_3$  dapat diartikan bahwa karakteristik individu pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso adalah baik.
- Jika  $\geq K_3$  dapat diartikan bahwa karakteristik individu pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso sangat baik

Total keseluruhan dari kuesioner tentang karakteristik individu yang dibagikan kepada responden menghasilkan angka sebesar 1.160. Hal ini berarti bahwa karakteristik individu pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Bondowoso adalah baik. Dengan adanya jawaban yang menunjukkan baik pada kategorisasi pada karakteristik individu menunjukkan bahwa karyawan telah memiliki karakteristik individu yang mendukung kegiatan perusahaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Bondowoso.

c. Semangat Kerja (Z)

Data yang didapat dari 66 responden yang berupa skor pertanyaan yang diajukan mengenai indikator variable semangat kerja. Dibawah ini mengenai hasil jawaban responden menurut klasifikasi tingkatan skor dari masing-masing pertanyaan yang diajukan tentang variabel semangat kerja.

Tabel 4.6: Distribusi frekuensi jawaban responden dalam presentase dan jumlah penjawab variable Semangat Kerja

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Pertanyaan 1	2	3,1	11	16,6	15	22,7	24	36,3	14	21,2	66	100
2	Pertanyaan 2	15	22,7	18	27,2	14	21,2	12	18,1	7	10,6	66	100
3	Pertanyaan 3	10	15,1	18	27,2	17	25,7	18	27,2	3	4,5	66	100
4	Pertanyaan 4	6	9,1	9	13,6	15	22,7	28	42,4	8	12,1	66	100
5	Pertanyaan 5	3	4,5	14	21,2	9	13,6	20	30,3	20	30,3	66	100

Sumber: Data diolah, 2013

Pertanyaan 1 terdapat jawaban Sangat Setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab adalah 14 karyawan, jawaban setuju sejumlah 36,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 24 karyawan jawaban netral sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 16,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 11 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 3,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 2 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 2 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 10,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 7 karyawan, jawaban setuju sejumlah 18,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 12 karyawan, jawaban

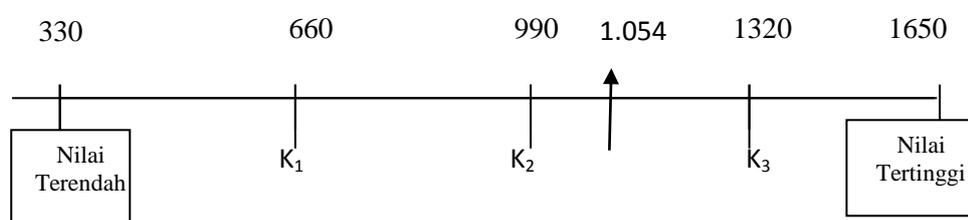
netral sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, sedangkan jawaban tidak setuju sejumlah 27,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 18 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 3 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 4,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 3 karyawan, jawaban setuju sejumlah 27,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 18 karyawan, jawaban netral sejumlah 25,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 17 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 27,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 18 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 6,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 10 karyawan.

Pertanyaan 4 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 12,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 8 karyawan, jawaban setuju sejumlah 42,4 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 28 karyawan, jawaban netral sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 9,1% dengan jumlah karyawan 6 karyawan. Selanjutnya adalah pertanyaan 5 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 30,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 20 karyawan, jawaban setuju sejumlah 30,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 20 karyawan, jawaban netral sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 4,5% dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 3 karyawan.

Penilaian responden tentang tentang semangat kerja terdapat lima pertanyaan, maka nilai terendah dari keseluruhan responden adalah 330 (1x 5x 66) sedangkan nilai terkuat adalah 1650 (5 x 5 x 66)

Hasil perhitungan kategorisasi semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso dijelaskan sebagai berikut:

Total karyawan yang menjawab SS	: 5 x 52 = 260
Total karyawan yang menjawab S	: 4 x 102 = 408
Total karyawan yang menjawab N	: 3 x 70 = 210
Total karyawan yang menjawab TS	: 2 x 70 = 140
<u>Total karyawan yang menjawab STS</u>	<u>: 1 x 36 = 36</u>
Total	= 1.054



Gambar 4.4. Kategorisasi Nilai Variabel Semangat Karyawan

Keterangan :

- Jika  $< K_1$  dapat diartikan bahwa semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso adalah sangat lemah.
- Jika  $K_1 - < K_2$  dapat diartikan bahwa semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso adalah lemah.
- Jika  $K_2 - < K_3$  dapat diartikan bahwa semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso adalah kuat.
- Jika  $\geq K_3$  dapat diartikan bahwa semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso adalah sangat kuat.

Total keseluruhan dari kuesioner tentang semangat kerja yang dibagikan kepada responden menghasilkan angka sebesar 1.054. Hal ini berarti bahwa semangat kerja pada Karyawan di semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso adalah kuat. Kuat ini berarti bahwa semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso adalah cukup.

d. Pemberian Pelayanan (Y)

Data yang didapat dari 66 responden yang berupa skor pertanyaan yang diajukan mengenai indikator variable Pemberian Pelayanan. Dibawah ini mengenai hasil jawaban responden menurut klasifikasi tingkatan skor dari masing-masing pertanyaan yang diajukan tentang variabel pemberian pelayanan

Tabel 4.7 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden dalam presentase dan jumlah penjawab variabel pemberian pelayanan

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden										Total	
		STS		TS		N		S		SS			
		1	%	2	%	3	%	4	%	5	%		
1	Pertanyaan 1	2	3,1	9	13,6	16	24,3	25	37,9	14	21,3	66	100
2	Pertanyaan 2	4	6,1	12	18,2	11	16,6	23	34,8	16	24,2	66	100
3	Pertanyaan 3	3	4,5	8	12,1	16	24,2	18	27,2	21	31,8	66	100
4	Pertanyaan 4	-	-	14	21,2	15	22,7	22	33,3	15	22,7	66	100
5	Pertanyaan 5	1	1,5	9	13,6	19	28,7	20	30,3	17	25,7	66	100

Sumber: Data diolah, 2013

Dalam pertanyaan 1 terdapat jawaban Sangat Setuju sejumlah 21,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab adalah 14 karyawan, jawaban setuju sejumlah 37,9 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 25 karyawan jawaban netral sejumlah 24,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 3,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 2 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 2 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 24,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban setuju sejumlah 34,8 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 23 karyawan, jawaban netral sejumlah 16,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 11 karyawan, sedangkan jawaban tidak setuju sejumlah 18,2 % dengan

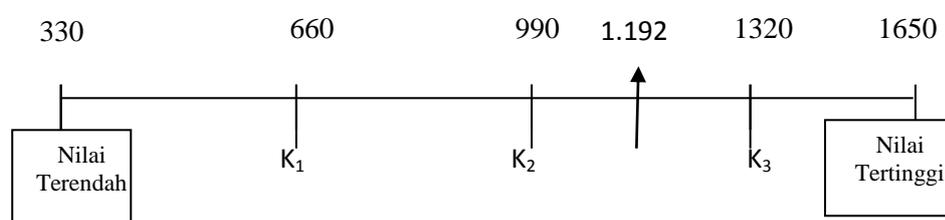
jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 12 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 6,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 4 karyawan. Selanjutnya untuk pertanyaan 3 terdapat jawaban sangat setuju sejumlah 31,8 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 21 karyawan, jawaban setuju sejumlah 27,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 18 karyawan, jawaban netral sejumlah 24,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 16 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 12,1 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 8 karyawan, jawaban sangat tidak setuju sejumlah 4,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 3 karyawan.

Pertanyaan 4 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban setuju sejumlah 33,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 22 karyawan, jawaban netral sejumlah 22,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 15 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 21,2 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 14 karyawan. Selanjutnya adalah pertanyaan 5 mempunyai jawaban sangat setuju sejumlah 25,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 17 karyawan, jawaban setuju sejumlah 30,3 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 20 karyawan, jawaban netral sejumlah 28,7 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 19 karyawan, jawaban tidak setuju sejumlah 13,6 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 9 karyawan, jawaban setuju sejumlah 1,5 % dengan jumlah karyawan yang menjawab sejumlah 1 karyawan.

Penilaian responden tentang pemberian pelayanan karena terdapat lima pertanyaan, maka nilai terendah dari keseluruhan responden adalah 330 ( $1 \times 5 \times 66$ ) sedangkan nilai terkuat adalah 1650 ( $5 \times 5 \times 66$ )

Hasil perhitungan kategorisasi pemberian pelayanan pada karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bondowoso dijelaskan sebagai berikut:

Total karyawan yang menjawab SS	: 5 x 83 = 415
Total karyawan yang menjawab S	: 4 x 108 = 432
Total karyawan yang menjawab N	: 3 x 77 = 231
Total karyawan yang menjawab TS	: 2 x 52 = 130
<u>Total karyawan yang menjawab STS</u>	<u>: 1 x 10 = 10</u>
<b>Total</b>	<b>= 1.192</b>



Gambar 4.5. Kategorisasi Nilai Variabel Pemberian Pelayanan

Keterangan :

- Jika  $< K_1$  dapat diartikan bahwa pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah sangat Rendah.
- Jika  $K_1 - < K_2$  dapat diartikan bahwa pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah rendah.
- Jika  $K_2 - < K_3$  dapat diartikan bahwa pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah baik
- Jika  $\geq K_3$  dapat diartikan bahwa pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah sangat baik.

