

**PENGARUH KARATERISTIK PEKERJAAN DAN *EMOTIONAL
QUOTIENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
BYDIEL HOTEL DI KABUPATEN CIANJUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Sidang Skripsi
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Endang Jaelani

184010450



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PASUNDAN**

2021

MOTO

“Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu, maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”. (**HR. Tirmidzi**)

“Tahapan pertama dalam mencari ilmu adalah mendengarkan, kemudian diam dan menyimak dengan penuh perhatian, lalu menjaganya, lalu mengamalkannya, dan kemudian menyebarkannya”. (**Sufyan bin Uyainah**)

ABSTRAK

Fenomena yang terjadi pada karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur adalah kinerja karyawan menurun, sehingga tidak mencapai target kerjanya. Penelitian ini untuk mengetahui besaran pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, Jumlah sampel sebanyak 45 orang karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis, secara simultan pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan adalah positif dan signifikan. Sedangkan hasil analisis secara parsial, variabel *emotional quotient* mempunyai nilai pengaruh yang paling dominan dibandingkan variabel karakteristik pekerjaan.

Kata kunci: Karakteristik pekerjaan, *Emotional quotient* dan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

The phenomenon that occurs in Bydiel Hotel employees in Cianjur Regency is that employee performance decreases, so they do not reach their work targets. This study uses descriptive and verification methods, the number of samples is 45 employees. Data collection techniques used are observation, interviews and questionnaires. The data analysis method used is validity and reliability test, multiple linear regression analysis, multiple correlation analysis, and coefficient of determination.

Based on the analysis, simultaneously the effect of job characteristics and emotional intelligence on employee performance is positive and significant. While the results of the partial analysis, the emotional intelligence variable has the most dominant influence value compared to the job characteristics variable.

Keywords: Job characteristics, Emotional quotient and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Alloh SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam peneliti panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan *Emotional Quotient* Terhadap Kinerja Pada Karyawan Bydiel Hotel Di Kabupaten Cianjur”**.

Skripsi ini sebagai salah satu syarat akademik kesarjanaan (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Pasundan Bandung.

Penuh rasa syukur, peneliti ingin menyampaikan terimah kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta serta keluarga yang senantiasa selalu mendo'akan dan memberikan semangat yang luar biasa dengan penuh kasih sayang, dan memberikan dukungan moril maupun materil. Skripsi ini juga dapat diselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu, untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin juga mengucapkan rasa terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Dewi Yuliati Indah, SE., MM selaku selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada peneliti, juga peneliti sampaikan ucapkan terima kasih kepada penguji II Dr. H. Heru Setiawan SE.,MM dan penguji III Dr. Hj. Erni Rusyani SE.,MM., atas segala masukan dan arahannya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih ini peneliti sampaikan juga kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Eddy Jusuf, SP., MSi., M.Kom. selaku Rektor Universitas Pasundan.
2. Dr. H. Atang Hermawan, SE., MSIE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
3. Dr. H. Juanim, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
4. Dr. H. Sasa S Suratman, SE., MSC., AK. selaku Wakil Dekan II Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan .
5. Bapak Dikdik Kusdiana, SE., MT. selaku Wakil Dekan III Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan
6. Dr. H. Heru Setiawan, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
7. Bapak Ardi Gunadi, SE., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan
8. Dr. H. Popo Suryana, SE., M.Si. selaku Koordinator Program Reguler Sore Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
9. Bapak Yana Rochdiana, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Program Reguler Sore Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan.
10. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak

membantu dalam menyelesaikan penulisan ini.

11. Kepada Pimpinan dan para karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur

12. Serta kepada rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Universitas Pasundan
Bandung Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Semoga amal dan kebaikan tersebut mendapatkan balasan dari Alloh SWT dan semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan peneliti selanjutnya.

Aamiin.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Bandung, Desember 2021

Endang Jaelani

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah	9
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10

1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS.....	13
2.1 Kajian Pustaka	13
2.1.1 Pengertian Manajemen	13
2.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	14
2.1.3 Unsur-Unsur Manajemen	17
2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.1.4.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..	20
2.1.4.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.4.3 Karakteristik Pekerjaan	23
2.1.4.3.1 Pengertian Karakteristik Pekerjaan	23
2.1.4.3.2 Dimensi dan Indikator Karakteristik	
Pekerjaan	24
2.1.4.4 Pengertian <i>Emotional Quotien</i> (EQ)	25

2.1.4.4.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Emotional</i>	
<i>Quotien</i> (EQ).....	27
2.1.4.4.2 Dimensi dan Indikator <i>Emotional</i>	
<i>Quotien</i> (EQ).....	27
2.1.5 Pengertian Kinerja.....	28
2.1.5.1 Tujuan Kinerja	29
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	30
2.1.5.3 Dimensi dan Indikator Kinerja.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
2.3.1 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja	
Karyawan	41
2.3.2 Pengaruh <i>Emotional Quotien</i> (EQ) Terhadap Kinerja	
Karyawan	41
2.3.3 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan <i>Emotional</i>	
<i>Quotien</i> (EQ) Terhadap Kinerja Karyawan	42
2.4 Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Metode Penelitian.....	46
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.	47
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian	47
3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.	49
3.3 Populasi dan Sample.....	51
3.3.1 Populasi	51
3.3.2 Sample.....	52
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	54
3.5.1 Uji Validasi	54
3.5.2 Uji Realibilitas	56
3.6 Metode Analaisis Data dan Uji Hipotesis.....	57
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	58
3.6.2 Analaisis Verifikatif	59
3.7 Rencana Kuisisioner.....	63
3.8 Objek dan Lokasi Penelitian.....	64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.1.1 Gambaran Bydiel Hotel Kabupaten Cianjur.....	65
4.1.2 Visi Misi	67
4.1.3 Struktur Organisasi	67
4.1.4 Deskripsi Jabatan.....	69
4.2 Karakteristik Responden	73
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	76
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	77
4.3 Uji Instrumen.....	78
4.3.1 Uji Validitas.....	78
4.3.1.1 Uji Validitas Karakteristik Pekerjaan	78
4.3.1.2 Uji Validitas <i>Emotional Quotient</i>	79
4.3.1.3 Uji Validitas Kinerja.....	80
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	81

4.4 Analisis Deskriptif	82
4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Karakteristik Pekerjaan	82
4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel <i>Emotional Quotient</i>	94
4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja	102
4.5 Analisa Verifikatif.....	114
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	114
4.5.2 Hasil Analisis Korelasi Berganda.....	116
4.5.3 Koefisien Determinasi	127
4.6 Pembahasan	120
4.6.1 Pembahasan Deskriptif.....	120
4.6.1.1 Karakteristik Pekerjaan pada Karyawan Bydiel	
Hotel.....	120
4.6.1.2 <i>Emotional Quotient</i> pada Karyawan Bydiel	
Hotel.....	121
4.6.1.3 Kinerja pada Karyawan Bydiel Hotel	122
4.6.2 Pembahasan Verifikatif	123
4.6.2.1 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap	

Kinerja Karyawan	123
4.6.2.2 Pengaruh <i>Emotional Quotient</i> terhadap Kinerja	
Karyawan	124
4.6.2.3 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan <i>Emotional</i>	
<i>Quotient</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130

DAFTAR TABEL

1.1	Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Periode Tahun 2018 - 2020	2
1.2	Distribusi Pengeluaran Wisatawan Mancanegara Tahun 2020.....	3
1.3	Rekapitulasi Hotel Bintang 2 di Wilayah Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Barat Tahun 2021	4
1.4	Daftar Hotel Bintang 2 di Kabupaten Cianjur Tahun 2021	5
1.5	Kondisi Faktor-Faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kinerja pada Karyawan Bydel Hotel.....	6
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	49
3.2	Bobot Nilai <i>Skala Likert</i>	57
3.3	Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi.....	62
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	76
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	77

4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Karakteristik Pekerjaan	79
4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Emotional Quotient</i>	79
4.7	Uji Validitas Instrumen Kinerja.....	80
4.8	Hasil Uji Reliabilitas	81
4.9	Distribusi Tanggapan Mengenai Jenis Kemampuan Tenaga	83
4.10	Distribusi Tanggapan Mengenai Keanekaragaman Pekerjaan.....	84
4.11	Distribusi Tanggapan Mengenai Proses Layana	85
4.12	Distribusi Tanggapan Mengenai Pemeliharaan	85
4.13	Distribusi Tanggapan Mengenai Meningkatkan Perbaikan Kerja	86
4.14	Distribusi Tanggapan Mengenai Kesesuaian Tugas	87
4.15	Distribusi Tanggapan Mengenai Keahlian.....	88
4.16	Distribusi Tanggapan Mengenai Pemimpin Bersedia mendengarkan Keluhan Kerja Karyawan.....	89
4.17	Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Merancang Tugas	90
4.18	Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Membuat Program Kerja.....	90
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Karakteristik	

Pekerjaan	92
4.20 Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Penguasaan Diri	95
4.21 Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Menenangkan Diri.....	95
4.22 Distribusi Tanggapan Mengenai Lebih Produktif.....	96
4.23 Distribusi Tanggapan Mengenai Efektif dalam Bekerja.....	97
4.24 Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Mengetahui yang Dibutuhkan Rekan Kerja.....	98
4.25 Distribusi Tanggapan Mengenai Mengetahui Kehendak Rekan Kerja...	99
4.26 Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai <i>Emotional Quotient</i>	100
4.27 Distribusi Tanggapan Mengenai Kerapihan dalam Mengerjaan Pekerjaan	102
4.28 Distribusi Tanggapan Mengenai Ketepatan dalam Mengerjakan Pekerjaan	103
4.29 Distribusi Tanggapan Mengenai Kecepatan dalam Mengerjaan Pekerjaan	104
4.30 Distribusi Tanggapan Mengenai Ketelitian dalam Mengerjaan Pekerjaan	105

4.31	Distribusi Tanggapan Mengenai Hasil Kerja yang Memuaskan.....	105
4.32	Distribusi Tanggapan Mengenai Tanggung Jawab akan Hasil Kerja	106
4.33	Distribusi Tanggapan Mengenai Penggunaan Sarana Prasarana Kerja ..	107
4.34	Distribusi Tanggapan Mengenai Tepat Waktu dalam Bekerja	108
4.35	Distribusi Tanggapan Mengenai Kehadiran di Tempat Kerja	109
4.36	Distribusi Tanggapan Mengenai Jalina Kerja Sama dalam Bekerja.....	110
4.37	Distribusi Tanggapan Mengenai Kekompakan dalam Bekerja.....	110
4.38	Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Kinerja.....	111
4.39	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	115
4.40	Hasil Analisis Korelasi Berganda	116
4.41	Interpretasi Koefisien Korelasi	117
4.42	Koefisien Determinasi Simultan	118
4.43	Koefisien Determinasi Parsial.....	119

DAFTAR GAMBAR

2.1 Paradigma Penelitian	44
3.1 Garis Kontinum.....	59
4.1 Struktur Organisasi	68
4.2 Garis Kontinum Karakteristik Pekerjaan	93
4.3 Garis Kontinum <i>Emotional Quotient</i>	101
4.4 Garis Kontinum Kinerja.....	103

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Pra Survey	132
2. Pengantar Kuisisioner	135
3. Petunjuk Pengisian Kuisisioner	137
4. Identitas Responden	138
5. Pertanyaan Kuisisioner	139
6. Tabulasi Variabel Karakteristik Pekerjaan.....	142
7. Tabulasi Variabel <i>Emotional Quotient</i>	144
8. Tabulasi Variabel Kinerja	146
9. Tabel <i>Correlations Emotional Quotient</i>	148
10. Tabel <i>Correlations</i> Karakteristik Pekerjaan	149
11. Tabel <i>Correlations</i> Kinerja	150
12. Reliabilitas Karakteristik Pekerjaan.....	152
13. Reliabilitas <i>Emotional Quotient</i>	152
14. Reliabilitas Variabel Kinerja.....	152
15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	153
16. Hasil Analisa Korelasi Berganda.....	153
17. Koefisien Determinasi Simultan	153
18. Koefisien Determinasi Parsial.....	154
19. Surat Keputusan Dekan	155
20. Kartu Perkembangan Skripsi	158

21. Berita Acara Perbaikan Seminar Usulan Penelitian	162
22. Berita Acara Perbaikan Sidang Akhir	163

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan aset besar untuk kelangsungan hidup perusahaan saat ini maupun di masa yang akan datang. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama bagi setiap perusahaan untuk menjalankan kegiatan atau proses kerja perusahaan. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai, maka dibutuhkan karyawan yang berkerja secara efisien dan efektif sehingga memberikan kinerja yang baik. Dan agar karyawan dapat memberikan kinerja yang baik maka perusahaan dapat memberikan dukungan baik melalui karakteristik pekerjaan, stres kerja yang dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan serta kepuasan kerja karyawan.

Tujuan perusahaan akan tercapai bila sumber daya manusianya menunjukkan performansi kerja yang tinggi, untuk mencapai hal tersebut, maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang dapat mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta keterampilan yang dimiliki secara optimal. Karyawan yang bekerja dalam sebuah perusahaan sebaiknya diperlakukan sebaik-baiknya, agar karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan perusahaan tercapai.