Total keseluruhan dari kuesioner pemberian pelayanan yang dibagikan kepada responden menghasilkan angka sebesar 1.192. Hal ini berarti bahwa pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso adalah baik. Kuatnya jawaban yang telah dijawab oleh responden mengindikasikan bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat / nasabah adalah baik.

#### 4.1.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 4.1.4.3.1 Uji Validitas

Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas ini digunakan untuk menguji apakah item pernyataan yang diserahkan kepada responden telah valid atau tidak. Untuk itu uji validitas ini sangat diperlukan dalam sebuah penelitian, alat ukur ini dilakukan dalam uji validitas dengan menggunakan Software SPSS V.16 for Windows. Suatu alat pengukuran dikatakan valid apabila hasil yang terdapat pada output *Corrected Item Total Correlation* pada perhitungan SPSS lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  yakni lebih besar dari 0,241.

Berdasarkan pengujian validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil bahwa 5 item kecerdasan emosional (Pernyataan 1 sampai dengan Pernyataan 5) menunjukkan hasil valid karena keseluruhan nilai *Corrected Item Total Correlation* berada di atas  $r_{\text{tabel}}$  yakni di atas 0,241. Hal ini seluruh item pernyataan yang telah diserahkan keseluruhannya adalah valid dan hasil selengkapnya pengujian validitas untuk variabel kecerdasan emosional disajikan pada tabel berikut ini ;

Tabel 4.8: Validitas Item Pernyataan Variabel Kecerdasan Emosional

Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Pernyataan 1	0,929	Valid
Pernyataan 2	0,948	Valid
Pernyataan 3	0,929	Valid
Pernyataan 4	0,895	Valid
Pernyataan 5	0,920	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing item pernyataan yaitu pernyataan 1 mempunyai validitas sebesar 0,929, pernyataan 2 mempunyai tingkat valid sebesar 0,929, sedang dalam pernyataan 4 mempunyai tingkat valid sebesar 0,895, dan yang terakhir adalah pernyataan 5 mempunyai tingkat valid sebesar 0,920. Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai pada  $r_{\text{tabel}}$

yaitu 0,241 sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pertanyaan variabel kecerdasan emosional telah dinyatakan valid. Perhitungan selengkapnya untuk validitas item pernyataan variabel kecerdasan emosional dapat dilihat pada lampiran.

Variabel karakteristik Individu yang terdiri dari 4 item pernyataan secara keseluruhan dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  ( $>0,241$ ). Hasil pengujian validitas untuk variabel karakteristik individu disajikan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4.9 Validitas Item Pernyataan Karakteristik Individu

Item Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Pernyataan 1	0,935	Valid
Pernyataan 2	0,922	Valid
Pernyataan 3	0,950	Valid
Pernyataan 4	0,922	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa nilai *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing item pertanyaan. Pernyataan 1 mempunyai tingkat valid sebesar 0,935, pernyataan 2 mempunyai tingkat valid sebesar 0,922, pernyataan 3 mempunyai tingkat valid sebesar 0,950, sedangkan pernyataan 4 mempunyai tingkat valid sebesar 0,922, dan yang terakhir adalah pernyataan 5 mempunyai tingkat valid sebesar 0,929. Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai pada  $r_{tabel}$  0,241 yakni sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pernyataan variabel karakteristik individu telah dinyatakan valid. Perhitungan selengkapnya untuk validitas item pertanyaan variabel karakteristik individu dapat dilihat pada lampiran.

Variabel semangat kerja yang terdiri dari 5 item pernyataan, dan secara keseluruhan dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  ( $>0,241$ ). Hasil pengujian validitas untuk variabel semangat kerja disajikan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4.10 Validitas Item Pernyataan Variabel Semangat kerja

Item Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Pernyataan 1	0,897	Valid
Pernyataan 2	0,830	Valid
Pernyataan 3	0,880	Valid
Pernyataan 4	0,922	Valid
Pernyataan 5	0,848	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui bahwa nilai *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing item pernyataan. Pernyataan 1 mempunyai tingkat valid sebesar 0,897, pernyataan 2 mempunyai tingkat valid sebesar 0,830, pernyataan 3 mempunyai tingkat valid sebesar 0,880, sedangkan pernyataan 4 mempunyai tingkat valid sebesar 0,922 dan yang terakhir adalah pernyataan 5 mempunyai tingkat valid sebesar 0,848. Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai pada  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,241 sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pernyataan variabel semangat kerja telah dinyatakan valid. Perhitungan selengkapnya untuk validitas item pertanyaan variabel semangat kerja dapat dilihat pada lampiran.

Variabel Pemberian pelayanan yang terdiri dari 5 item pernyataan dan secara keseluruhan dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  ( $>0,241$ ). Hasil pengujian validitas untuk variabel Pemberian pelayanan disajikan pada Tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Validitas Item Pernyataan Variabel Pemberian pelayanan

Item Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Keterangan
Pernyataan 1	0,987	Valid
Pernyataan 2	0,975	Valid
Pernyataan 3	0,989	Valid
Pernyataan 4	0,986	Valid
Pernyataan 5	0,986	Valid

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai *Corrected Item Total Correlation* untuk masing-masing item pernyataan. Pernyataan 1 mempunyai tingkat valid sebesar 0,897, pernyataan 2 mempunyai tingkat valid sebesar 0,830, pernyataan 3 mempunyai tingkat valid sebesar 0,880, sedangkan pernyataan 4 mempunyai tingkat valid sebesar 0,922 dan yang terakhir adalah pernyataan 5 mempunyai tingkat valid sebesar 0,848. Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai pada  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,241 sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pernyataan variabel semangat kerja telah dinyatakan valid. Perhitungan selengkapnya untuk validitas item pertanyaan variabel semangat kerja dapat dilihat pada lampiran.

Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai pada  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,241 sehingga dapat disimpulkan bahwa keduabelas item pertanyaan variabel pemberian pelayanan telah dinyatakan valid. Perhitungan selengkapnya untuk validitas item pertanyaan variabel pemberian pelayanan dapat dilihat pada lampiran.

#### 4.1.4.3.2 Uji Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dan diproses melalui program komputer SPSS v.16 *for Windows*. Suatu instrumen penelitian dikatakan reliable jika memiliki nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 (Zurroidah, 2003:33). Hasil pengujian reliabilitas terhadap masing-masing variabel disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12 Reliabilitas Instrumen Penelitian

Item Pertanyaan	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> ( $\alpha$ )	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,957	Reliabel
Karakteristik Individu	0,961	Reliabel
Semangat kerja	0,921	Reliabel
Pemberian pelayanan	0,992	Reliabel

Sumber : Lampiran 4

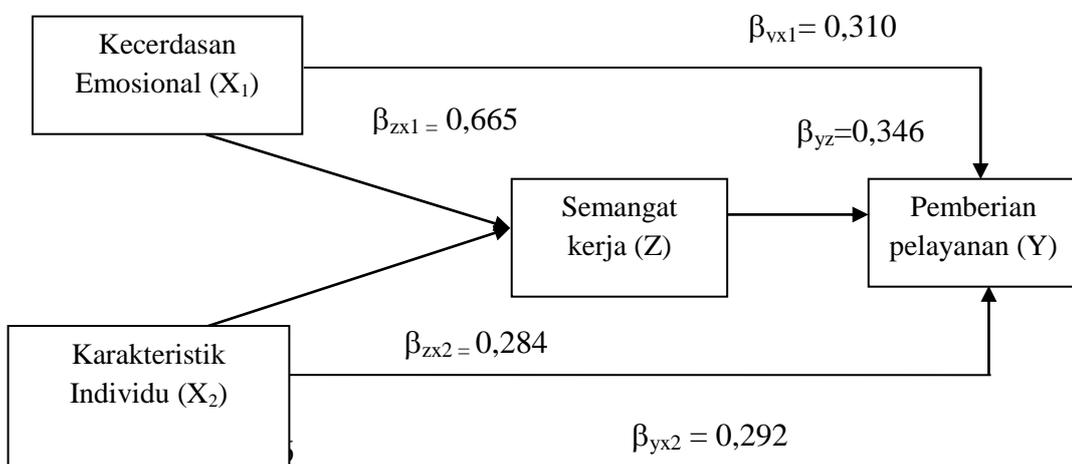
Tabel 4.12 menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) variabel Kecerdasan Emosional adalah 0,957, artinya (95,7%) alat pengukur Kecerdasan

Emosional dalam penelitian ini dapat dipercaya. Variabel karakteristik individu bernilai 0,961 (96,1%), variabel semangat kerja 0,921 (92,1%), variable pemberian pelayanan bernilai 0,992 (99,2%) juga dapat diandalkan karena mempunyai nilai yang melebihi batas minimum 0,60 (60%).

#### 4.1.4.4 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Bagian ini menguraikan signifikansi tiap-tiap jalur dalam model dengan menggunakan analisis jalur. Tiap-tiap jalur yang diuji menunjukkan adanya pengaruh langsung dan tidak langsung kecerdasan emosional, karakteristik individu, semangat kerja dan pemberian pelayanan. Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan, maka jalur tersebut akan dihilangkan dari model sesuai dengan ketentuan *trimming theory*. Dengan mengetahui signifikansi tiap-tiap jalur akan menjawab hipotesis yang ada dalam penelitian ini.

Untuk penyelesaian analisis jalur maka perlu mengetahui adanya *Path diagram* maupun *path coefficients* (koefisien jalur). Model analisis jalur beserta koefisien jalur disajikan pada gambar berikut ini :



Gambar 4.6 : Model Analisis Jalur dan Koefisien Jalur

Dari gambar tersebut dapat diketahui persamaan jalur struktural sebagai berikut :

$$Z = \beta_0 + 0,665 X_1 + 0,284 X_2 + \varepsilon_1 \dots\dots\dots (\text{persamaan 1})$$

$$Y = \beta_0 + 0,310 X_1 + 0,292 X_2 + 0,346 Z + \varepsilon_2 \dots\dots (\text{persamaan 2})$$

Keterangan :

- $X_1$  : Kecerdasan Emosional  
 $X_2$  : Karakteristik Individu  
 $Z$  : Semangat kerja  
 $Y$  : Pemberian pelayanan karyawan  
 $\beta_0$  : *Intercept*  
 $\varepsilon_1$  : Variabel Pengganggu

#### 4.1.4.5 Uji Normalitas Data

Normalitas adalah syarat yang harus dipenuhi oleh suatu sebaran data sebelum melakukan analisis. Hal ini berguna untuk menghasilkan model yang baik. Model yang baik adalah data yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

- Jika signifikansi  $> 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal.
- Jika signifikansi  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.13 Normalitas instrumen penelitian

Normalitas	$X_1$	$X_2$	$Z$	$Y$
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	1.162	1.006	1.219	1.304
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	.135	.264	.102	.067

Sumber : Lampiran 5

Dengan melihat Tabel 4.13 dapat diketahui bahwa nilai kolmogorov – smirnov test untuk masing – masing variabel yaitu 0,135; 0,264; 0,102; 0,67; seluruh variabel mempunyai nilai signifikan lebih dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.1.4.6 Uji Asumsi Klasik

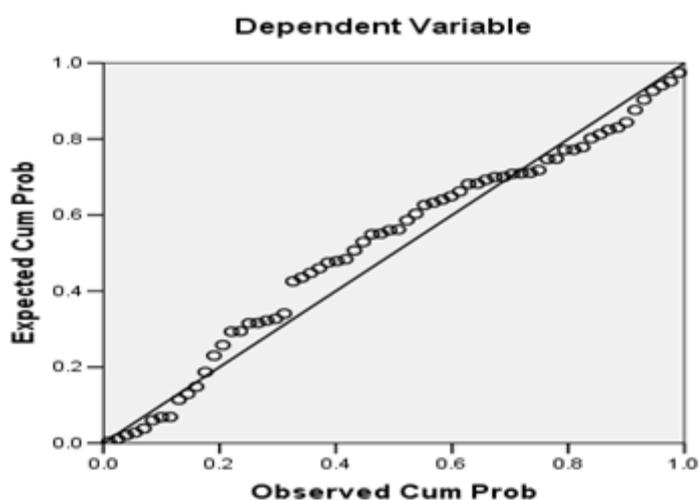
Untuk mendapatkan model empiris yang tepat maka koefisien regresi harus memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimation* (BLUE). Untuk memperoleh hasil koefisien yang BLUE harus memenuhi asumsi klasik, yaitu data

berdistribusi normal atau mendekati normal, tidak ada multikolinearitas, tidak heteroskedastisitas, dan tidak terjadi autokorelasi.

#### 4.1.4.6.1 Uji Normalitas Model

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid. Salah satu cara untuk melihat normalitas residual adalah melihat normal *probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Hasil uji normalitas residual dijelaskan dengan Gambar 4.6 berikut

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Model

#### 4.1.4.6.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti terjadi interkolerasi antara variabel bebas dimana menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linier yang signifikan. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas pada sebuah variabel dapat diketahui dengan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan nilai *Tolerance* masing-masing dari variabel bebasnya. Apabila nilai  $VIF < 10$  dan nilai *Tolerance*  $> 0,1$  maka dapat dinyatakan tidak ada indikasi multikolinearitas antara variabel bebasnya (Nugroho, 2005:58).

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui masing-masing nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) dan nilai *Tolerance* (TOL) yang disajikan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.14 : Nilai VIF dan TOL pada Model Regresi kecerdasan emosional, karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan

Variabel	Nilai VIF	Nilai TOL	Keterangan
Kecerdasan Emosional	2,003	0,499	Tidak ada gejala
Karakteristik Individu	2,003	0,499	multikolinearitas

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.15 dapat diketahui bahwa *Variance Inflation Factors* (VIF) untuk masing – masing variabel telah berada di bawah 10 ( $VIF < 10$ ) dan *Tolerance* (TOL) untuk masing – masing variabel telah lebih besar dari 0,1 ( $TOL > 0,1$ ) maka dapat disimpulkan bahwa interkolerasi antara variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.15 : Nilai VIF dan TOL pada Model Regresi kecerdasan emosional, karakteristik individu dan semangat kerja terhadap pemberian pelayanan.

Variabel	Nilai VIF	Nilai TOL	Keterangan
Kecerdasan emosional	4,098	0,244	Tidak ada gejala
Karakteristik Individu	2,385	0,419	multikolinearitas
Semangat kerja	4,742	0,210	

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa *Variance Inflation Factors* (VIF) untuk masing – masing variabel telah berada di bawah 10 ( $VIF < 10$ ) dan *Tolerance* (TOL) untuk masing – masing variabel telah lebih besar dari 0,1 ( $TOL > 0,1$ ) maka dapat disimpulkan bahwa interkolerasi antara variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

#### 4.1.4.6.3 Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linear berganda ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t

dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$ . Panduan untuk mengetahui apakah terjadi autokorelasi atau tidak adalah sebagai berikut (Santoso, 2002:215):

- a. Jika koefisien DW dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- b. Jika koefisien DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- c. Jika koefisien DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negative.

Pengujian autokolerasi untuk masing – masing model regresi disajikan pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.16 : Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu, terhadap Pemberian pelayanan.

Nilai Durbin Watson (D-W)	Keterangan
1,852	Tidak terjadi autokolerasi

Sumber : Lampiran 7

Kriteria menyebutkan suatu model regresi dikatakan bebas autokolerasi jika nilai Durbin Watson diantara -2 sampai +2. Kesimpulan yang dapat diambil bahwa model regresi tersebut tidak terjadi autokolerasi.

Tabel 4.17 : Pengujian Autokolerasi Model Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu, terhadap semangat kerja.

Nilai Durbin Watson (D-W)	Keterangan
1,941	Tidak terjadi autokolerasi

Sumber : Lampiran 7

Kriteria menyebutkan suatu model regresi dikatakan bebas autokolerasi jika nilai Durbin Watson lebih diantara -2 sampai +2. Dengan demikian kesimpulannya adalah model regresi tersebut tidak terjadi autokolerasi.

#### 4.1.4.6.4 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas, pengujiannya dilakukan dengan uji *Signifikan* yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila diketahui nilai uji secara parsial menunjukkan angka lebih besar dari 5% (0,05) maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika angka lebih kecil dari 5% (0,05) maka terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.18: Pengujian Heteroskedastisitas Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu, terhadap Semangat kerja.

Ítem Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kecerdasan emosional	0,054	Tidak terjadi
Karakteristik Individu	0,219	heteroskedastisitas

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.19 , dapat diketahui bahwa nilai Signifikansi untuk masing – masing ítem pertanyaan memberikan nilai 0,054, 0,219,. Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.19 : Pengujian Heteroskedastisitas Regresi Kecerdasan emosional, Karakteristik individu,dan Semangat kerja terhadap Pemberian pelayanan karyawan.

Ítem Pertanyaan	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kecerdasan emosional	0,405	Tidak terjadi
Karakteristik Individu	0,264	heteroskedastisitas
Semangat kerja	0,171	

Sumber : Lampiran 7

Dari hasil pengujian yang disajikan pada tabel 4.20, dapat diketahui bahwa nilai ignifikansi untuk masing – masing ítem pertanyaan memberikan nilai 0,405, 0,264 dan 0,171, Keseluruhan hasil tersebut menunjukkan nilai signifikasi yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.1.4.7 Uji Hipotesis (Uji t)

Dalam rangka menguji taraf signifikansi dari hipotesis yang telah diterapkan, maka penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis yakni uji t pada  $\alpha = 0,05$  atau  $p\text{-value} < 0,05$  sebagai taraf signifikansi dari pengaruh langsung variabel – variabel bebas terhadap variabel tergangungnya.

1. Pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap semangat kerja

$H_0$  Kecerdasan emosional tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Semangat kerja.

$H_a$  .Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Semangat kerja.

Nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 4.21 yang menampilkan nilai beta, koefisien determinasi ( $r^2$ ) dan nilai p (p-value) sebagai berikut :

Tabel 4.20 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Variabel bebas	Variabel terikat	Beta	$r^2$	p-value	Keterangan
$X_1$	Z	0,665	0,789	0,000	$H_0$ ditolak

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.21 dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian. Dari analisis jalur menggunakan program SPSS 16. Dengan adanya uji t, maka diperoleh nilai p-value sebesar 0,000. Karena p-value <  $\alpha$  atau 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Maka kesimpulannya adalah kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap semangat kerja.

2. Pengaruh langsung Karakteristik individu terhadap Semangat kerja

$H_0$  : Karakteristik individu tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Semangat kerja

$H_a$ : Karakteristik individu mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Semangat kerja.

Nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel yang menampilkan nilai beta, koefisien determinasi ( $r^2$ ) dan nilai p (p-value) sebagai berikut

Tabel 4.21 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Variabel bebas	Variabel terikat	Beta	$r^2$	p-value	Keterangan
$X_2$	Z	0,284	0,789	0,001	$H_0$ ditolak

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.22 dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian. Dari analisis jalur menggunakan program SPSS versi 16 dan dapat dilihat bahwa nilai p-value yang 0,001. Karena  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Maka dengan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap semangat kerja.

3. Pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap Pemberian pelayanan

$H_0$  : Kecerdasan emosional tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Pemberian pelayanan karyawan.

$H_a$  : Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Pemberian pelayanan.

Nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel yang menampilkan nilai beta, koefisien determinasi ( $r^2$ ) dan nilai p (p-value) sebagai berikut :

Tabel 4.22 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Variabel bebas	Variabel terikat	Beta	$r^2$	p-value	Keterangan
$X_1$	Y	0,310	0,769	0,015	$H_0$ ditolak

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.23 dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian. Dari analisis jalur menggunakan program SPSS 16, terdapat p-value yang bernilai 0,015. Karena  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $0,015 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian pelayanan karyawan.

4. Pengaruh langsung Karakteristik individu terhadap Pemberian pelayanan

$H_0$  : Karakteristik individu tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian pelayanan karyawan.

$H_a$  : Karakteristik individu mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian pelayanan karyawan.

Nilai koefisien jalur dan pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel yang menampilkan nilai beta, koefisien determinasi ( $r^2$ ) dan nilai p (p-value) sebagai berikut :

Tabel 4.23 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Variabel bebas	Variabel terikat	Beta	$r^2$	p-value	Keterangan
$X_2$	Y	0,292	0,769	0,003	$H_0$ ditolak

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.24 dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian. Dari analisis jalur menggunakan program SPSS 16, nilai dari p-value adalah 0,003. Karena  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $0,003 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian pelayanan.

5. Pengaruh langsung Semangat kerja terhadap Pemberian pelayanan karyawan  
 $H_0$  : Semangat kerja tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Pemberian pelayanan karyawan.  
 $H_a$  : Semangat kerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap Pemberian pelayanan karyawan

Tabel 4.24 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujian Hipotesis

Variabel bebas	Variabel terikat	Beta	$r^2$	p-value	Keterangan
Z	Y	0,346	0,746	0,012	$H_0$ ditolak

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.25 dapat dilakukan pengujian hipotesis penelitian. Dari analisis jalur menggunakan program SPSS 16, nilai dari p-value dari tabel diatas adalah 0,012. Karena  $p\text{-value} < \alpha$  atau  $0,012 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa semangat kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pemberian pelayanan karyawan.

#### 4.1.4.8 Perhitungan Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Bagian ini menjelaskan tentang perhitungan pengaruh kecerdasan emosional, Karakteristik individu terhadap Pemberian pelayanan karyawan melalui *intervening variable* (variabel perantara) Semangat kerja. Sebelum menguji ada tidaknya pengaruh langsung maupun tidak langsung tersebut, masing – masing jalur diuji signifikansinya terlebih dahulu. Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka akan diberlakukan *trimming theory* yaitu dengan menghilangkan atau menghapus jalur yang tidak signifikan dari model. Dari hasil struktur yang baru tersebut dilakukan perhitungan kembali masing – masing koefisien jalurnya (*path coefficient*). Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur, dapat diketahui pengaruh langsung (*direct effect*) dan tidak langsung (*indirect effect*) maupun pengaruh totalnya (*total effect*).

Langkah berikutnya adalah melakukan perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung berdasarkan pada hasil regresi pada lampiran, kecerdasan emosional, karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui variabel perantara semangat kerja serta menghitung variabel sisa (*residual variable*), yaitu variabel lain selain variabel kecerdasan emosional, karakteristik individu serta semangat kerja yang juga mempengaruhi pemberian pelayanan karyawan tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian.

a. Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE):

1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap semangat kerja.

$$DE_{ZX1} \ X_1 \longrightarrow Z = 0,665$$

2) Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap semangat kerja.

$$DE_{ZX2} = X_2 \longrightarrow Z = 0,284$$

3) Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan.  $\longrightarrow$

$$DE_{YX1} = X_1 \quad Y = 0,310$$

4) Pengaruh variabel karakteristik individu pemberian pelayanan karyawan.

$$DE_{YX2} = X_2 \longrightarrow Y = 0,292$$

5) Pengaruh variabel semangat kerja terhadap pemberian pelayanan karyawan.

$$DE_{YZ} = Z \longrightarrow Y = 0,346$$

b. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE)

1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja.

$$IE_{YZX1} = X_1 \longrightarrow Z \longrightarrow Y = (0,665) (0,346) = 0,230$$

2) Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja

$$IE_{YZX2} = X_2 \longrightarrow Z \longrightarrow Y = (0,284) (0,346) = 0,098$$

c. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau TE)

1) Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja.

$$TE_{YZX1} = DE_{ZX1} + IE_{YZX1} = 0,310 + 0,230 = 0,54$$

2) Pengaruh variabel Karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja.

$$TE_{YZX2} = DE_{ZX2} + IE_{YZX2} = 0,292 + 0,098 = 0,39$$

3) Pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan.  $\longrightarrow$

$$DE_{YX1} = X_1 \quad Y = 0,310$$

4) Pengaruh variabel karakteristik individu pemberian pelayanan karyawan  $DE_{YX2} = X_2 \longrightarrow Y = 0,292$

5) Pengaruh variabel semangat kerja terhadap pemberian pelayanan karyawan.  $\longrightarrow$

$$DE_{YZ} = Z \quad Y = 0,346$$

d. Menghitung Pengaruh Sisa (*Residual Effect*)

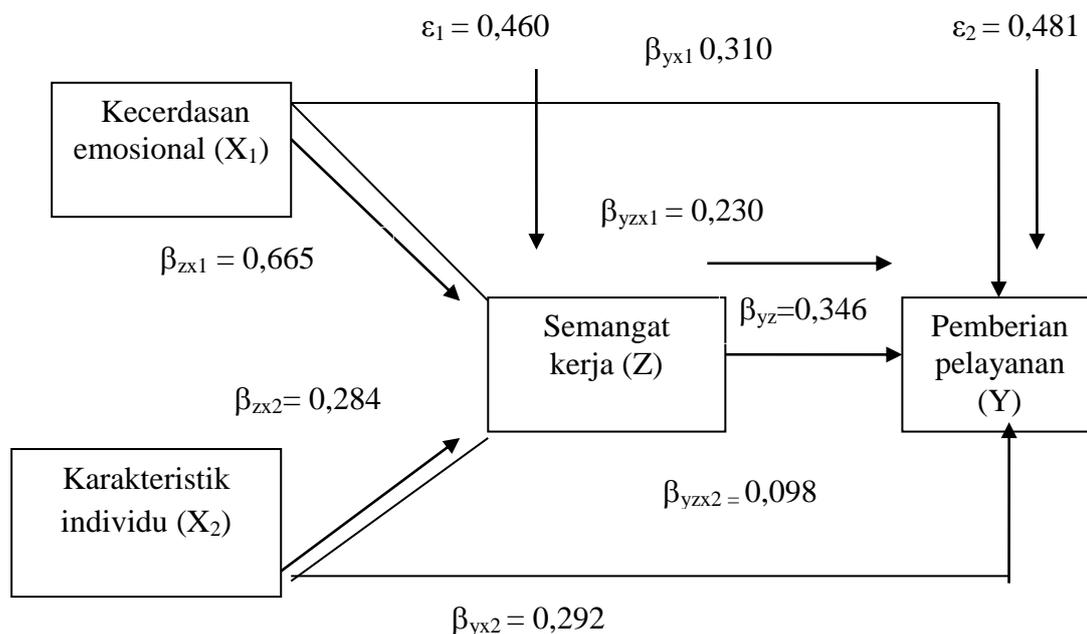
$$\begin{aligned} \text{Pengaruh sisa } (\epsilon) \text{ terhadap } Z &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,789} \\ &= 0,460 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Pengaruh sisa } (\epsilon) \text{ terhadap } Y &= \sqrt{1 - R^2} \\ &= \sqrt{1 - 0,769} \\ &= 0,481 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur dapat diketahui bahwa pengaruh langsung dari Kecerdasan emosional terhadap semangat kerja adalah sebesar 0,665 sedangkan pengaruh langsung dari karakteristik individu terhadap semangat kerja adalah sebesar 0,284. Sedangkan pengaruh kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan sebesar 0,310, serta pengaruh karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan sebesar 0,292. Variabel perantara, yaitu semangat kerja juga memiliki pengaruh langsung terhadap pemberian pelayanan karyawan yaitu sebesar 0,346

Variabel kecerdasan emosional juga memiliki pengaruh tidak langsung terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja yaitu sebesar 0,230, sedangkan pengaruh tidak langsung karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja adalah sebesar 0,098. Pengaruh total kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja menghasilkan nilai sebesar 0,54 sedangkan untuk pengaruh karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan melalui semangat kerja menghasilkan nilai sebesar 0,39. Selanjutnya, pengaruh variabel sisa atau residual variable (variabel yang tidak dijelaskan di dalam model) adalah sebesar 0,460. Artinya pengaruh di luar variabel kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap semangat kerja sebesar 0,460. Sedangkan pengaruh variabel sisa terhadap pemberian pelayanan karyawan adalah sebesar 0,481. Artinya pengaruh di luar kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan karyawan sebesar 0,481.