Berbagai sektor bisnis mengharapkan agar bisnisnya mencapai kinerja yang

optimal, salah satunya adalah bisnis pariwisata. Industri pariwisata merupakan salah satu penyedia jasa yang saat ini terkena dampak Covid 19. Melalui Surat Edaran Nomor 2/2020 tentang lanjutan pencegahan dan penyebaran wabah Corona Virus Disease (COVID-19) menghimbau dinas yang membidangi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif berkonsultasi dan melaporkan perkembangan pelaksanaan antisipasi dan penanganan dampak penularan COVID-19 di wilayah kewenangan masing-masing secara berkala. Dengan adanya dampak pandemi ini berimbas pada kunjungan para wisatawan baik asing maupun domestik. Pada Tabel 1.1 perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara periode Tahun 2018 sampai dengan Tahun 2020, sebagai berikut :

Tabel 1.1
Perkembangan Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara
Periode Tahun 2018 – Tahun 2020

No.	Periode Tahun	Jumlah Kunjungan Januari	Jumlah Kunjungan Desember
1	2018	1,097	1,581
2	2019	1,201	1,377
3	2020	1,272	864

Sumber : BPS 2021

Berdasarkan pada Tabel 1.1 kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2018 sebesar 1,097 juta kunjungan naik di bulan Desember 2018 menjadi 1,581 juta kunjungan. Selanjutnya kenaikan jumlah wisatawan dari bulan Januari 2019 sebesar 1,201 juta kunjungan naik di bulan Desember 2019 sebesar 1,377 juta kunjungan. Kemudian adanya penurunan kunjungan wisatawan mancanegara di masa pandemi

Covid-19 dimulai dari jumlah wisatawan pada bulan Januari 2020 sebesar 1,272 juta lalu mulai menurun di bulan Desember 2020 menjadi 864 ribu kunjungan.

Selanjutnya pada Tabel 1.2 rata-rata pengeluaran wisatawan mancanegara per kunjungan selama berada di Indonesia menunjukkan trend yang meningkat. Pengeluaran wisatawan tersebut dikelompokkan ke dalam 13 jenis pengeluaran utama yaitu akomodasi, makanan dan minuman, cinderamata, belanja, transportasi lokal, paket tur lokal, penerbangan domestik, pesiar, hiburan, kesehatan dan kecantikan, pemandu wisata, pendidikan, dan lainnya. Sebagai berikut:

Tabel 1.2
Distribusi Pengeluaran Wisatawan Mancanegara Tahun 2020

No	Jenis Pengeluaran	Proporsi
1	Akomodasi	43,46%
2	Makanan dan Minuman	20,40%
3	Transportasi	8,93%
4	Cenderamata	6,96%
5	Belanja	6,76%
6	Hiburan	3,24%
7	Pesiar	2,59%
8	Penerbangan domestik	2,27%
9	Tur	2,11%
10	Kesehatan	1,97%
11	Lainnya	0,64%
12	Pemandu	0,40%
13	Pendidikan	0,27%

Sumber: BPS: Statistik Kunjungan Wisata Mancanegara (2020)

Berdasarkan Tabel 1.2 mengenai distribusi pengeluaran wisatawan mancanegara tahun 2020 menunjukkan bahwa akomodasi, memberikan kontribusi pengeluaran wisatawan mancanegara paling tinggi. Hal tersebut berarti banyak

wisatawan yang menggunakan jasa akomodasi di Indonesia. Jasa akomodasi tersebut termasuk di dalamnya adalah hotel.

Penelitian ini menggunakan hotel sebagai objek penelitiannya, dikarenakan industri perhotelan merupakan industri dari sektor pariwisata yang terdampak karena adanya pandemi Covid-19. Hal ini seperti dilansir dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) menunjukkan sebanyak 1.266 hotel telah menyetop operasionalnya untuk sementara. (<https://properti.kompas.com/>).

Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan beberapa tujuan wisata dimulai dari wisata belanja serta objek pariwisata yang bervariasi dan menarik. Pada saat hari libur, banyak warga ingin berkunjung ke beberapa objek wisata, sehingga memfasilitasinya diperlukan hotel sebagai sarana dan prasarana yang dapat menambah kenyamanan para wisatawan yang berkunjung di Jawa Barat.

Selanjutnya pada Tabel 1.3 menunjukkan rekapitulasi hotel berbintang 2 di wilayah Kota/Kab di Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2020

Tabel 1.3
Rekapitulasi Hotel Bintang 2 di Wilayah Kota/Kabupaten
di Provinsi Jawa Barat Tahun 2021

No	Wilayah Kota	Unit Hotel
1	Kota Bandung	50
2	Kota Bekasi	15
3	Kota/Kab Bogor	20
4	Kota/Kab Cirebon	10
5	Kota Depok	6
6	Kota /Kab Tasikmalaya	5
7	Kab. Cianjur	3

Sumber: opendata.jabarprov.go.id

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa Kabupaten Cianjur hanya memiliki unit hotel bintang 2 paling sedikit yaitu hanya 3 unit hotel. Berikut pada Tabel 1.4 Data hotel bintang 2 yang ada di Kabupaten Cianjur yaitu:

Tabel 1.4
Daftar Hotel Bintang 2
di Kabupaten Cianjur Tahun 2021

No	Nama Hotel	Berdasarkan Ulasan
1	BnB Hotel	Peringkat 1
2	Grand Bydiel Hotel	Peringkat 2
3	Bydiel Hotel	Peringkat 3

Sumber: skyscanner.co.id

Pada Tabel 1.4 Bydiel hotel berdasarkan ulasan skyscanner.co.id berada di peringkat ke tiga pada daftar hotel bintang 2 di Kabupaten Cianjur. Hotel Bydiel memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan atau industri bisnis lain, yaitu ingin mencapai tujuan perusahaan dengan baik tergantung dari sumber daya yang dimiliki, dalam merencanakan dan melaksanakan kegiatan perusahaan.

Selain itu keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Pencapaian kinerja karyawan merupakan hal penting dilaksanakan untuk menghasilkankinerja maksimal dan dapat bertahan ditengah persaingan bisnis. Perusahaan yang tanggap terhadap perubahan akan dapat berhasil menghadapi setiap ancaman, serta dapat memanfaatkannya menjadi peluang bagi organisasi.

Ketatnya persaingan usaha perhotelan di era pandemi memacu setiap pihak manajemen hotel dituntut untuk melakukan beberapa program peningkatan manajemen, penghematanbiaya tanpa mengurangi pelayanan kepada pelanggan agar

memiliki daya saing untuk berkompetisi. kualitas pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan produktifitas yang memiliki acuan pada kinerja organisasi.

Penulis melakukan survey pendahuluan di Bydiel Hotel yaitu dengan wawancara langsung dan melakukan observasi langsung, juga meminta data sekunder dan data primer dari perusahaan kepada kepala personalia, hasil pra survey tersebut mengungkapkan bahwa kinerja karyawan menurun, sehingga tidak tercapai target kerjanya. Selanjutnya peneliti melakukan penyebaran kuesioner pada 39 orang karyawan Bydiel Hotel, berikut pada Tabel 1.5 hasil prasurvey tentang kondisi faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pada karyawan Bydiel Hotel:

Tabel 1.5
Kondisi Faktor-Faktor Yang Diduga Mempengaruhi Kinerja Pada Karyawan Bydiel Hotel

Variabel	Dimensi	Frekuensi					Jmlh Skor	Rata - Rata
		SS	S	KS	TS	STS		
Lingkungan kerja	Lingkungan kerja fisik	5	17	11	6	0	138	3,53
	Lingkungan kerja non fisik	14	15	8	1	1	165	4,23
Jumlah							303	7,76
Skor Rata-Rata Lingkungan Kerja							3,88	
Motivasi Kerja	Kebutuhan akan prestasi	2	7	13	16	1	110	2,82
	Kebutuhan akan afiliasi	1	9	17	10	2	114	2,92
	Kebutuhan akan kekuasaan	4	17	13	3	2	135	3,46
Jumlah							359	9,20
Skor Rata-Rata Motivasi Kerja							3,06	
<i>Self Efficacy</i>	<i>Magnitude</i>	2	7	20	9	1	117	3,00
	<i>Generality</i>	3	5	10	20	1	106	3,71
	<i>Strength</i>	2	4	25	7	1	116	2,97
Jumlah							339	8,63

Skor rata-rata <i>Self Efficacy</i>								3,89	
<i>Emotional Quotient (EQ)</i>	Penguatan Diri	4	7	19	6	3	120	3,07	
	Motivasi	2	8	16	10	3	89	2,28	
	Mengenali Emosi Orang Lain	4	9	18	6	2	106	2,71	
	Keterampilan Sosial	6	10	15	5	3	128	3,28	
Jumlah							443	11,34	
Skor rata-rata <i>Emotional Quotient</i>							2,83		
Budaya Organisasi	Inovasi dan keberanian mengambil risiko	3	17	8	6	5	124	3,17	
	Perhatian pada hal-hal rinci	4	13	16	5	1	131	3,35	
	Orientasi hasil	3	12	16	6	2	125	3,20	
	Keagresifan	6	12	15	8	1	140	3,58	
	Stabilitas	2	12	16	7	2	122	3,12	
Jumlah							642	16,42	
Skor Rata-Rata Budaya Organisasi							3,29		
Karateristik Pekerjaan	Otonomi	1	12	10	4	12	95	2,86	
	Identitas tugas	2	11	11	3	12	93	2,80	
	Signifikansi tugas	2	4	25	7	1	116	2,97	
	Umpan balik	4	9	18	6	2	106	2,71	
Skor Rata-Rata Karateristik Pekerjaan							2,84		

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diartikan bahwa dari seluruh faktor-faktor yang diduga mempengaruhi kinerja pada karyawan Bydiel Hotel, yang memiliki nilai terendah adalah pada variabel karateristik pekerjaan dengan skor rata-rata 2,83 dan variabel *Emotional Quotient (EQ)* dengan skor rata-rata 2,84. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel karateristik pekerjaan dan variabel *Emotional Quotient (EQ)*, diduga menjadi penyebab kinerja karyawan Bydiel Hotel bermasalah, selanjutnya untuk menambah

informasi dan data tentang variabel yang diduga menjadi penyebab kinerja karyawan Bydiel Hotel bermasalah, dari hasil penyebaran kuesioner pra survey tersebut, peneliti melakukan wawancara kembali dengan kepala personalia Bydiel Hotel yaitu Bapak Yasin menyatakan bahwa variabel karakteristik pekerjaan yang kurang dari karyawan adalah benar mengenai karyawan masih belum memahami identitas tugas pekerjaannya, padahal di setiap evaluasi secara berkala per tiga bulan pihak personalia dan HRD melalui supervisor mengingatkan tentang jobdeskripsi pekerjaan mereka disetiap bagian ataupun bidang, akan tetapi karyawan masih saja belum memahami sepenuhnya tugasnya masing-masing, untuk lebih memahami permasalahan variabel karakteristik pekerjaan, peneliti juga mengkonfirmasi kepada beberapa karyawan Bydiel Hotel, didapatkan hasil wawancara bahwa karyawan masih belum menerima umpan balik yang sesuai dari hasil pekerjaannya, seringkali umpan balik berupa upah lembur tidak sesuai dengan pengorbanan waktu dan tenaga yang diberikan oleh karyawan untuk perusahaan.

Selanjutnya pada variabel *Emotional Quotient (EQ)* peneliti melakukan wawancara kembali dengan kepala personalia Bydiel Hotel yaitu Bapak Yasin menyatakan bahwa motivasi karyawan masih kurang seperti seringkali tugas yang diberikan tidak terselesaikan dalam satu hari kerja, yang sebenarnya dapat diselesaikan, kemudian adanya ketidak sepehaman emosi antar karyawan, seperti sering kali adanya kecemburuan social dalam bekerja antara karyawan yang rajin dan yang malas, sehingga kinerja karyawan menjadi menurun dengan ditandai sering terlambatnya masuk kerja dan karyawan melaksanakan tugasnya jika diperintahkan, jadi kurangnya

inisiatif dari diri karyawan. Dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian, Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan *Emotional Quotient* terhadap Kinerja Karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah dan rumusan masalah dalam penelitian ini di ajukan untuk merumuskan dan menjelaskan permasalahan yang ada dalam penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini meliputi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada Bydiel Hotel yaitu karakteristik pekerjaan dan *Emotional Quotient*.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Karakteristik pekerjaan
 - a. Karyawan masih belum memahami karakteristik atau ciri dari tugas pekerjaannya
 - b. Karyawan masih belum menerima umpan balik dari hasil pekerjaannya
2. *Emotional Quotient*
 - a. Masih kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja
 - b. Karyawan merasa kesulitan dalam mengenali emosi orang lain atau karyawan lain
3. Kinerja Karyawan
 - a. Masih banyak karyawan yang datang terlambat.

- b. Karyawan akan mengerjakan pekerjaannya setelah ada perintah dari atasan

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang dan Identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik pekerjaan karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
2. Bagaimana *emotion quotient* Karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
4. Seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur baik secara simultan dan parsial

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui menganalisis dan mengkaji:

1. Karakteristik pekerjaan karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
2. *Emotion quotient* Karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
3. Kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur
4. Besaran pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur baik secara simultan dan parsial

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat bukan hanya bagi peneliti sendiri, tetapi tulisan ini juga dapat berguna bagi mereka yang membacanya terutama yang ingin melakukan penelitian mengenai karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan referensi dan informasi bagi perusahaan, mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

2. Bagi Kalangan Akademis

Dapat menjadi acuan atau referensi untuk mengembangkan penelitian-penelitian selanjutnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

3. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penyelesaian studi jenjang S1 Manajemen khususnya di bidang Sumber Daya Manusia, juga untuk menambah ilmu pengetahuan Manajemen

yang mana objek penelitian terkait dengan karakteristik pekerjaan dan *emotion quotient* terhadap kinerja karyawan pada Bydiel Hotel Kabupaten Cianjur.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah suatu pedoman yang dibutuhkan untuk lebih memperdalam masalah, oleh karena itu perlu dikemukakan suatu kajian pustaka yang bersifat ilmiah. Menurut Sugiyono (2016:52) Kajian pustaka adalah suatu kegiatan penelitian yang bertujuan melakukan kajian secara sungguh-sungguh tentang teori dan konsep yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Dalam kajian pustaka ini dikemukakan konsep dan teori yang ada kaitannya dengan materi-materi yang digunakan dalam pemecahan masalah yaitu teori-teori mengenai pelatihan, pengembangan karir dan kinerja. Konsep dan teori tersebut dapat dijadikan sebagai perumusan hipotesis dan penyusunan instrumen penelitian, dan sebagai dasar dalam membahas hasil penelitian.

2.1.1 Pengertian Manajemen

Sebelum mengemukakan beberapa pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan Manajemen Sumber Daya Manusia, perlu dijelaskan mengenai arti manajemen itu sendiri, karena manajemen sumber daya manusia merupakan perpaduan antara fungsi manajemen dengan fungsi operasional sumber daya manusia. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses

dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Berikut definisi manajemen menurut para ahli:

Definisi manajemen menurut G. R. Terry (2016;10) *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.”* Selaras dengan itu kemudian menurut M. Manullang (2018:2) yaitu *“Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.”* Kemudian menurut Stoner dan Winkel (2011;26) *“Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the effort or organizing members and of using all other organizational resources to achieve stated organizational goals”*.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas, penulis menyimpulkan berdasarkan pendapat sendiri bahwa pengertian manajemen merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien berdasarkan visi, dan misi untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

2.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen

Seorang manajer harus mampu menguasai atau mengaplikasikan seluruh fungsi manajemen yang ada agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal. Fungsi

manajemen seringkali diartikan sebagai tugas-tugas manajer.

Fungsi Manajemen menurut George R. Terry (2016:9) “*There are four fundamental functions of management i.e. planning, organizing, actuating and controlling*” Kemudian menurut Koontz and O'Donnell (2016;17) yaitu “*The managerial function of staffing involves manning the organizational structure through proper and effective selection, appraisal and development of personnel to fill the roles designed into the structure*”.

Selanjutnya menurut G.R Terry (2016:10) dijelaskan 4 fungsi manajemen yaitu *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*, (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian). Fungsi yang dijelaskan oleh G.R Terry memiliki kesamaan dengan fungsi manajemen secara umum, dimana fungsi tersebut saling berkaitan dan berkesinambungan satu sama lainnya dalam menciptakan keselarasan dalam berorganisasi guna melancarkan visi, misi dan tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut.

1. Perencanaan (*planning*) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan

orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

3. Penggerakan (*actuating*) yaitu untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapaitujuan.
4. Pengawasan (*controlling*) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumberdaya dalam organisasi agar bias terpakai secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana.

Fungsi-fungsi manajemen dilaksanakan secara menyeluruh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien, di atas telah dijelaskan mengenai fungsi-fungsi manajemen yang terdiri atas 4 fungsi yaitu fungsi perencanaan, pengorganisian, memimpin dan pengendalian. Berdasarkan hal tersebut penulis sudah sampaikan pada pemahaman bahwa fungsi manajemen pada dasarnya merupakan sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan pengendalian, dimana semua aspek bekerjasama dengan baik dan diatur sedemikian rupa dengan pengawasan serta evaluasi yang baik sehingga terciptalah sebuah tindakan yang mampu mencapai tujuan yang telah disepakati.

2.1.3 Unsur-Unsur Manajemen

Agar penerapan fungsi manajemen dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan Unsur-Unsur Manajemen. Masing-masing unsur tersebut saling melengkapi dan saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Unsur-unsur manajemen sangat penting keberadaannya dan peranannya yang berguna untuk peningkatan sistem manajerial dan tercapainya target serta tujuan perusahaan.

Frederick W. Taylor (2015:25) mengatakan “*The following elements of scientific management.: 1. Work Study, 2. Standardization of Tool sand Equipment, 3. Scientific Selection, Placement and Training, 4. Development of Functional Foremanship, 5. Introducing Costing System, 6. Mental Revolution*”. Sedangkan Menurut Harrington Emerson (2016:40) ada 5 unsur manajemen, yaitu *man, money, materials, machines, dan methods*. Kemudian Menurut George R. Terry, adapun unsur –unsur sebagai sarana dalam manajemen dikenal dengan 6M sebagai berikut :

1. Manusia (*Man*)

Manusia merupakan orang-orang yang akan menjalankan fungsi-fungsi manajemen dalam operasional suatu organisasi, manusia merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Hal ini termasuk penempatan orang yang tepat, pembagian kerja, pengaturan jam kerja dan sebagainya. Dalam manajemen faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Sehingga peran manusia di dalam

organisasi itu sangat penting untuk keberhasilan suatu perusahaan.

2. Uang (*Money*)

Money merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan, uang merupakan modal yang dipergunakan pelaksanaan program dan rencana yang telah ditetapkan, uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai, seperti pembelian alat-alat, pembelian bahan baku, pembayaran gaji dan lain sebagainya. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa besar uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dalam suatu organisasi.

3. Bahan (*Materials*)

Materials adalah bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa. Dalam organisasi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dibidangnya juga harus dapat menggunakan sebagai salah satu sarana. Bahan baku dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa bahan baku aktivitas produksi tidak akan mencapai hasil yang dikehendaki.

4. Mesin (*Machine*)

Machine adalah peralatan termasuk teknologi yang digunakan untuk membantu dalam operasi untuk menghasilkan barang dan jasa. Mesin yang digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efisiensi kerja. Terutama pada penerapan teknologi mutakhir yang dapat meningkatkan kapasitas dalam proses produksi baik barang atau jasa.

5. Metode (*Methods*)

Methods adalah cara yang ditempuh teknik yang dipakai untuk mempermudah jalannya pekerjaan manajer dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan aktivitas bisnis.

6. Pasar (*Market*)

Market merupakan pasar yang hendak dimasuki hasil produksi baik barang atau jasa untuk menghasilkan uang, mengembalikan investasi dan mendapatkan profit dari hasil penjualan atau tempat dimana organisasi menyebarluaskan produknya.

2.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Dalam

manajemen sumber daya manusia, manusia adalah aset (kekayaan) utama, yang harus dipelihara dengan baik. Yang menjadi faktor utama dalam sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri.

2.1.4.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu kunci keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang ingin diraihinya, manajemen sumber daya manusia yaitu mengurus, mengatur, melakukan, dan mengelola. Dimana sumber daya manusia memiliki kontribusi yang sangat besar bagi eksistensi perusahaan. Tanpa adanya sumber daya manusia, tidak mungkin sebuah perusahaan dapat mencapai tujuannya. Berikut ini dikemukakan definisi manajemen sumber daya manusia menurut beberapa ahli :

Menurut R. Wayne Mondy dan Joseph J. Martocchio (2014;26) yaitu *“Human resource development is a major HRM function consisting not only of training and development but also of career planning and development activities, organization development, and performance management and appraisal. Training is designed to provide learners with the knowledge and skills needed for their present jobs. Development involves learning that goes beyond today’s job and has a more long-term focus.* Kemudian menurut Edwin B. Flippo (2016;30) yaitu *“Human resource management is the planning; organizing, directing and controlling of procurement, development, compensation, integration, maintenance and separation of human resource to the end that individual and societal objectives are accomplished.”*

Selanjutnya menurut Kasmir (2016:6) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*”.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola sumber daya manusia didalam suatu organisasi secara optimal guna untuk mencapai tujuan organisasi. Tercapainya tujuan perusahaan tidak hanya tergantung pada mesin-mesin atau sarana prasarana yang modern dan canggih, tetapi justru tergantung kepada sumber daya manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut.

2.1.4.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Schuler (2016::2) tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah *“At least human resource management has three main objectives, namely improving productivity levels, improving the quality of work life and ensuring the organization has met legal aspects.”* Sedangkan menurut Snell & Bohlander (2013:16) yaitu *“To manage human talent to achieve organizational goals”*. Oleh sebab itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik agar dapat berdaya guna dalam organisasi karena tujuan sumber daya manusia yang utama adalah meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi.

Menurut Samsudin dalam Arif Yusuf Hamali (2018:16-18), ada empat tujuan

sumber daya manusia:

1. Tujuan Sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dengan cara-cara sebagai berikut,

- a. Menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi
- b. Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif.
- c. Mengembangkan kualitas kerja dengan membuka kesempatan bagi terwujudnya aktualisasi diri karyawan.
- d. Menyediakan kesempatan kerja yang sama bagi setiap orang, lingkungan kerja yang sehat dan aman, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak karyawan.
- e. Mensosialisasikan kebijakan sumber daya manusia kepada semua karyawan.

3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan cara memberikan konsultasi yang baik, menyediakan program-

program rekrutmen dan pelatihan ketenaga kerjaan dan harus berperan dalam menguji realitas ketika manajer lini mengajukan sebuah gagasan dan arah yang baru.

4. Tujuan Individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitas dalam organisasi. Karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis.

2.1.4.3 Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan karyawan dirancang akan memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Dalam kondisi persaingan yang semakin meningkat, pekerjaan yang dirancang dengan baik akan mampu menarik dan mempertahankan tenaga kerja dan untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas.

2.1.4.3.1 Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan dasar bagi produktivitas organisasi dan kepuasan kerja karyawan yang memainkan peranan penting dalam kesuksesan dan kelangsungan hidup organisasi. Pengertian karakteristik pekerjaan ini di kemukakan oleh para ahli, sebagai berikut : Menurut Robbins dan Judge (2018 : 268), karakteristik pekerjaan adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan

hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Menurut Simamora dalam Trikardilla (2016:86) mengatakan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan suatu pendekatan terhadap pemerdayaan pekerjaan. Menurut Agung dalam Beta (2015 :79), karakteristik pekerjaan menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan. Selanjutnya menurut Stoner (2017:202) Karakteristik Pekerjaan atau *job characteristic* adalah atribut dari tugas pegawai dan meliputi besarnya tanggung jawab, variasi tugas dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri memberikan kepuasan.

Berdasarkan pengertian karakteristik dari para ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ada dasarnya setiap pekerjaan pasti mempunyai karakteristik tersendiri, antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain. Dimungkinkan adanya kesamaan karakteristik namun dipastikan bahwa mayoritas pekerjaan mempunyai perbedaan karakteristik.

2.1.4.3.2 Dimensi Dan Indikator Karakteristik Pekerjaan

Dimensi karakteristik pekerjaan menurut Robbins dan Judge (2018:46) adalah sebagai berikut:

1. Ragam keahlian (*skill variety*) Perluasan dari pekerjaan yang membutuhkan beberapa aktivitas yang berbeda untuk penyelesaian tugas yang sukses menandakan ragam keahliannya. Adapun, indikatornya adalah : a. jenis kemampuan tenaga b. Keanakeragaman pekerjaan

2. Identitas Tugas (*task identity*), adalah pekerjaan dari seluruh unit kerja dan dikerjakan dari awal sampai selesai dan hasilnya dapat dilihat. Adapun indikatornya adalah: a. proses layanan b. pemeliharaan c. perbaikan.
3. Signifikansi Tugas (*task significance*) adalah tingkat dimana pekerjaan itu dapat memberikan pengaruh besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain, Adapun indikatornya a. kesesuaian tugas b. keahlian
4. Otonomi keadaan dimana sesuatu pekerjaan itu memberikan kebebasan kepada karyawan untuk dapat merancang dan memprogramkan aktivitas kerjanya sendiri. Adapun indikatornya a. kemampuan merancang tugas b. kemampuan membuat program kerja

2.1.4.4 Pengertian *Emotional Quotient (EQ)*

Pengertian *Emotional Quotient (EQ)* menurut, Joseph dalam Fabiola (2017:15) adalah kemampuan mengenai perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Selanjutnya menurut Goleman, (2019:90) *Emotional Quotient (EQ)* adalah kemampuan yang saling melengkapi dan berbeda dengan kemampuan akademik murni, yaitu kemampuan kognitif murni yang diukur dengan *intellectual Quotient, intellectual Quotient (IQ)* menyumbangkan kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan yang 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain, termasuk *Emotional Quotient (EQ)* dan *Spiritual Quotient (SQ)*.