Besarnya pengaruh langsung (Direct Effect atau DE) dan tidak langsung (Indirect effect atau IE) dapat dilihat pada diagram jalur Gambar berikut ini ;



Gambar 4.8 : Diagram Jalur Pengaruh langsung dan Tidak Langsung

Sumber : Lampiran 6

Keterangan :

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat diketahui bahwa pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pemberian pelayanan karyawan adalah variabel kecerdasan emosional dan karakteristik individu serta semangat kerja terhadap pemberian pelayanan. Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap semangat kerja yaitu 0,665 dan 0,284. Pengaruh langsung variabel kecerdasan emosional dan karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan yaitu 0,310 dan 0,292. Serta pengaruh langsung yang terjadi antara semangat kerja terhadap pemberian pelayanan adalah 0,346. Pengaruh tidak langsung yang terjadi antara variabel kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan melalui semangat kerja adalah 0,230, dan pengaruh yang terjadi antara karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan melalui semangat kerja adalah 0,098. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semangat kerja lebih besar terselesaikan oleh kecerdasan emosional dari pada karakteristik individu, hal ini dapat dibuktikan dengan hasil antara variable kecerdasan emosional dan karakteristik individu adalah 0,665 dan 0,284. Begitupula dengan pemberian pelayanan dapat terwujud akibat adanya kecerdasan emosional yang

baik dari pada karakteristik individu, hal ini dibuktikan dengan adanya hasil yang terjadi adalah 0,310 dan 0,292. Semangat kerja juga dapat menjadi faktor adanya keberhasilan pemberian pelayanan karyawan, hal ini dibuktikan dengan adanya nilai sebesar 0,346 yang mengindikasikan bahwa semangat kerja juga berperan dalam pemberian pelayanan.

#### **4.2 Pembahasan**

Dari analisis jalur (*path analysis*) diperoleh hasil dapat diketahui bahwa pengaruh langsung dari kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pada karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, ini berarti kecerdasan emosional adalah sebuah penentu besar kecilnya semangat kerja karyawan, sedangkan pengaruh langsung dari karakteristik individu terhadap semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso juga mempunyai pengaruh positif dan signifikan, hal ini karena karakteristik individu mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan semangat kerja.

Pengaruh langsung dari kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso mempunyai pengaruh yang juga positif dan signifikan, kecerdasan emosional dianggap juga sebagai penentu pemberian pelayanan. Karena karyawan yang mempunyai tingkat kecerdasan tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan kepada nasabah / masyarakat dengan baik.. Sedangkan, pengaruh langsung dari karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan karakteristik individu sangat berperan dalam memberikan informasi kepada orang lain.

Berdasarkan analisis yang dilakukan bahwa terdapat pengaruh langsung maupun tidak langsung. Keduanya sama-sama mempunyai pengaruh yang positif baik itu pengaruh langsung maupun tidak langsung, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional maupun karakteristik individu akan berpengaruh terhadap semangat kerja, serta berpengaruh pula terhadap pemberian

pelayanan. Dengan demikian kecerdasan emosional dan karakteristik individu adalah salah satu faktor dalam terciptanya sebuah semangat kerja dan hubungannya terhadap pemberian pelayanan kepada nasabah/ masyarakat.

#### 4.2.1 Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Pemberian Pelayanan

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dalam indikator variabel kecerdasan emosional yang berisi tentang kemampuan mengenali perasaan dan emosi sehingga tidak mudah larut dalam suasana hati ketika bekerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 37,9%. Untuk indikator kedua yang berisi tentang kemampuan mengenali emosi pada saat bekerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 34,8%.. Untuk indikator ketiga yang berisi tentang kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja lebih baik, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 31,8%. Untuk indikator keempat yang berisi tentang kemampuan mengenali emosi, kondisi dan karakter orang lain, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 33,3%. Untuk indikator kelima yang berisi tentang kemampuan menjada hubungan baik dengan sesama rekan kerja dan nasabah, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 30,3%. Penilaian responden tentang kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan terdapat lima pertanyaan, maka diambil nilai terbesar atau jawaban setuju untuk mewakili jawaban responden sehingga dapat dikatakan signifikan. Berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh langsung dan tidak langsung terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 0,310 (31 %) yang berarti kedua variable dapat dikatakan signifikan.

Jadi dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional dalam kualitas pemberian pelayanan yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso kepada nasabah/ masyarakat, dan pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap pemberian pelayanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan pendapat Murtiningrum (2009:98) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan.

Penelitian ini juga konsisten dengan Afina (2010:45) yang menyatakan semakin tinggi kecerdasan emosional seorang karyawan maka semakin baik kualitas pemberian pelayanan informasi kepada pelanggan suatu perusahaan/ organisasi.

Menurut Goleman (2002:512), 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.

Sedangkan Pemberian pelayanan Menurut Moenir (2002:27) hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. Lebih lanjut Pasolong (2007:128) berpendapat pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

#### 4.2.2 Pengaruh Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Semangat Kerja

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dalam indikator variabel kecerdasan emosional yang berisi tentang kemampuan mengenali perasaan dan emosi sehingga tidak mudah larut dalam suasana hati ketika bekerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 37,9%. Untuk indikator kedua yang berisi tentang kemampuan mengenali emosi pada saat bekerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 34,8%. Untuk indikator ketiga yang berisi tentang kemampuan memotivasi diri sendiri untuk bekerja lebih baik, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 31,8%. Untuk indikator keempat yang berisi tentang kemampuan mengenali emosi, kondisi dan karakter orang lain, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 33,3%. Untuk indikator kelima yang berisi tentang kemampuan menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja dan nasabah, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 30,3%. Penilaian responden tentang kecerdasan emosional terhadap

pemberian pelayanan terdapat lima pertanyaan, maka diambil nilai terbesar atau jawaban setuju untuk mewakili jawaban responden yang lain.

Berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh langsung dan tidak langsung terdapat pengaruh signifikan antara kecerdasan emosional terhadap semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 0,665 (66,5%) yang berarti kedua variabel dapat dikatakan signifikan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional seorang karyawan maka semangat kerja juga akan semakin tinggi. Dengan ini dapat dinyatakan bahwasanya kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan pendapat Abraham (2010:66) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dapat mempengaruhi semangat kerja.

Sebagaimana telah dibahas pada bab sebelumnya bahwa menurut Kotler (2002:83) kecerdasan emosional adalah setiap tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produksi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sendiri.

Sedangkan semangat kerja menurut Alex NitiseMITO (2001:160) yang adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. lebih lanjut dapat diartikan semangat kerja sebagai sesuatu yang positif dan sesuatu yang baik. sehingga mampu memberikan sumbangan terhadap pekerjaan dalam arti lebih cepat dan lebih baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional seorang karyawan tinggi maka semangat kerja juga akan semakin tinggi.

#### 4.2.3 Pengaruh Antara Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dalam indikator variabel karakteristik yang berisi tentang kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar, sebagian besar responden menyatakan netral sebanyak 30,3%. Untuk

indikator kedua yang berisi mental dan fisik yang cukup mendukung dalam bekerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 36,3%. Untuk indikator ketiga yang berisi tentang fisik yang prima sehingga bisa bekerja maksimal, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 30,3%. Untuk indikator keempat yang berisi tentang latar belakang pendidikan yang mendukung pekerjaan, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 28,7%. Untuk indikator kelima yang berisi tentang pengalaman kerja yang cukup mendukung pekerjaan, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 29,5%. Berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh langsung dan tidak langsung terdapat pengaruh signifikan antara karakteristik individu terhadap pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 0,292 (29,2 %) yang berarti kedua variable dapat dikatakan signifikan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setiap orang mempunyai cara yang berbeda dalam memberikan pelayanan, hal ini tergantung dari karakteristik setiap individu yang dimiliki. Dalam hal ini objek penelitiannya adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Bondowoso. Jadi kualitas pemberian pelayanan kepada nasabah dipengaruhi oleh siapa yang memberikan informasi (karyawan), dan pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap pemberian pelayanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan pendapat Sayekti (2010:88) yang menyatakan bahwa karakteristik individu dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan.