Menurut Howes dan Herald (2018:99) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosinya. Emosi manusia berada di wilayah dari perasaan lubuk hati, naluri yang tersembunyi dan sensasi emosi yang apabila diakui dan dihormati, kecerdasan emosional akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan lebih utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Menurut Goleman (2017: 13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Selanjutnya Menurut Patton (2016:11) kecerdasan emosional berarti mengetahui emosi secara efektif untuk mencapai tujuan membangun hubungan produktif dan meraih keberhasilan ditempat kerja. Kecerdasan emosional merupakan pembentukan emosi yang mencakup keterampilan-keterampilan pengendalian diri dan kesiapan dalam menghadapi ketidak pastian. Menyalurkan emosi-emosi secara efektif akan mampu memotivasi dan menjaga semangat disiplin diri dalam usaha mencapai tujuan.

Menurut Cooper dan Sawaf (2016:147) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energy, informasi koneksi dan pengaruh yang manusiawi.

Berdasarkan uraian di atas, kecerdasan emosional adalah kemampuan khusus untuk membaca perasaan terdalam mereka yang melakukan kontak, dan menangani

hubungan organisasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri, dan memenuhi tantangan manajemen relasi.

2.1.4.4.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Emotional Quotient*

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2017:267), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional:

1. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Pristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak-kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

2. Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain

2.1.4.4.2 Dimensi dan Indikator *Emotional Quotient*

Dimensi dari *Emotional Quotient* menurut Goleman (2017:58), mengungkapkan yaitu:

1. Pengaturan diri, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat akibat yang timbul

karena kegagalan keterampilan emosi dasar, adapun indikatornya: a. kemampuan penguasaan diri b. kemampuan menenangkan diri.

2. Motivasi diri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi menjadi alat untuk mencapai tujuan dan menguasai diri. a. lebih produktif b. efektif dalam upaya pekerjaannya
3. Mengenali emosi orang lain (*empaty*), yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. seorang yang empati, adapun indikatornya: a. mampu mengetahui apa yang dibutuhkan b. mampu mengetahui yang dikehendaki orang lain.

2.1.5 Pengertian Kinerja

Hasil yang dicapai (prestasi) seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan pada suatu organisasi disebut kinerja. Kinerja menampilkan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan agar menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan, usaha serta dukungan dari lingkungan.

Pengertian kinerja menurut Robbins (2019:260), suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Selanjutnya menurut Dessler, (2019:330)., *Performance of employees is employee's actual performance compared to the expected performance of the employees.*

Menurut Mangkunegara, (2016:67). Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selanjutnya menurut Rivai (2016:309), Kinerja adalah perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan

Menurut Afandi (2018:83) menyatakan bahwa :

“Ditinjau dari sisi hasil kerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika”.

2.1.5.1 Tujuan Kinerja

Tujuan dari kinerja menurut Wilson Bangun (2016:232) adalah untuk melakukan kegiatan penilaian kinerja yaitu:

1. Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi.

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi tujuan ini dapat memberi manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi

2. Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi.

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki

kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan baik melalui pendidikan maupun pelatihan.

3. Pemeliharaan Sistem.

Berbagai sistem yang ada dalam organisasi, setiap subsistem yang ada saling berkaitan antara satu subsistem lainnya. Salah satu subsistem yang tidak berfungsi dengan baik akan mengganggu jalannya subsistem yang lain.

4. Dokumentasi

Penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa yang akan datang. Hal ini berkaitan dengan keputusan-keputusan manajemen sumber daya manusia, pemenuhan secara legal manajemen sumber daya manusia, dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa tujuan penilaian kinerja karyawan yaitu evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan diri setiap individu dalam organisasi, pemeliharaan sistem dan dokumentasi.

2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Masram (2017:147) adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan

menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak efisien.

2. Otoritas (wewenang)

Otoritas adalah sifat dari suatu komunikasi atau pemerintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja dengan kontribusinya.

3. Disiplin

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.

4. Inisiatif

Inisiatif merupakan suatu kegiatan berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara, (2010:67), terdiri dari:

1. Kualitas, yaitu hasil kegiatan yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan kegiatan dalam memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu kegiatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah atau target yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah unit jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Tanggung jawab, yaitu beban pekerjaan yang diemban perusahaan kepada karyawannya.

4. Sikap, perilaku yang mencerminkan keinginan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diembannya. Instrumen pengukuran kinerja merupakan alat yang dipakai dalam mengukur kinerja.

2.1.5.3. Dimensi dan Indikator Kinerja

Dimensi dan indikator kinerja menurut Robbins (2019:260) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Dimensi kualitas diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu:

- a. Ketelitian dalam bekerja
- b. Kemampuan dalam bekerja
- c. Kerapihan dalam bekerja

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja dapat terlihat dari kecepatan kerja setiap masing-masing karyawan. Dimensi kuantitas kerja diukur dengan dua indikator yaitu:

- a. Kecepatan dalam bekerja
- b. Kepuasan dalam bekerja

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dimensi tanggung jawab terhadap pekerjaan diukur dengan menggunakan dua indikator yaitu:

- a. Hasil kerja
- b. Sarana dan prasarana

4. Kehadiran ditempat kerja

Tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan. Dimensi kehadiran ditempat kerja diukur menggunakan satu indikator yaitu absensi.

5. Kerjasama

Kerjasama adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh beberapa orang atau kelompok untuk mencapai tujuan bersama karyawan mampu bekerja sama dengan rekan kerjanya dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Indikatornya yaitu:

- a. Kekompakkan dalam bekerja
- b. Jalinan kerjasama

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kinerja karyawan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu kualitas, kuantitas, tanggung jawab, kehadiran, kerjasama. Hal tersebut digunakan untuk dapat mengetahui indikator yang paling penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan hasil berbagai penelitian sebelumnya dengan permasalahan yang relevan sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Penelitian terdahulu sangat penting di mana kegunaannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya.

Fokus penelitian terdahulu pada penelitian ini yang dijadikan acuan adalah terkait dengan karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan, oleh karena itu penulis melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa jurnal penelitian, pada. Tabel 2.1 berikut menunjukkan penelitian terdahulu yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rani setyaningrum Pengaruh kecerdasan emosional (EQ) karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur 2016 Jurnal Ekonomia, Vol.5 No1	Hasil penelitian menunjukan bahwa Terdapat pengaruh EQ karakteristik pekerjaan yang signifikan terhadap kinerja karyawan	Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.	Lokus penelitian karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	<p>Lisda,Rahmasari</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi(EQ) dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan PT. Indocement Tunggal Prakarsan, TBK Citereup.</p> <p>2012</p> <p>Jurnal Ilmiah Widya, Vol. 4, No. 2</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukan pengaruh EQ positif dan signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan</p>	<p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p>	<p>Tidak meneliti tentang Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual. Lokus penelitian dilakukan di PT. Indocement Tunggal Prakarsan, TBK Citereup.</p>
3	<p>Saddam Amir</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Emosi(EQ) ,karateristik pekerjaan dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan DISPENDA Malang</p> <p>2012</p> <p>Jurnal Kolegal, Vol. 8, No. 1</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukan pengaruh EQ , karateristik pekerjaan positif dan signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan</p>	<p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p>	<p>Tidak meneliti tentang Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual. Lokus penelitian dilakukan di DISPEDA Malang</p>
4	<p>Bambang</p> <p><i>Emotional Quotient</i> (EQ) , karateristik pekerjaan dan Stres kerja terhadap kinerja karyawan</p> <p>2013</p> <p>E-Jurnal Agora, Vol. 6, No. 1</p>	<p>Hasil Penelitian menunjukan pengaruh secara parsial EQ , karateristik pekerjaan positif dan signifikan terhadap kinerja kinerja karyawan</p>	<p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p>	<p>Tidak meneliti tentang sress kerja</p>

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	<p>Ance Selfi Adianita, Siti Mujanah, Candraningrat.</p> <p>Kompetensi karyawan, <i>emotional quotient</i>, dan <i>self efficacy</i> pengaruhnya terhadap <i>organizational citizenship behavior</i> dan kinerja karyawan pada indomobil grup di surabaya,</p> <p>2017</p> <p>jurnal of <i>research in economic and management</i> vol.17, no.1 hal 199-212.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial EQ positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Variabel yang digunakan sama, meneliti tentang EQ sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p>	<p>Penelitian tidak meneliti tentang kompetensi karyawan, <i>self efficacy</i> dan <i>organizational citizenship behavior</i></p>
6	<p>Rivan A. Kojongian, dkk</p> <p><i>The influence of intelligence quotient and Emotional quotient toward employee Performance (case study at PT.. Bank mandiri (persero) tbk. Manado branch office wanea)</i></p> <p>2016 (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 9, No. 1)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel terikat.</p>	<p>Penelitian dilakukan di Bank mandiri (persero) tbk. Manado branch office wanea)</p>

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
7	<p>Ali Al Kahtani</p> <p><i>Employee Emotional quotient (EQ) and Employee Performance in the Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework</i></p> <p>2013</p> <p>(e-Proceeding of Management, Vol. 4, No.3)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel independen.</p>	<p>Penelitian dilakukan di <i>Higher Education Institutions in Saudi Arabia: A Proposed Theoretical Framework</i></p>
8	<p>Qadar Baksh Baloch, dkk</p> <p><i>The Impact of Emotional quotient (EQ) on Employees' Performance A Study Of Travel Agencies in Islamabad</i></p> <p>2014</p> <p><i>International Journal of Contemporary Research and Review Vol. 11, No. 4</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai sebagai variabel independen.</p>	<p>Penelitian dilakukan di <i>Travel Agencies in Islamabad</i></p>
9	<p>Made Surya Putra</p> <p>Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Stess Kerja pada The Seminyak Beach Resort and Spa</p> <p>2015</p> <p><i>Journal of Business and Management, Vol. 4, No.7</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja dan Stess Kerja.</p>	<p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang Kecerdasan Emosional sebagai variabel bebas</p>	<p>Tidak meneliti tentang Kepuasan Kerja dan Stess Kerja Penelitian dilakukan di The Seminyak Beach Resort and Spa</p>

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
10	Ivan Vratskikh, <i>The Impact Of Emotional Quotient On Job Performance Via The Mediating Role Of Job Satisfaction On The University Of Jordan</i> 2016 <i>(Journal of Business and Management Vol. 4, No. 7)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh secara parsial <i>Emotional quotient (EQ)</i> positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	Variabel digunakan sama, meneliti tentang <i>Emotional quotient (EQ)</i> sebagai variabel bebas	Penelitian dilakukan di <i>The University Of Jordan</i>
11	Desty Sesiana Indriyani dan Hamidah Nayati Utami “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan PT Industri Kereta Api (persero) Madiun 2018 RC- Journal, Vol. 2, No. 4	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kinerja.	Variabel digunakan sama, meneliti tentang Kecerdasan Emosional sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.	Tidak meneliti tentang Kecerdasan Spiritual. Penelitian dilakukan di karyawan PT Industri Kereta Api (persero) Madiun
12	Sri Wulandari. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Perusahaan Batik Verdes Di Banyuwangi, 2015.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	Variabel digunakan sama, Memasukan variabel Karakteristik pekerjaan variabel independen dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen.	Tidak meneliti tentang Lingkungan Kerja dan motivasi kerja. Penelitian dilakukan di Perusahaan Batik Verdes Di Banyuwangi

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Jurnal Ekonomi</p> <p>Volume 1, No. 3</p>			
13	<p>Gozali, Nurhamidah.</p> <p><i>The Influence of Workload And Individual Characteristic On Job Satisfaction And Its Impact On Employee Performance (A Case Study at Indonesian Regional Statistics Office (BPS) Of Deli Serdang Bedagai Regencies).</i></p> <p>2016</p> <p>Journal Business And Excecutive Management. Volume 1, No. 1.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</p>	<p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang Karakteristik pekerjaan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.</p>	<p>Tidak meneliti tentang beban kerja Penelitian dilakukan di BPS Deli Serdang Bedagai Regencies</p>
14	<p>Zunaidah.</p> <p>Pengaruh Kompensasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Empirik terhadap Pegawai Tetap dan Kontrak pada Perusahaan Menengah dan Besar di Kota Palembang),</p> <p>2010</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai</p>	<p>Variabel digunakan sama, meneliti tentang Karakteristik pekerjaan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.</p>	<p>Tidak meneliti tentang kompensasi Penelitian dilakukan di Sebuah perusahaan Perusahaan Menengah dan Besar di Kota Palembang</p>

No	Nama Peneliti, Judul Penelitian, Tahun dan Sumber	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya. Vol 8, No 15,			
15	Emin Kahya. <i>The Effects Of Job Characteristics And Working Conditions On Job Performance.</i> 2017 <i>Journal of Industrial Ergonomics, 37, 515-523.</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	Variabel digunakan sama, meneliti tentang Karakteristik pekerjaan sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel independen.	Tidak meneliti tentang kondisi kerja.

Sumber: Data diolah untuk penelitian (2021)

2.3 Kerangka Pemikiran

Perusahaan yang memiliki karyawan yang kinerjanya baik maka besar kemungkinan kinerja perusahaan baik. Kinerja karyawan merupakan gabungan dari kemampuan usaha dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan,

Menurut Mangkunegara, (2016:67). kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Kinerja karyawan dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan banyak faktor seperti kepemimpinan dan motivasi kerja. Pada sub-sub penelitian ini akan menggambarkan kerangka pemikiran yang bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam melihat serta menyimak teori-teori yang digunakan oleh peneliti.