Menurut Sujak (2005:5) karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Sedangkan Pemberian pelayanan Menurut Moenir (2002:27) hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan sebuah proses, pelayanan berjalan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

#### 4.2.4 Pengaruh Antara Karakteristik Individu Terhadap Semangat Kerja

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dalam indikator variabel karakteristik yang berisi tentang kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan benar, sebagian besar responden menyatakan netral sebanyak 30,3%. Untuk indikator kedua yang berisi mental dan fisik yang cukup mendukung dalam bekerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 36,3%. Untuk indikator ketiga yang berisi tentang fisik yang prima sehingga bisa bekerja maksimal, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 30,3%. Untuk indikator keempat yang berisi tentang latar belakang pendidikan yang mendukung pekerjaan, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 28,7%. Untuk indikator kelima yang berisi tentang pengalaman kerja yang cukup mendukung pekerjaan, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 29,5%. Berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh langsung dan tidak langsung terdapat pengaruh signifikan antara karakteristik individu terhadap semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 0,284 (28,4 %) yang berarti kedua variabel dapat dikatakan signifikan.

Semangat kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh karakteristik setiap individu, karena perbedaan watak dan pola pikir individu berpengaruh terhadap tingkat semangat kerja yang didapat, dan pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap semangat kerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan pendapat Agustin (2011:87) yang menyatakan bahwa karakteristik individu dapat mempengaruhi semangat kerja.

Menurut Sujak (2005:5) karakteristik individu adalah perbedaan individu dengan individu lainnya. Sumber daya yang terpenting dalam organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Setiap manusia memiliki karakteristik individu yang berbeda antara satu dengan yang lainnya.

Sedangkan semangat kerja menurut Alex Nitisemito (2001:160) yang adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian

pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. lebih lanjut dapat diartikan semangat kerja sebagai sesuatu yang positif dan sesuatu yang baik. sehingga mampu memberikan sumbangan terhadap pekerjaan dalam arti lebih cepat dan lebih baik.

#### 4.3.5 Pengaruh Antara Semangat Kerja Terhadap Pemberian Pelayanan

Berdasarkan frekuensi jawaban responden dalam indikator variabel Semangat kerja yang berisi tentang rasa senang ketika bekerja karena kerjasama yang baik antar rekan kerja, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 36,3%. Untuk indikator kedua yang berisi tentang kepemilikan teman kerja yang berdisiplin tinggi, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 27,2%. Untuk indikator ketiga yang berisi tentang kepuasan dengan ko, pensasi yang diterima, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 27,2%. Berdasarkan frekuensi jawaban responden dalam indikator variabel pemberian pelayanan yang berisi tentang kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan perusahaan secara akurat dan terpercaya, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 37,9%. Untuk indikator kedua yang berisi tentang kemampuan merespon pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, sebagian besar responden menyatakan setuju sebanyak 34,8%. Untuk indikator ketiga yang berisi tentang kemampuan memberikan : pengetahuan atas informasi secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan, sebagian besar responden menyatakan sangat setuju sebanyak 31,8%.

Berdasarkan perhitungan analisis jalur pengaruh langsung dan tidak langsung terdapat pengaruh signifikan antara semangat kerja terhadap pemberian pelayanan pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia sebesar 0,346 (34,6%) yang berarti kedua variable dapat dikatakan signifikan.

Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa semangat kerja dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan, karena semakin tinggi semangat kerja karyawan, maka semakin tinggi pula etos kerjanya sehingga akan maksimal dalam pemberian pelayanan kepada nasabah, dan pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa semangat kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pemberian pelayanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan pendapat Alfisol (2012:102) yang menyatakan bahwa semangat kerja dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan.

Semangat kerja menurut Alex Nitisemito (2001:160) yang adalah melakukan pekerjaan secara lebih giat sehingga dengan demikian pekerjaan dapat selesai lebih cepat dan lebih baik. lebih lanjut dapat diartikan semangat kerja sebagai sesuatu yang positif dan sesuatu yang baik. sehingga mampu memberikan sumbangan terhadap pekerjaan dalam arti lebih cepat dan lebih baik.

## **BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan sebagai jawaban atas pokok permasalahan dan hipotesis yang diajukan, maka dapat diambil suatu simpulan sebagai berikut.

- a. Kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap pemberian pelayanan kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso.
- b. Karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap pemberian pelayanan kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso.
- c. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dan positif terhadap semangat kerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso.
- d. Karakteristik individu berpengaruh signifikan dan positif terhadap semangat kerja pada karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso.
- e. Semangat kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap pemberian pelayanan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso.

### **5.2 Saran**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan pada pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso. adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso diharapkan untuk meningkatkan potensi karyawan yang dengan mengadakan usaha pengembangan dan peningkatan mutu SDM yang dimiliki. Misalkan dengan cara memberikan kursus, mengirimkan delegasi untuk mengikuti workshop – workshop yang berkaitan dengan upaya peningkatan pelayanan melalui rangsangan terhadap kecerdasan emosional.

- b. Demi mendapatkan kepuasan nasabah, disarankan kepada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso untuk menempatkan karyawan – karyawan yang mempunyai karakteristik individu yang sesuai dengan posisi yang tersedia. Misalkan karyawan yang berpenampilan menarik, ramah dan pandai berdiplomasi ditempatkan pada bagian front office demi untuk merebut hati nasabah.
- c. PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Bondowoso hendaknya sering memberikan pengarahan dan motivasi kepada karyawan agar karyawan bekerja lebih semangat yang secara langsung berakibat meningkatnya kualitas pelayanan bank terhadap masyarakat/ nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Pertama: PT. Remaja Rosdakarya
- Alex S. Nitisemito. 2001. *Marketing*. Jakarta : Ghalia Ilmu
- Alex S. Nitisemito. 2002, *Manajemen Personalia*. Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ashar S. Munandar. 2003. *Psikologi Industri*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Buchari, Zainun. 2004. *Manajemen dan Motivasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Balai Aksara.
- Caruso, D.R., Mayer, J.D., & Salovey, P. (2002). Emotional intelligence and emotional leadership. In R.E. Riggio, S.E. Murphy, & F.J. Pirozzolo (Eds.), *Multiple intelligences and leadership* (pp. 55-74). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Chaplin.J.P. 2002. *Kamus Lengkap Psikologi*. Gema Pustaka. Yogyakarta.
- Daft, Richard C. 2006. *Manajemen*, Edisi Keenam Jakarta : Salemba Empat.
- Danim, Sudarman 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Penerbit Rineka Cipta.
- Davis, Keith, & Jhon W. Newstrom, 2000. *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh, Alih Bahasa Agus Darma, Jakarta: Erlangga
- Foster, Timothy R. V,1. 2001.101 *Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Elek Media Komputindo.
- Goleman, Daniel. 2007. *Kecerdasan Emosi (Emotional Intellegence)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos,C. 2001. *The Perceived Service Quality Concept - A Mistake Managing Service Quality*. Jakarta Erlangga
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.

- Handayani, Utami Asri. 2007, *Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Semangat Kerja Karyawan*. Skripsi. Bogor : Insitut Pertanian Bogor.
- Handoko, T. Hani. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE.
- Hardiningtyas, Dwi. 2004, *Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosi dan Sikap Pada Budaya Organisasi Terhadap Pelayanan*. Jurnal Skripsi. Jember : Universitas Jember.
- Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- I Gusti Ayu Dewi Adayani, *Membina semangat kerja untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan*, <http://isjd.pdii.lipi.go.id>, Universitas Udayana, Denpasar.2008
- Ivancevich,John M,Dan Mattesan,Michael T.2006. *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 2000 *Manajemen Kualitas dan Kompetitif*.  
Terjemahan Mohammad Musa. Jakarta: Fajar Agung.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran 2*.Edisi millennium, Jakarta : Penerbit Premalvindo.
- Moekijat. 2003.*Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Munandar, M. 2001. *Budgeting, Perencanaan Kerja Pengkoodinasian Kerja Pengawasan Kerja*. Edisi Pertama. BPFPE Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Novita Linda. 2005. *Analisis Pengaruh Investasi dan Tenaga Kerja Pada PT. Bank BNI Surabaya*.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi jitu memilih metode statistik penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nurfitriani. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian “ ( Studi Pada Bakso Bignyo Di Pamulang) ”* . 2011
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA
- Pfeiffer.KA, 2002. *Organization Behavior*. Edisi keenam. Pustaka Media Jakarta

- Robbins, Stephen P. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Perilaku organisasi*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok GRAMEDIA
- Santoso. Singgih. 2002. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Gramedia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 13*. Yogyakarta : Andi.
- Sitompul, Novita Linda. 2005. *Analisis Pengaruh Investasi dan Tenaga Kerja Terhadap PDRB Sumatera Utara*. Tesis. Medan : Universitas. Sumatera Utara
- Sugiono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujak Nugroho. 2005. *Prilaku Organisasi*. Salemba Jakarta.
- Sunarto, *Manajemen Karyawan*, Amus, Yogyakarta, 2005
- Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo & Abubakar Arif. 2002. *Akuntansi Keuangan Dasar 1: Edisi Ketiga*. Jakarta: Grasindo
- Winadi J. 2004. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Jakarta : Prenada Media.
- Winardi. 2004. *Manajemen Prilaku Organisasi*. Jakarta : Pustaka Binaman Prossindo.
- Wirawan. 2001. *Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Erlangga.
- Zainun, B, 2004. *Manajemen & Motivasi*. Balai Aksara Baru, Jakarta.

## Lampiran 1. Kuesioner



**Kuesioner Pengaruh Tingkat Kecerdasan Emosional Dan Karakteristik Individu Terhadap Pemberian Pelayanan Melalui Semangat Kerja Pada Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bondowoso.**

---

Kuesioner Penelitian

Kepada :

Yth.Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia

Kabupaten Bondowoso

Di Tempat

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk penyusunan tugas akhir (skripsi) guna memenuhi syarat penyelesaian studi program S1 di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Jember. Dengan segenap kerendahan hati, peneliti mohon kesediaan Saudara/i untuk memberikan informasi dengan mengisi kuesioner ini dengan jujur dan apa adanya.

Informasi yang Saudara/i berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan jawaban Saudara/i dalam memberikan kebenaran data penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih atas kesediaan dan kerja sama Saudara/ i yang berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Peneliti,

Khairil Anam  
(080810291023)

**A. IDENTITAS RESPONDEN**

Nomor Responden : .....(diisi oleh peneliti)

Umur : .....Tahun

Jenis kelamin : 1. Laki-laki 2. wanita

Lama Berorganisasi : a). Kurang dari 1 tahun

b). 1-5 tahun

c). 6-10 tahun

d). Lebih dari 10 tahun

**(lingkari salah satu)**

Pendidikan Terakhir : S3 / S2 / S1 / D3 / SMA (sederajat)

**(lingkari salah satu)**

Jabatan : .....

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

1. Pernyataan-pernyataan berikut ini mohon diisi dengan jujur dan sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang ada.
2. Berilah tanda (✓) pada salah satu jawaban di setiap pertanyaan, sesuai apa yang anda alami dan rasakan selama ini. Terdapat 4 (empat) pilihan jawaban, yaitu:
  - a. SS : Sangat setuju, dengan skor 4
  - b. S : Setuju, dengan skor 3
  - c. TS : Tidak setuju, dengan skor 2
  - d. STS : Sangat tidak setuju, dengan skor 1

**1). Kecerdasan Emosional ( $X_1$ )**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya mampu mengenali perasaan dan emosi saya sehingga saya tidak mudah larut dalam suasana hati ketika bekerja				
2	Saya mampu mengendalikan emosi saya pada saat bekerja				
3	Saya mampu memotivasi diri saya untuk bekerja lebih baik				
4	Saya mampu mengenal dan memahami kondisi emosi dan karakter orang lain				
5	Saya bias menjaga hubungan baik antar sesama karyawan dan nasabah				

**2). Karakteristik Individu ( $X_2$ )**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya bisa melakukan pekerjaan saya dengan baik dan benar				
2	Dengan pendidikan yang dapatkan, saya mampu melakukan tugas saya dengan baik				
3	Saya mempunyai pengalaman kerja yang cukup				
4	Dengan bekerja disini kebutuhan saya terpenuhi				

**3). Semangat Kerja (Z)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya senang bekerja disini karena teman – teman bisa diajak bekerjasama				
2	Teman – teman saya mempunyai disiplin kerja tinggi				
3	Saya rela kerja lembur				
4	Saya selalu datang tepat waktu				
5	Saya bisa mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi				

**4). Pemberian Pelayanan (Y)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Perusahaan mampu untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.				
2	respon karyawan dalam membantu pengunjung dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap				
3	karyawan mampu memberikan : pengetahuan atas informasi secara tepat,kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pengunjung terhadap perusahaan				
4	Nasabah mengerti akan produk kami setelah menerima briefing				
5	Karyawan mempunyai kepercayaan diri yang baik dalam menghadapi nasabah				

### Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden

no	x1					x2				Z					Y				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	2	3	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	2	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
15	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
16	5	4	5	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	2	3	5	5	5	5	5	4
19	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	2	4	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	5	4	3	4	4	2	4	1	2	4	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
24	4	4	5	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5
25	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	2	5	3	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
28	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
31	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
34	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5

40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5
41	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
42	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
44	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
45	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	5
49	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5
50	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
51	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
53	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5
54	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5
55	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5
56	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
57	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5
58	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
59	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5
60	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5
61	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
62	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5
64	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas

## Correlations

**Correlations**

		X111	X112	X113	X114	X115	TOTAL_X1
X111	Pearson Correlation	1	.851**	.849**	.767**	.831**	.929**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X112	Pearson Correlation	.851**	1	.855**	.827**	.837**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X113	Pearson Correlation	.849**	.855**	1	.765**	.815**	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X114	Pearson Correlation	.767**	.827**	.765**	1	.778**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X115	Pearson Correlation	.831**	.837**	.815**	.778**	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.929**	.948**	.929**	.895**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

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

## Correlations

**Correlations**

		X211	X212	X213	X214	X215	TOTAL_X2
X211	Pearson Correlation	1	.801**	.874**	.851**	.834**	.935**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X212	Pearson Correlation	.801**	1	.879**	.802**	.822**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X213	Pearson Correlation	.874**	.879**	1	.815**	.851**	.950**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X214	Pearson Correlation	.851**	.802**	.815**	1	.821**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X215	Pearson Correlation	.834**	.822**	.851**	.821**	1	.929**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.935**	.922**	.950**	.922**	.929**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

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

## Correlations

Correlations

		ZI1	ZI2	ZI3	ZI4	ZI5	TOTAL_Z
ZI1	Pearson Correlation	1	.616**	.758**	.835**	.740**	.897**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
ZI2	Pearson Correlation	.616**	1	.705**	.711**	.566**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
ZI3	Pearson Correlation	.758**	.705**	1	.751**	.647**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
ZI4	Pearson Correlation	.835**	.711**	.751**	1	.746**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
ZI5	Pearson Correlation	.740**	.566**	.647**	.746**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
TOTAL_Z	Pearson Correlation	.897**	.830**	.880**	.922**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

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

## Correlations

Correlations

		Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
Y11	Pearson Correlation	1	.983**	.984**	.984**	.978**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66
Y12	Pearson Correlation	.983**	1	.957**	.967**	.961**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66
Y13	Pearson Correlation	.984**	.957**	1	.989**	.984**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66
Y14	Pearson Correlation	.984**	.967**	.989**	1	.973**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66
Y15	Pearson Correlation	.978**	.961**	.984**	.973**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66
TOTAL	Pearson Correlation	.987**	.975**	.989**	.986**	.986**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66

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

## Lampiran 4. Uji Reliabilitas

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	66	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X111	3.6061	1.06524	66
X112	3.5303	1.21807	66
X113	3.6970	1.17630	66
X114	3.5152	1.09884	66
X115	3.6515	1.05964	66

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.0000	26.985	5.19467	5

### Reliability

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	66	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
X2I1	3.5455	1.15268	66
X2I2	3.2424	1.13762	66
X2I3	3.4697	1.31523	66
X2I4	3.4697	1.25538	66
X2I5	3.6970	1.21490	66

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.4242	32.063	5.66246	5

**Reliability****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	66	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
ZI1	3.5606	1.09725	66
ZI2	2.6061	1.28756	66
ZI3	2.7879	1.14375	66
ZI4	3.3485	1.14344	66
ZI5	3.5909	1.25241	66

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.8939	26.773	5.17428	5

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	66	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	12

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
YI1	3.5606	1.15197	66
YI2	3.5455	1.15268	66
YI3	3.5758	1.20334	66
YI4	3.5758	1.19048	66
YI5	3.5909	1.17640	66
YI6	3.5000	1.24344	66
YI7	3.5303	1.21807	66
YI8	3.4545	1.29117	66
YI9	3.3333	1.30482	66
YI10	3.2424	1.38187	66
YI11	3.3636	1.23583	66
YI12	3.5152	1.25566	66

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.7879	202.600	14.23378	12

## Lampiran 5. Hasil Normalitas Data

### Normalitas

#### NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi	Kepemimpinan Transf	Penyelesaian Konflik	Prestasi Kerja
N		66	66	66	66
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	3.6000	3.4848	3.1788	3.4823
	Std. Deviation	1.03893	1.13249	1.03486	1.18619
Most Extreme Differences	Absolute	.143	.124	.150	.160
	Positive	.089	.091	.092	.119
	Negative	-.143	-.124	-.150	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		1.162	1.006	1.219	1.304
Asymp. Sig. (2-tailed)		.135	.264	.102	.067

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

### Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Komunikasi	66	1.60	5.00	3.6000	1.03893
Kepemimpinan Transf	66	1.20	5.00	3.4848	1.13249
Penyelesaian Konflik	66	1.20	4.80	3.1788	1.03486
Prestasi Kerja	66	1.50	5.00	3.4823	1.18619
Valid N (listwise)	66				

## Lampiran 6. Regresi Linier Berganda

### Regression (Model 1)

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional		Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Semangat Kerja

#### Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.789	.782	.48271

- a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, Karakteristik individu  
 b. Dependent Variable: Semangat Kerja

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	54.931	2	27.465	117.873	.000 <sup>a</sup>
	Residual	14.679	63	.233		
	Total	69.610	65			

- a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, Karakteristik individu  
 b. Dependent Variable: Semangat Kerja