2.3.1 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan

Karakteristik pekerjaan merupakan sikap aspek internal dari kerja itu sendiri dari variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggung jawab serta umpan balik dari tugas yang telah dilakukan. Karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini didukung dari hasil penelitian penelitian Emin Kahya (2017) yang menyatakan bahwa hasil dari penelitian ini yaitu karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja serta mempunyai hubungan yang searah. Penelitian dilakukan penelitian oleh Gozali Nurhamidah (2016), menyatakan hasil analisis pengolahan data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Zunaidah (2010) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian di atas dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat lebih memperhatikan karakteristik pekerjaan bagi karyawannya.

2.3.2 Pengaruh *Emotional Equotient* Terhadap Kinerja Karyawan

Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan sumber daya manusia yang

dapat membawa organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dengan pencapaian kinerja individu. *Emotional equotient* lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa *emotional equotient* sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Hal ini didukung oleh penelitian Ivan Vratskikh (2016) menyatakan *emotional equotient* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Didukung kembali oleh penelitian Qadar Baksh Baloch, dkk (2014) yang menyatakan bahwa hasil penelitian ada pengaruh yang positif dan signifikan *emotional equotient* terhadap kinerja. Selanjutnya penelitian dari Ali Al Kahtani (2013) menyatakan bahwa *emotional equotient* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

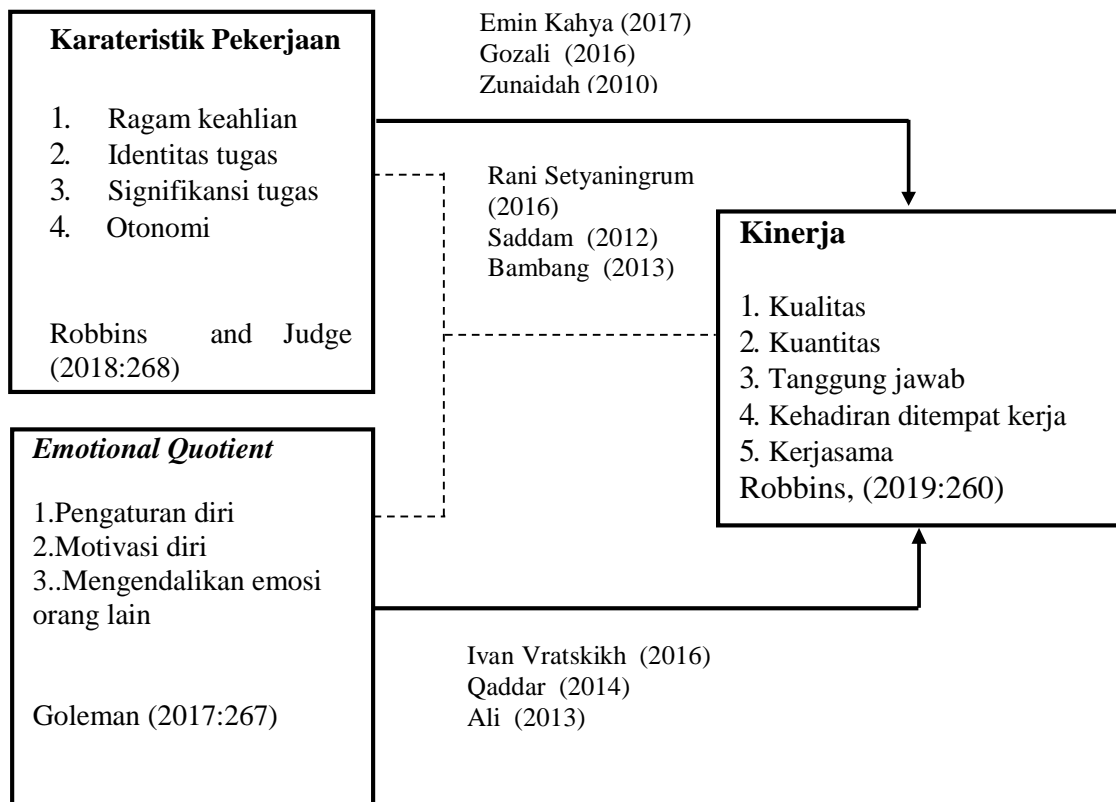
Berdasarkan penelitian di atas dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan *emotional equotient* terhadap karyawannya, untuk peningkatan kinerja karyawan.

2.3.3. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan *Emotional Equotient* Terhadap Kinerja Karyawan.

Penelitian yang mendukung karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja karyawan, yaitu penelitian Rani Setyaningrum (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient*

berpengaruh secara bersama-sama dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Penelitian lain yang mendukung karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja karyawan adalah peneliti Saddam Amir (2012) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja pegawai. Selanjutnya penelitian Bambang (2013) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut, maka penelitian mengenai karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. dapat ditunjukkan pada gambar paradigma penelitian seperti Gambar 2.1 sebagai berikut :



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian

2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini mengacu kepada empat aspek yang mendasar sesuai dengan judul penelitian yaitu karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* dan kinerja pegawai. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan serta kajian teori-teori yang ada dan berdasarkan kerangka berfikir yang tergambar diatas, hipotesis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis secara uji simultan.

Terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan

2. Hipotesis secara uji parsial.

a. Terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja karyawan

b. Terdapat pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017:2). Tujuannya adanya metode penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti tentang bagaimana penelitian dilakukan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2017:11) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah :

“Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Kemudian disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan”.

Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono, 2017:11).

Metode deskriptif digunakan untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini tentang karakteristik pekerjaan, beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dan metode verifikatif digunakan dalam upaya untuk

menguji kebenaran hipotesis, dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab tentang seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan

3.2 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat serta nilai dari orang lain, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:64).

variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* (X_2) terhadap (Y) yaitu kinerja pegawai. Variabel-variabel tersebut dioperasionalkan berdasarkan dimensi, indikator, dan skala penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:61).

Penelitian ini yang menjadi variabel bebas/independen adalah karakteristik pekerjaan (X_1) dan *emotional quotient* (X_2) yang menjadi variabel terikat/dependen adalah kinerja karyawan (Y).

1. Variabel Bebas (*Independen Variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lainnya atau variabel yang diduga sebagai penyebab dari variabel lain dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti maka yang menjadi variabel bebasnya adalah

a. Karakteristik Pekerjaan (X_1).

Variable Karakteristik Pekerjaan (X_1) adalah berdasarkan teori dari Robbins dan Judge (2018:268), karakteristik pekerjaan adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

b. *Emotional Quotient* (X_2).

Variabel *Emotional Quotient* (X_2) adalah berdasarkan teori dari Goleman (2017:13) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2016:67).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel penelitian meliputi penjelasan mengenai nama variabel, definisi variabel, indikator variabel, ukuran variabel dan skala variabel. Tujuan dari operasionalisasi variabel adalah agar variabel-variabel penelitian bisa diukur serta menjadi dasar bagi peneliti dalam menyusun instrumen penelitian (biasanya berupa kuisioner). Penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu Karakteristik Pekerjaan (X_1), dan *emotional quotient* (X_2) dan kinerja karyawan (Y). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Tabel 3.1 akan menjelaskan secara rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini,

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel dan Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Karatersitik Pekerjaan (X_1) adalah upaya mengidentifikasi karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Robbins dan Judge (2018:268)	1. .Ragam keahlian	1. Jenis Kemampuan tenaga	1. Tingkat Jenis Kemampuan tenaga	Ordinal	1
		2. Keanekaragaman pekerjaan	2. Tingkat Keanekaragaman pekerjaan	Ordinal	2
	2. Identitas tugas	1. proses layanan	1. Tingkat proses layanan	Ordinal	3
		2. Pemeliharaan	2. Tingkat Pemeliharaan	Ordinal	4
		3. Perbaikan	3. Tingkat perbaikan	Ordinal	5
	3. Signifikansi tugas	1. Kesesuaian tugas	1. Tingkat Kesesuaian tugas	Ordinal	6
		2. Keahlian	2. Tingkat keahlian	Ordinal	7
		3. Mendengarkan keluhan	1. Tingkat pimpinan bersedia mendengarkan keluhan kerja	Ordinal	8

Variabel dan Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			karyawan		
	4.Otonomi	1.Kemampuan merancang tugas	1. Tingkat kemampuan merancang tugas	Ordinal	9
		2. Kemampuan membuat program kerja	1. Tingkat Kemampuan membuat program kerja	Ordinal	10
<p><i>Emotional Quotient</i> (X_2) Merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri</p> <p>Goleman (2017:13)</p>	1. Pengaturan diri	1.Kemampuan penguasaan diri	1. Tingkat Kemampuan penguasaan diri	Ordinal	11
		2. Kemampuan menenangkan diri	2. Tingkat Kemampuan menenangkan diri	Ordinal	12
	2. Motivasi diri	1. Lebih Produktif	1. Tingkat Lebih Produktif	Ordinal	13
		2. Efektif dalam bekerja	1. Tingkat Efektif dalam bekerja	Ordinal	14
	3. Mengenali emosi orang lain	1.kemampuan mengetahui apa yang di butuhkan	1. Tingkat kemampuan mengetahui apa yang di butuhkan	Ordinal	15
		2. kemampuan mengetahui kehendak orang lain	2. Tingkat mengetahui kehendak orang lain	Ordinal	16
<p>Kinerja Karyawan (Y) Suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.</p> <p>Robbins</p>	1. Kualitas	1. Kerapihan	1. Tingkat kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan	Ordinal	17
		2. Ketepatan	1. Tingkat Ketepatan dalam mengerjakan pekerjaan	Ordinal	18
		3. Ketelitian	1. Tingkat Ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan	Ordinal	19
	2. Kuantitas	1.Kecepatan	1. Tingkat kecepatan	Ordinal	20

Variabel dan Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(2019:260)			dalam mengerjakan pekerjaan		
		2.Hasil kerja	1. Tingkat hasil kerjsa yang memuaskan	Ordinal	21
	3. Tanggung jawab	1.Tanggung jawab hasil kerja	1. Tingkat Tanggung jawab hasil kerja	Ordinal	22
		2.Sarana prasarana	2.Tingktta penggunaan sarana prasarana kerja	Ordinal	23
	4. Kehadiran di tempat kerja	1. Tepat waktu dalam bekerja	1.Tingkat Tepat waktu dalam bekerja	Ordinal	24
		2. Kehadiran di tempat kerja	2.Tingkat Kehadiran di tempat kerja	Ordinal	25
	5. Kerjasama	1. Jalinan kerjasama	1. Tingkat kerjasama	Ordinal	26
		2. Kekompakan	2.Tingkat kekompakan	Ordinal	27

Sumber: Data diolah oleh penulis (2021)

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun besarnya populasi dan sampel yang diambil dalam penelitian ini akan dijelaskan pada bagian di bawah ini sebagai berikut:

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:115).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bydiel Hotel kabupaten Cianjur yang berjumlah 45 orang.

3.3.2 Sampel

Ukuran sampel menurut Sugiyono (2017:81), merupakan banyaknya sampel yang akan di ambil dari suatu populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili.

Jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya (Arikunto, 2015:73). Karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil semua populasi yang ada yaitu 45 orang.karyawan. Dalam teknik pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik sampling jenuh. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel dan untuk sampel jenuh tidak perlu uji signifikansi (Sugiyono, 2017:122)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Pengumpulan sumber data primer dilakukan dengan menggunakan survei langsung ke objek penelitian. Tujuan penelitian lapangan ini adalah untuk memperoleh data yang akurat. Adapun data yang diperoleh dengan meliputi:

a. Wawancara

Wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan data dari pengamatan langsung ke lapangan dengan mengadakan tanya jawab kepada objek penelitian.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengalaman secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti guna mengetahui permasalahan yang sebenarnya.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan alat pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang kemudian disebarkan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisian akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan atau pernyataan dibuat sesuai dengan operasionalisasi variabel yang telah di susun sebelumnya. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan pendapat atau tanggapan responden.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literatur-

literatur, buku-buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji yang dilakukan terhadap instrument penelitian. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak untuk dipakai dalam penelitian. Instrumen penelitian disini yaitu merupakan kuisisioner.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017:121).

Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *product moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut dinyatakan tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan. Rumus korelasi adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

$\sum X$ = jumlah skor item

$\sum Y$ = jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,3$ dan jika koefisien korelasi *Product Moment* $\geq r$ tabel. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. 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* $> 0,30$ (Sugiyono 2017:133).

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah instrumen yang dipakai reliabel atau tidak, reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Maksud dari reliabel adalah jika instrumen tersebut diujikan berulang-ulang maka hasilnya akan sama. reliabilitas merupakan sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugyiono, 2017:121).

Penulis menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* (α) dengan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solution* (SPSS) untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen yang digunakan. Rumus reliabilitas sebagai berikut:

$$R = \alpha = \frac{n}{n-1} \left(\frac{S - \sum Si}{S} \right)$$

Keterangan:

R = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

n = Jumlah item

S = Varian skor keseluruhan

Si = Varian masing-masing item

Pengujian reabilitas dengan *Alpha Cronbach* bisa dilihat dari nilai *Alpha*, jika nilai *Alpha* > dari nilai r_{tabel} yaitu 0,7 maka dapat dikatakan reliabel, begitupun sebaliknya jika *Alpha* < dari nilai r_{kritis} yaitu 0,7 maka tidak reliabel. Selain

itu dapat di lihat dengan nilai reliabilitas (r_{hitung}) dibandingkan dengan (r_{kritis}) yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

$r_{hitung} > r_{kritis}$: *Instrument* tersebut dikatakan reliabel

$r_{hitung} < r_{kritis}$: *Instrument* tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan mentabulasi data berdasarkan variabel seluruh responden. Menyajikan data setiap variabel yang diteliti melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono 2017:130).

Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X_1 , X_2 dan X_3) terhadap variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala ordinal dengan lima kategori pembobotan skala.

Tabel 3.1
Bobot Skor Skala Likert

Simbol	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka jawaban dari setiap responden dapat dihitung skornya yang kemudian skor tersebut ditabulasikan untuk menghitung validitasnya dan realibilitasnya.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017:53).

Variabel penelitian ini yaitu karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* kinerja karyawan. Hasil penyebaran kuesioner tersebut selanjutnya dicari rata-ratanya dengan menggunakan rumus dari Husein Umar (2016:130) yaitu:

$$\text{Nilai rata-rata} = \frac{\sum \text{Frekuensi} \times \text{Bobot Nilai}}{n}$$

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk mengkategorikan mengklasifikasikan kecenderungan jawaban responden kedalam skala dengan formulasi sebagai berikut:

Nilai Tertinggi = 5 Nilai Terendah = 1

$$\text{Rentang Skor} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah nilai}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

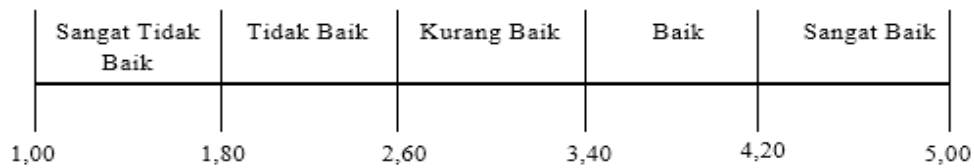
Sumber: Husein Umar (2016:98)

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata –

rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor. Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat Tidak Baik
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 : Tidak Baik
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 : Kurang Baik
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 : Baik
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 - 5,00 : Sangat Baik

Berdasarkan hasil di atas maka secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian yang akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak (Sugiyono, 2017:55).

Penelitian ini memiliki beberapa metode statistik yang akan digunakan seperti Analisis regresi linier berganda, analisis korelasi, analisis korelasi parsial, analisis korelasi berganda (simultan) dan koefisien determinasi (R^2).

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel X_1 (Karateristik pegawai) dan X_2 (*Emotional quotient*) terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan). Rumus yang digunakan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kinerja Karyawan)

α = Bilangan konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Variabel bebas (Karateristik pekerjaan)

X_2 = Variabel bebas (*Emotional quotient*)

Untuk mendapatkan nilai, α , β_1 dan β_2 dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum Y = n\alpha + \beta_1 \sum X_1 + \beta_2 \sum X_2$$

$$\sum X_1 Y = \alpha \sum X_1 + \beta_1 \sum X_1^2 + \beta_2 \sum X_1 X_2$$

$$\sum X_2 Y = \alpha \sum X_2 + \beta_1 \sum X_1 X_2 + \beta_2 \sum X_2^2$$

Setelah α , β_1 dan β_2 didapat, maka akan diperoleh persamaan Y

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda (Simultan)

Analisis korelasi berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan-hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Rumus yang dikemukakan adalah

$$r = \sqrt{\frac{JK_{\text{regresi}}}{\sum y^2}}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi berganda

JK (reg) = Jumlah kuadrat regresi

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh didapat hubungan

$-1 < R < 1$ yaitu:

1. Apabila $R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan Y positif.
2. Apabila $R = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 dan Y negative.
3. Apabila $R = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara X_1 , X_2 dan Y.

Hasil perhitungan korelasi dapat bernilai positif atau negatif. Apabila nilai koefisien positif, hal tersebut menunjukkan kedua variabel tersebut saling berhubungan. Sedangkan apabila koefisien korelasi negatif, menunjukkan kedua variabel tersebut saling berhubungan terbalik.

Berikut ini adalah tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 3
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,09 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:184)

3.6.2.3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh X_1 , X_2 dan variabel Y . Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi secara simultan dan parsial.

1. Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi simultan adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan r^2 secara keseluruhan digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi dependen.

Koefisien determinasi simultan dihitung dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi berganda

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi simultan (r^2) adalah apabila nilai r^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat dan sebaliknya, apabila r^2 mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat.

2. Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah (parsial). Koefisien determinasi parsial dihitung dengan rumus:

$$Kd = \beta \times \text{Zero order}$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

β = Nilai *standardized coefficients*

Zero order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

3.7 Rencana Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* dan kinerja karyawan sebagaimana

yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup di mana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.

3.8 Objek dan Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Bydiel Hotel Jl. Ir. H. Juanda No. 120, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini terdapat penjelasan awal mengenai gambaran umum Bydiel Hotel Kabupaten Cianjur. Hasil penelitian yang diolah menggunakan SPSS diantaranya yaitu hasil pengujian validitas instrument dan reliabilitas instrument penelitian, analisis penelitian deskriptif dan analisis penelitian verifikatif.

4.1.1 Gambaran Bydiel Hotel Kabupaten Cianjur

Bydeil Hotel berada di bawah PT. Bayu Dicka Elvira merupakan sebuah badan usaha jasa perhotelan/akomodasi yang terletak di Jl. Ir.H Djuanda No.70A Panembong Cianjur Propinsi Jawa Barat, bydiel berawal dari penginapan yang bernama Sukamanah yang berdiri sejak 1970, pada tahun 2012 Penginapan Sukamanah di jual kepada:

1. Nona Dika sebanyak 25 lembar saham senilai Rp.25.000.000 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah)
2. Tn. Aja Supriatna sebanyak 25 lembar saham senilai Rp.25.000.000 (Dua puluh Lima Juta Rupiah)
3. Tn. Oos Kosasih sebanyak 25 lembar saham senilai Rp.25.000.000 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah)

4. Ny Hj. Siti Holimah sebanyak 125 lembar saham senilai Rp. 125.000.000 (Seratus Dua Puluh Lima Juta Rupiah)
5. Tn. Bayu Eka Prayoga sebanyak 50 lembar saham senilai Rp. 50.000.000 (Lima Puluh Juta Rupiah)

Sehingga total 250 lembar saham senilai Rp.250.000.000 (Dua Ratus Lima Puluh Juta Rupiah) sesuai akta pendirian No.28 tertanggal 17 Oktober 2016 yang di kelarkan oleh Notaris& PPATK An. Deni Tri Sutrisno Radius Prawiro, S.H., M.Kn dan sesuai akta pendirian Bydiel di kelola oleh: Direktur utama Dicka Dwi Apdani, Direktur I Aja Supriatna, Direktur II Oos Kosasih, Komisaris Utama Ny. Hj. Siti Holimah, Komisaris Bayu Eka Prayoga.

Akta pendirian No. 28 Tgl 17 Oktober 2016 Keputusan Notaris&PPATK an. Deni Tri Sutrisno Radius Prawiro, S.H., M.Kn. Surat Keterangan Domisili Usaha No. 474.4/126/026/159/Pem/2018, NPWP No. 71.332.988.6-406.000. Referensi Bank Mandiri No. R06.Cb.CAJ/457/2017.Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil No. 503/452/PK/J/DPMPTSP/2018. Tanda Daftar Perusahaan Perorangan (TDP) No. 10.06.5.55.13313. Nomor Induk Berusaha (NIB) No. 0220003722094
Email: pt.bayudickaelvira@gmail.com.

Bydiel pada tahun 2016 PT. Bayu Dicka Elvira membangun kembali hotel di Jl. Panembong No 120 mekarsari Cianjur Jawa Barat dan di beri nama Grand Bydiel Hotel & Restaurant. Kamar di fasilitasi tv, tlp, sofa, mini, refrigerator,ac, air panas,wifi,Ruang meeting kapasitas 300 orang. Luas tanah LT: 1.000M2, luas bangunan

1.733M2, NOP: Jumlah Kamar: 37 unit, jumlah tempat tidur 37 unit, jumlah ekstra matras 9 unit, jumlah tenaga kerja 45 orang.

4.1.2 Visi Misi

Visi Bydiel Hotel adalah:

**MENJADI HOTEL NOMOR SATU PILIHAN MASYARAKAT LOKAL
DAN MACANEGARA**

Misi Bydiel Hotel adalah:

**MEMASTIKAN PARA TAMU DAN PELANGGAN MENIKMATI
PENGALAMAN YANG BERKESAN DENGAN MEMBERIKAN
PELAYANAN PRIMA DAN KERAMAHTAMAHAN YANG TULUS
DARI HATI SERTA MEMBERIKAN KENANGAN MANIS, NYAMAN
YANG TAK TERLUPAKAN**

4.1.3 Struktur Organisasi

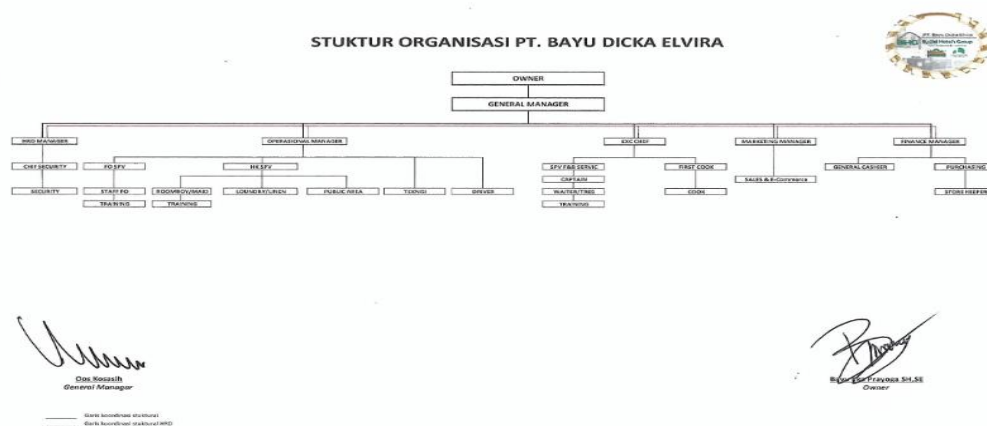
Struktur merupakan bagaimana bagian-bagian dari sesuatu berhubungan satu dengan lain atau bagaimana sesuatu tersebut disatukan sedangkan organisasi merupakan sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi, struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan

bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

Jenis struktur organisasi yang digunakan oleh Bydiel Hotel adalah organisasi fungsional. Pada jenis organisasi fungsional yaitu semakin besar organisasi maka semakin dalam pula hirarkinya dan semakin terspesialisasi pekerjaannya. Keuntungan dari organisasi fungsional adalah kesederhanaan dalam komunikasi dan efisiensi proses yang berulang. Kerugiannya bila menghadapi sebuah proyek antar unit, pergerakan dari tiap anggota tim akan terbatas oleh sekat-sekat divisi dan manajer proyek dapat merangkap menjadi manajer salah satu divisi yang mengakibatkan keputusannya terpengaruh kedudukannya pada divisi. Kerugian lainnya yaitu komunikasi menjadi sangat terbatas dan kreatifitas terbatas oleh rangkaian persetujuan birokrasi.

Struktur organisasi Bydiel Hotel adalah pada gambar 4.1 sebagai berikut:



Sumber: Bydiel Hotel

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bydiel Hotel

4.1.4 Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan atau mengenai tugas dan tanggung jawab dari masing-masing personal pada struktur organisasi pada Bydiel Hotel, adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*,
 - a. Bertanggung jawab terhadap operasional
 - b. Membuat perencanaan
 - c. Menciptakan budaya
 - d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain
 - e. Membuat keputusan
2. *Executive Assistant Manager*,
 - a. Menjalankan perintah yang disampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada *Manager*
 - b. *Executive Assistant Manager* bertanggung jawab kepada *General Manager*
 - c. Menyampaikan laporan yang dibuat oleh karyawan
 - d. Mengambil alih tugas *General Manager* apabila sewaktu-waktu *General Manager* berhalangan.

3. HRD (*Human Resource Departement*)

- a. Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan
- b. Melakukan perekrutan karyawan
- c. Membuat program pengembangan keterampilan karyawan
- d. Menciptakan sistem penjamin mutu
- e. Menciptakan sistem mutasi, promosi dan demosi
- f. Membina sistem penggajian, insentif, dan *fringe benefit*
- g. Menjamin berlakunya seluruh pelaksanaan penyelesaian perselisihan perburuhan hingga Pemutusan Hubungan Kerja (PHK).

4. *Marketing,*

- a. Memberikan panduan mengenai pemanfaatan hotel kepada klien atau calon klien.
- b. Melakukan komunikasi kepada klien hotel
- c. Melakukan penawaran kerjasama dan promosi kepada klien
- d. Menyusun paket penawaran fasilitas hotel
- e. Menciptakan terobosan baru sebagai trik marketing hotel.

5. *Finance and Accounting,*

- a. Mengatur dan merencanakan keuangan hotel
- b. Membuat laporan bulanan dan tahunan, laba dan rugi serta menghitung gaji,

service karyawan dan *General Manager*.