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.108	.222		-.486	.629
	Kecerdasan	.662	.082	.665	8.118	.000
	Karakteristik Individu	.259	.075	.284	3.464	.001

- a. Dependent Variable: Semangat Kerja

## Regression (Model 2)

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan , Karakteristik individu, semangat kerja		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877 <sup>a</sup>	.769	.757	.58416

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, karakteristik individu Semangat kerja

b. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	70.301	3	23.434	68.673	.000 <sup>a</sup>
	Residual	21.157	62	.341		
	Total	91.458	65			

a. Predictors: (Constant) Kecerdasan, Karakteristik individu, semangat kerja

b. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

**Coefficients<sup>b</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.122	.269		-.452	.653
	Kecerdasan	.354	.141	.310	2.510	.015
	Karakteristik Individu	.306	.099	.292	3.099	.003
	Semangat Kerja	.397	.152	.346	2.603	.012

a. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

## Lampiran 7. Regresi Linier Berganda

### Asumsi Klasik (Model 1)

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan, karakteristik individu		Enter

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: Semangat kerja

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	Durbin-Watson
1	1.852 <sup>a</sup>

- a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, Karakteristik individu  
b. Dependent Variable: Semangat kerja

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kecerdasan	.499	2.003
	Karakteristik individu	.499	2.003

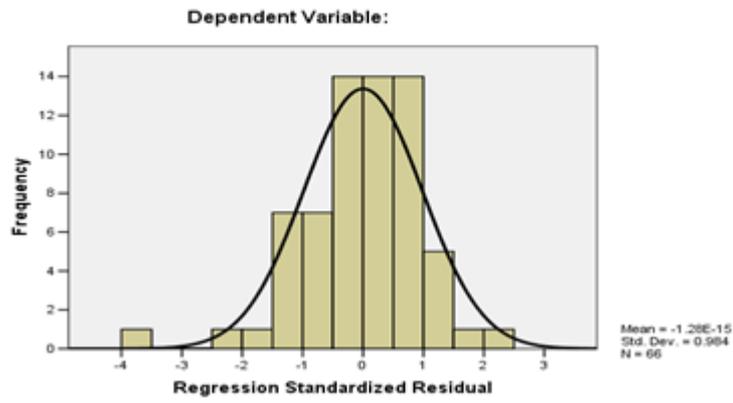
- a. Dependent Variable: Semangat kerja

##### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

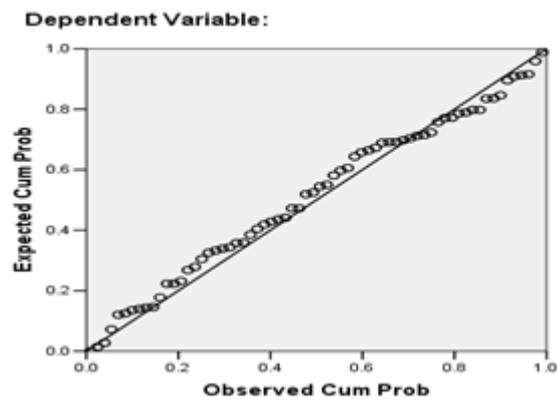
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kecerdasan	Karakteristik
1	1	2.925	1.000	.01	.00	.01
	2	.051	7.594	.90	.05	.28
	3	.024	11.033	.09	.95	.72

- a. Dependent Variable: Semangat kerja

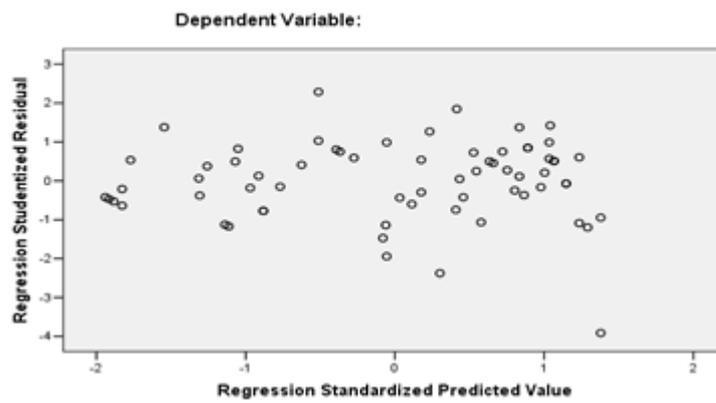
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



## Asumsi Klasik (Model 2)

### Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan, karakteristik, semangat	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
 b. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

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

Model	Durbin-Watson
1	1.941 <sup>a</sup>

- a. Predictors: (Constant)  
 b. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

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

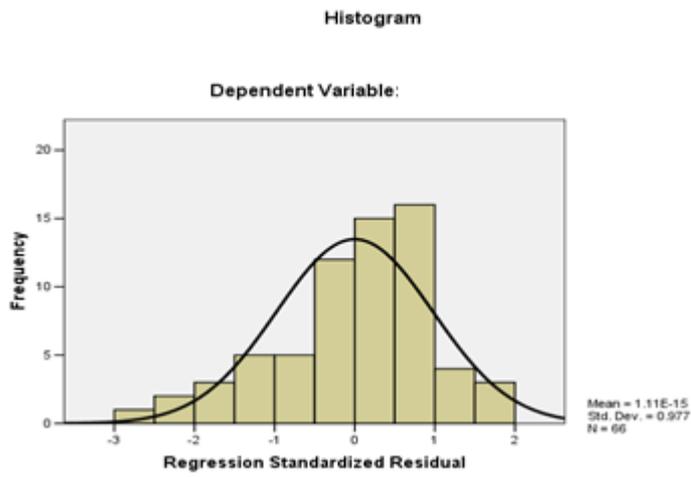
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kecerdasan	.244	4.098
	Karakteristik	.419	2.385
	Semangat	.211	4.742

- a. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan

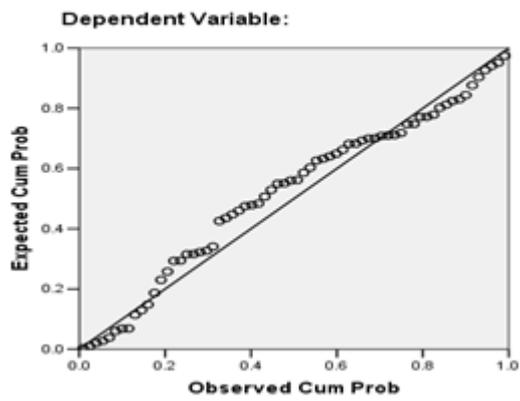
**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kecerdasa	Karakterist	Semangat
1	1	3.902	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.058	8.175	.90	.01	.06	.05
	3	.028	11.729	.00	.14	.91	.10
	4	.011	18.839	.09	.85	.03	.85

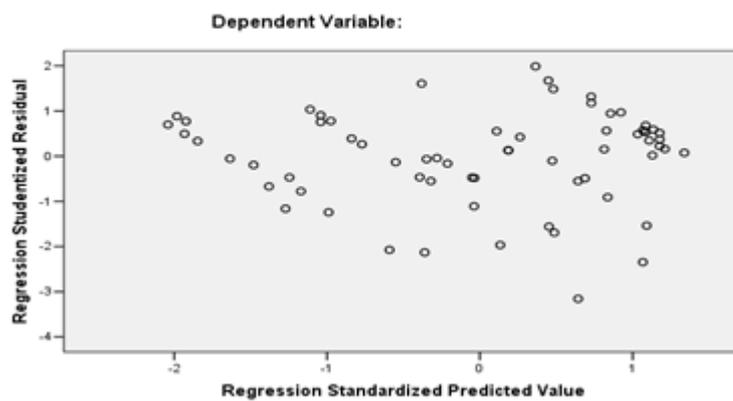
- a. Dependent Variable: Pemberian Pelayanan



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Scatterplot**



## Lampiran 8. Heterokedastisitas

### Heteroskedastisitas (Model 1)

#### Regression

##### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kecerdasan, karakteristik, semangat	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS. Residual 1

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.241 <sup>a</sup>	.058	.028	.30073222

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, karakteristik

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.352	2	.176	1.946	.151 <sup>a</sup>
	Residual	5.698	63	.090		
	Total	6.050	65			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, karakteristik

b. Dependent Variable: ABS. Residual 1

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.204	.138		1.477	.145
	Kecerdasan	.100	.051	.340	1.962	.054
	Karakteristik	-.058	.047	-.215	-1.242	.219

a. Dependent Variable: ABS. Residual 1

## Heteroskedastisitas (Model 2)

### Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Semangat, kecerdasan, karakteristik	.	Enter

- a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: ABS. Residual 2

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.214 <sup>a</sup>	.046	-.001	.33304720

- a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, karakteristik semangat

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.329	3	.110	.989	.404 <sup>a</sup>
	Residual	6.877	62	.111		
	Total	7.206	65			

- a. Predictors: (Constant), Kecerdasan, karakteristik semangat  
b. Dependent Variable: ABS. Residual 2

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.285	.154		1.850	.069
	Kecerdasan	.061	.073	.192	.838	.405
	Karakteristik	.061	.054	.207	1.128	.264
	Semangat	-.091	.066	-.311	-1.384	.171

- a. Dependent Variable: ABS. Residual 2