- c. Menerima dan melakukan pembayaran *cash*
- d. Menerima dan melakukan pembayaran cek
- e. Mencatat uang dan barang kedalam pembukuan
- f. Mencatat semua barang yang dibeli dan yang tidak dibayar *cash*
- g. Mencatat pembelian barang yang diperlukan
- h. Mencatat penyimpanan dan pengeluaran barang
- i. Mencatat hasil penjualan hotel

6. *Engineering,*

- a. Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya
- b. Penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan
- c. Menangani alat, mesin, dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air
- d. Mencegah instalasi, mesin dan alat dan bangunan terhadap bahaya kebakaran dan segala situasi yang membahayakan
- e. Menyiapkan keperluan air, gas dan listrik secara teratur dan melaporkannya
- f. Menangani pekerjaan yang sifatnya umum seperti mengecat, dan lain-lain.

7. *Food and Beverages Division:*

7.1. *Food Production*

- a. Mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap saji
- b. Membuat masakan yang mempunyai cita rasa

- c. Bertanggung jawab atas makanan dan minuman yang dibuat apakah sudah memenuhi syarat dari segi kesehatan

7.2. *Food and Beverages Services*

- a. Bertugas menangani permintaan pemesanan makanan dan minuman di *bar*, restoran dan *banquet*
- b. Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu di *bar*, restoran dan *banquet*
- c. Bertanggung jawab atas pelayanan penyajian makanan dan minuman kepada tamu di *bar*, restoran dan *banquet*.

8. *Room Division,*

8.1. *Front Office*

- a. Menerima dan menangani reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu
- b. Melakukan konfirmasi pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu
- c. Menerima dan menangani kedatangan (*check-in*) serta keberangkatan (*check-out*) tamu
- d. Meminta deposit dari pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu
- e. Memberikan informasi kepada tamu
- f. Menangani *guest complaint*
- g. Membuat laporan *hotel occupancy*

- h. Menangani barang bawaan tamu
- i. Menangani sambungan telepon di hotel
- j. Menangani tagihan tamu atau *guest bill*
- k. Bertanggung jawab atas seluruh kelancaran operasional di *front office*

8.2. *House Keeping*,

- a. Membersihkan dan memelihara kamar-kamar tamu di seluruh area hotel
- b. Menjaga kebersihan secara menyeluruh di *public hotel*
- c. Menjaga kebersihan linen hotel
- d. Membuat laporan status kamar ke bagian *front officer*
- e. Menjaga peralatan kerja *housekeeping* dengan baik
- f. Menata kamar agar bersih dan indah.

4.2 Karateristik Responden

Karateristik responden yang akan di lakukan pada penelitian ini adalah karyawan Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur, dengan cara menyebarkan kuesioner pada 45 karyawan, karateristik responden ini berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama bekerja.

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ini didapatkan melalui pengumpulan data melalui kuesioner, yang berdasarkan pada karakteristik responden dengan kategori jenis kelamin, yaitu jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah responden yang merupakan karyawan Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur berdasarkan jenis kelaminnya. Hasil pengumpulan data Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ini, melalui kuesioner diperoleh seperti pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	25	56
Perempuan	20	45
Jumlah	45	100

Sumber: Data Kuisisioner Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas karyawan yang bekerja pada Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 25 orang atau sebesar 56%.

Karyawan berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 orang atau sebesar 45%, meskipun mayoritas karyawan yang berjenis kelamin laki-laki akan tetapi karyawan berjenis kelamin perempuan hampir sebanding jumlahnya.

Hal ini dapat diartikan bahwa untuk operasional kegiatan kerja di Hotel Bydiel

Kabupaten Cianjur hampir berimbang membutuhkan tenaga kerja laki-laki dalam perempuan, sesuai kebutuhan pada setiap bagian.

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden pada kategori usia karyawan di Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur, bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah responden yang merupakan karyawan Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur berdasarkan kategori usianya. Hasil pengumpulan data melalui kuesioner diperoleh adalah seperti pada Tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	21-30 Tahun	20	45
2	31-40 Tahun	15	33
3	41-50 Tahun	8	18
4	51-60 Tahun	2	4
Total		45	100

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas responden dalam kategori berdasarkan usia adalah berusia antara 21-30 Tahun sebanyak 20 orang dengan persentase sebesar 45% dan responden yang berusia antara 31-40 Tahun sebanyak 15 orang dengan persentase sebesar 33%. Responden berusia antara 41-50 Tahun sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 18%, dan responden berusia antara 51-60 Tahun sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 4%. Hal ini dapat diartikan bahwa Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur dalam operasional kegiatan pada hal pekerjaan teknis lebih

membutuhkan banyak karyawan relative berusia muda antara 21-30 tahun.

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden pada kategori berdasarkan pendidikan karyawan di Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur, bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah responden yang merupakan karyawan Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur berdasarkan kategori pendidikan. Hasil pengumpulan data melalui kuesioner diperoleh adalah seperti pada Tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA/Sederajat	35	78
Diploma	7	15
Sarjana/S1	2	4
Strata Dua S2	1	3
Jumlah	45	100

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah berpendidikan SMA/Sederajat yaitu berjumlah 35 orang atau sebesar 78%. Selanjutnya responden yang memiliki latar belakang pendidikan diploma sebanyak 7 orang atau sebesar 15%. Selanjutnya responden yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana / S1 sebanyak 2 orang atau sebesar 4%. Kemudian responden yang memiliki latar belakang pendidikan Strata Dua S2 sebanyak 1 orang atau sebesar 3%.

Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan pada Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur

lebih banyak memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat, disebabkan karena pada saat proses *recruitment* perusahaan memberikan syarat pendidikan yang sedang dibutuhkan yang terbanyak adalah memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat.

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden pada kategori berdasarkan lama bekerja karyawan di Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur, bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak jumlah responden yang merupakan karyawan Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur berdasarkan kategori lama bekerja. Hasil pengumpulan data melalui kuesioner diperoleh adalah seperti pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
≤ 2 Tahun	25	55
2-3 Tahun	18	40
≥ 3 Tahun	2	5
Jumlah	45	100

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa mayoritas responden dalam kategori berdasarkan lama bekerja adalah ≤ 2 Tahun sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 55% dan responden yang bekerja antara 2-3 Tahun sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 40%. Responden yang bekerja ≥ 3 Tahun sebanyak 2 orang dengan persentase sebesar 5%.

Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur

mayoritas pada kategori lama bekerja membutuhkan karyawan yang masa pengalamannya relatif belum lama, hal ini disebabkan karena pihak manajemen Hotel Bydiel Kabupaten Cianjur bermaksud agar karyawan lebih mudah untuk dibentuk dalam bidang pekerjaan sesuai arahan manajemen.

4.3 Uji Instrumen

Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji validitas (*test of validity*) dan uji reliabilitas (*test of reliability*).

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas ini menurut Sugiyono (2017:125) dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan skor dari masing-masing variabel kemudian dibandingkan dengan nilai kritis, jika koefisien antara item dengan total item sama atau di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya di bawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Mencari nilai validitas tersebut dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

4.3.1.1 Uji Validitas Karakteristik Pekerjaan

Hasil pengolahan data dari uji validitas kuesioner untuk variabel karakteristik pekerjaan adalah sebagai berikut ini.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Instrumen Karakteristik Pekerjaan

No Item	R-hitung	R-kritis	Keterangan
1	0,681	0,300	Valid
2	0,626	0,300	Valid
3	0,485	0,300	Valid
4	0,584	0,300	Valid
5	0,624	0,300	Valid
6	0,642	0,300	Valid
7	0,623	0,300	Valid
8	0,699	0,300	Valid
9	0,555	0,300	Valid
10	0,564	0,300	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui mengenai hasil uji validitas dapat terlihat bahwa setiap item pernyataan pada variabel karakteristik pekerjaan yang berjumlah 10 pertanyaan semua hasil mempunyai nilai r-hitung yang lebih besar dari pada nilai r-tabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan dikatakan valid, dengan artian bahwa seluruh instrument dapat digunakan dalam penelitian ini.

4.3.1.2 Uji Validitas *Emotional Quotient*

Uji validitas kuesioner variabel *emotional quotient*, berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen *Emotional Quotient*

No Item	R-hitung	R-kritis	Keterangan
1	0,739	0,300	Valid
2	0,722	0,300	Valid
3	0,727	0,300	Valid
4	0,691	0,300	Valid

No Item	R-hitung	R-kritis	Keterangan
5	0,636	0,300	Valid
6	0,705	0,300	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 menunjukkan hasil uji validitas bahwa setiap item pernyataan pada variabel *emotional quotient* dalam penelitian ini adalah valid ,karena setiap item pernyataan pada variabel *emotional quotient* yang berjumlah 6 pertanyaan dimana semua hasil mempunyai nilai r-hitung yang lebih besar dari pada nilai r-tabel.

4.3.1.3 Uji Validitas Kinerja

Hasil pengolahan data dari uji validitas kuesioner variabel kinerja adalah sebagai berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Perhitungan Nilai Validitas Kinerja

No. Item	Koefisien Korelasi (r)	Nilai r_{kritis}	Kesimpulan
1	0,739	0,300	Valid
2	0,626	0,300	Valid
3	0,536	0,300	Valid
4	0,685	0,300	Valid
5	0,624	0,300	Valid
6	0,693	0,300	Valid
7	0,596	0,300	Valid
8	0,812	0,300	Valid
9	0,551	0,300	Valid
10	0,565	0,300	Valid
11	0,555	0,300	Valid

Sumber : Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 menunjukkan hasil uji validitas bahwa setiap item pernyataan pada variabel kinerja dalam penelitian ini adalah valid ,karena setiap item pernyataan pada variabel kinerja yang berjumlah 11 pertanyaan dimana semua hasil mempunyai nilai r-hitung yang lebih besar dari pada nilai r-tabel.

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Perhitungan uji reliabilitas variabel karakteristik pekerjaan (X_1), *emotional quotient* (X_2) dan variabel kinerja (Y) dilakukan dengan cara mengambil 45 responden kemudian dihitung reliabilitas setiap variabel dengan menggunakan program SPSS kemudian dibandingkan antara nilai r-hitung dan r-tabel dengan nilai kritis 0,7. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menghasilkan hasil yang konsisten, sehingga alat ukur dalam penilaian bisa dilakukan untuk penelitian selanjutnya. Berikut adalah hasil uji reliabilitas variabel penelitian ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Rhitung	rtabel	Keterangan
Karakteristik pekerjaan	0,718	0,700	Reliabel
<i>Emotional Quotient</i>	0,825	0,700	Reliabel
Kinerja	0,779	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan Tabel 4.8 nilai reliabilitas yang diperoleh lebih besar dari nilai kritis yaitu 0,700. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan

reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* dan kinerja karyawan memberikan hasil yang konsisten valid.

4.4 Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil pengumpulan data untuk menjawab rumusan masalah, peneliti menggunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana tanggapan karyawan terhadap karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* terhadap kinerja.

Hasil penilaian responden, responden pada penelitian ini yaitu karyawan Bydiel Hotel. Selanjutnya berdasarkan operasional variabel dari setiap indikator –indikator dari dimensi karakteristik pekerjaan, *emotional quotient* terhadap kinerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

4.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan dalam penelitian ini diukur dengan 4 dimensi yaitu dimensi ragam keahlian memiliki 2 indikator, dimensi identitas tugas memiliki 3 indikator, dimensi signifikansi tugas memiliki 3 indikator dan dimensi otonomi memiliki 2 indikator. Sehingga dari 4 dimensi ini terdapat 10 item pernyataan. Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai tanggapan responden yang diajukan kepada 45 responden.

1. Dimensi Ragam Keahlian

Tabel 4.9

Distribusi Tanggapan Mengenai Jenis Kemampuan Tenaga

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	23	92	51,11
Kurang Setuju	3	22	66	48,89
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	158	100%
Rata-rata		3,51		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.9 mengenai jenis kemampuan tenaga menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 51,11% dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 48,89%, selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,51 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai bahwa jenis kemampuan tenaga karyawan disesuaikan dalam bekerja.

Tabel 4.10
Distribusi Tanggapan Mengenai Keanekaragaman Pekerjaan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,11
Setuju	4	30	120	66,67
Kurang Setuju	3	10	30	22,22
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	175	100%
Rata-rata		3,88		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.10 mengenai keanekaragaman pekerjaan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 72,91% (10,41%+62,50%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 27,09% (20,82%+6,27), selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,88 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju memiliki keanekaragaman pekerjaan.

2. Dimensi Identitas Tugas

Tabel 4.11
Distribusi Tanggapan Mengenai Proses Layanan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,11
Setuju	4	20	80	44,44
Kurang Setuju	3	15	45	33,34
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	160	100%
Rata-rata		3,55		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.11 mengenai proses layanan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 55,55% (11,11%+44,44%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 44,44% (33,34%+11,11%), selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,55 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai proses layanan karyawan sudah memenuhi harapan perusahaan.

Tabel 4.12
Distribusi Tanggapan Mengenai Pemeliharaan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	5	20	11,11

Kurang Setuju	3	35	105	77,78
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	135	100%
Rata-rata	3,00			

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.12 mengenai pemeliharaana menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 88,89% (77,78%+11,11%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 11,11% selanjutnya hasil skor rata- rata adalah sebesar 3,00 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 - 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai karyawan harus memiliki keinginan pemeliharaan di tempat kerja.

Tabel 4.13
Distribusi Tanggapan Mengenai Meningkatkan
Perbaikan Kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	25	75	55,56
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	145	100%
Rata-rata	3,22			

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.13 mengenai meningkatkan perbaikan kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (55,56%+11,11%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,22 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 - 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai Karyawan harus memiliki keinginan untuk meningkatkan perbaikan kerja.

3. Dimensi Signifikansi Tugas

Dimensi signifikansi tugas dengan indikator seperti pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Distribusi Tanggapan Mengenai Kesesuaian Tugas

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	30	90	62,50
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	150	100%
Rata-rata		3,33		

Sumber : Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.14 mengenai kesesuaian tugas menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kurang setuju sebesar

62,50% dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata- rata adalah sebesar 3,33 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai kesesuaian tugas.

Tabel 4.15
Distribusi Tanggapan Mengenai Keahlian

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	30	90	62,50
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	150	100%
Rata-rata		3,33		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.15 mengenai keahlian menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 62,50% dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata- rata adalah sebesar 3,33 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai karyawan wajib memiliki keahlian dalam bekerja.

Tabel 4.16
Distribusi Tanggapan Mengenai Pimpinan Bersedia Mendengarkan
Keluhan Kerja Karyawan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	10	50	20,83
Setuju	4	15	60	31,26
Kurang Setuju	3	20	60	47,91
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	170	100%
Rata-rata		3,77		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.16 mengenai pimpinan bersediamendengarkan keluhan kerja karyawan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 52,09% (31,26,%+20,83%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 47,91% selanjutnya hasil skor rata- rata adalah sebesar 3,77 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai pimpinan bersedia mendengarkan keluhan kerja karyawan

4. Dimensi Otonomi

Dimensi otonomi dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.17
Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Merancang Tugas

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	28	84	62,22
Tidak Setuju	2	2	4	4,45
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	148	100%
Rata-rata		3,28		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.17 mengenai kemampuan merancang tugas menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (62,22%+4,45%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,28 angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai kemampuan merancang tugas.

Tabel 4.18
Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Membuat Program Kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,11
Setuju	4	30	120	62,50

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Kurang Setuju	3	10	30	26,39
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	175	100%
Rata-rata		3,88		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.18 mengenai kemampuan membuat program kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 73,61% (11,11%+62,50%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 26,39% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,88 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai karyawan kemampuan membuat program kerja.

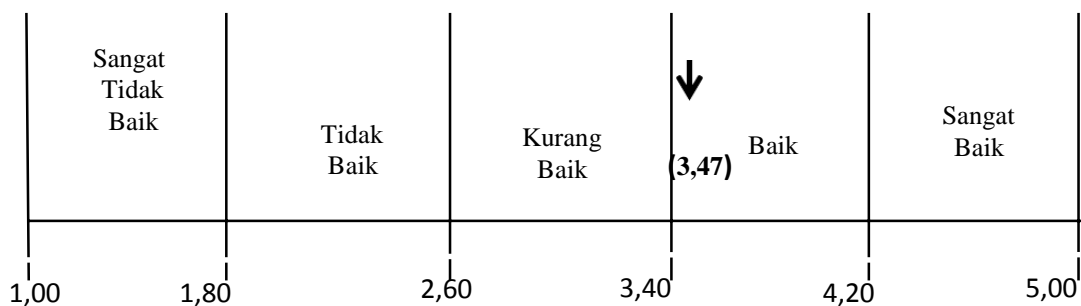
Selanjutnya setelah 4 (empat) dari dimensi karakteristik pekerjaan dan 10 indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat di sampaikan hasil rekapitulasi tanggapan karyawan dari dimensi karakteristik pekerjaan seperti pada Tabel 4.20 sebagai berikut :

Tabel 4.19
Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai
Karakteristik Pekerjaan

No. Item	Indikator	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata
		Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1		
1	Jenis kemampuan tenaga	0	92	66	0	0	158	3,51
2	Keanekaragaman pekerjaan	25	120	30	0	0	175	3,88
3	Proses layanan	25	80	45	10	0	160	3,55
4	Pemeliharaan	0	20	105	10	0	135	3,00
5	Meningkatkan perbaikan kerja	0	60	75	10	0	145	3,22
6	Kesesuaian tugas	0	60	90	0	0	150	3,33
7	Keahlian	0	60	90	0	0	150	3,33
8	Pimpinan bersedia mendengarkan keluhan kerja karyawan	50	60	60	0	0	170	3,77
9	Kemampuan merancang tugas	0	60	84	4	0	148	3,28
10	Kemampuan membuat program kerja	25	120	30	0	0	175	3,88
Total							1566	3,47

Sumber: Hasil olah data 2021

Berdasarkan Tabel 4.19 rekapitulasi tanggapan karyawan mengenai karakteristik pekerjaan dengan total skor rata-rata sebesar 3,47 dan total skor tersebut berada pada kategori baik, karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Selanjutnya dapat digambarkan pada garis kontinum yang menunjukkan anak panah berada pada kategori baik seperti pada gambar 4.2 sebagai berikut:



Gambar 4.2
Garis Kontinum Karakteristik Pekerjaan

Selanjutnya peneliti menemukan 5 (lima) pernyataan yang memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata, yaitu pada pernyataan pemeliharaan dengan skor 3,00, meningkatkan perbaikan kerja dengan skor 3,22, kemampuan merancang tugas dengan skor 3,28, kesesuaian tugas dengan skor 3,33, dan keahlian dengan skor 3,33. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan pada Bydiel Hotel Cianjur belum sepenuhnya melakukan pemeliharaan pada peralatan kerja, belum meningkatkan perbaikan kerja, belum mampu merancang tugas, belum sepenuhnya melaksanakan kesesuaian tugas dan belum sepenuhnya memiliki keahlian kerja pada bidang pekerjaannya. Kemudian peneliti

juga menemukan ada 5 (lima) pernyataan yang memiliki nilai skor perolehan di atas nilai skor rata-rata, yaitu pada pernyataan keanekaragam pekerjaan dengan skor 3,88, kemampuan membuat program kerja dengan skor 3,88, pimpinan bersedia mendengarkan keluhan kerja karyawan dengan skor 3,77, proses layanan dengan skor 3,55 dan jenis kemampuan kerja dengan skor 3,51. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan sebenarnya sudah memahami dan mengerti tentang keanekaragam pekerjaan, kemampuan membuat program kerja, pimpinan juga mau bersedia mendengarkan keluhan kerja karyawan, karyawan juga sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan proses layanan yang diberlakukan, serta karyawan juga sudah memahami jenis kemampuan dalam bekerja.

4.4.2 Analisis Deskriptif Variabel *Emotional Quotient*

Emotional quotient dalam penelitian ini diukur dengan 3 dimensi yaitu dimensi pengaturan diri memiliki 2 indikator, dimensi motivasi diri memiliki 2 indikator, dimensi mengenali emosi orang lain memiliki 2 indikator. Sehingga dari 3 dimensi ini terdapat 6 item pernyataan. Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai tanggapan responden yang diajukan kepada 45 responden.

1. Dimensi Pengaturan Diri

Dimensi pengaturan diri dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.20
Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Penguasaan Diri

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	10	50	22,23
Setuju	4	20	80	44,44
Kurang Setuju	3	15	45	33,33
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	175	100%
Rata-rata		3,88		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.20 mengenai kemampuan penguasaan diri menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 66,67% (22,23%+44,44%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 33,33%, selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,88 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai kemampuan penguasaan diri.

Tabel 4.21
Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Menenangkan Diri

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	28	84	62,22

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Tidak Setuju	2	2	4	4,45
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	148	100%
Rata-rata		3,28		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.21 mengenai kemampuan menenangkan diri menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (62,22%+4,45%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,28 angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai kemampuan menenangkan diri.

2. Dimensi Motivasi diri

Dimensi motivasi diri dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.22
Distribusi Tanggapan Mengenai Lebih Produktif

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	30	90	62,50
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0

Total	45	150	100%
Rata-rata	3,33		

Sumber: Hasil data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.22 mengenai lebih produktif menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 62,50% dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata- rata adalah sebesar 3,33 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai karyawan lebih produktif dalam bekerja.

Tabel 4.23

Distribusi Tanggapan Mengenai Efektif Dalam Bekerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	10	50	20,83
Setuju	4	15	60	31,26
Kurang Setuju	3	20	60	47,91
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	170	100%
Rata-rata		3,77		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.23 efektif dalam bekerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 52,09% (31,26,%+20,83%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 47,91% selanjutnya hasil skor rata- rata adalah sebesar 3,77 dimana angka tersebut

berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju efektif dalam bekerja.

3. Dimensi Mengenali Emosi Orang Lain atau Rekan Kerja

Dimensi mengenali emosi orang lain dengan indikator sebagai berikut :

Tabel 4.24
Distribusi Tanggapan Mengenai Kemampuan Mengetahui yang
Dibutuhkan Rekan kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	5	20	11,11
Kurang Setuju	3	35	105	77,78
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	135	100%
Rata-rata			3,00	

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.24 mengenai mengetahui apa yang dibutuhkan rekan kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 88,89% (77,78%+11,11%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 11,11% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,00 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai karyawan mengetahui apa yang dibutuhkan rekan kerja.

Tabel 4.25
Distribusi Tanggapan Mengenai Mengetahui Kehendak
Rekan Kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	25	75	55,56
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	145	100%
Rata-rata		3,22		

Sumber : Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.25 mengenai mengetahui kehendak rekan kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (55,56%+11,11%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,22 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai mengetahui kehendak rekan kerja.

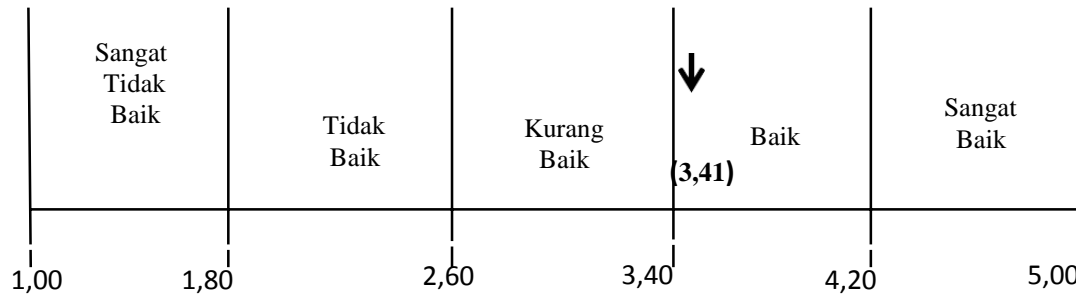
Selanjutnya setelah 3 (tiga) dari dimensi *emotional equotient* dan 6 indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat di sampaikan hasil rekapitulasi tanggapan karyawan dari dimensi karakteristik pekerjaan seperti pada Tabel 4.27 sebagai berikut :

Tabel 4.26
Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai
Emotional Equotient

No. Item	Indikator	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata
		Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1		
1	Kemampuan penguasaan diri	0	25	120	30	0	175	3,88
2	Kemampuan menenangkan diri	0	60	84	4	0	148	3,28
3	Lebih produktif dalam bekerja	0	60	90	0	0	150	3,33
4	Efektif dalam bekerja	50	60	60	0	0	170	3,77
5	Mengetahui yang dibutuhkan rekan kerja	0	20	105	10	0	135	3,00
6	Mengetahui kehendak rekan kerja	0	60	75	10	0	145	3,22
Total							923	3,41

Sumber: Hasil olah data 2021

Berdasarkan Tabel 4.26 rekapitulasi tanggapan karyawan mengenai *emotional quotient* dengan total skor rata-rata sebesar 3,41 dan total skor tersebut berada pada kategori baik, karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Selanjutnya dapat digambarkan pada garis kontinum yang menunjukkan anak panah berada pada kategori baik seperti pada gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.3

Garis Kontinum *Emotional Quotient*

Selanjutnya peneliti menemukan 4 (empat) pernyataan yang memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata, yaitu pada pernyataan mengetahui yang dibutuhkan rekan kerja dengan skor 3,00, mengetahui kehendak rekan kerja dengan skor 3,22, kemampuan menenangkan diri dengan skor 3,28, dan lebih produktif dalam bekerja dengan skor 3,33. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan pada Bydiel Hotel Cianjur belum sepenuhnya mengetahui yang dibutuhkan rekan kerja dan kehendak rekan kerja dalam melaksanakan tugas, belum memiliki kemampuan dalam menenangkan diri jika menghadapi permasalahan kerja, belum meningkatkan lebih produktif dalam bekerja,. Kemudian peneliti juga menemukan ada 2 (dua) pernyataan yang memiliki nilai skor perolehan diatas nilai skor rata-rata, yaitu pada pernyataan kemampuan penguasaan diri dengan skor 3,88, efektif dalam bekerja dengan skor 3,77. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan sebenarnya sudah memiliki kemampuan dalam penguasaan diri dalam melaksanakan pekerjaan, dan karyawan sudah melakukan secara efektif dalam bekerja.

4.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja

Kinerja dalam penelitian ini diukur dengan 5 dimensi yaitu dimensi kualitas memiliki 3 indikator, dimensi kuantitas diri memiliki 2 indikator, dimensi tanggung jawab memiliki 2 indikator, dimensi kehadiran ditempat kerja memiliki 2 indikator dan dimensi kerjasama memiliki 2 indikator. Sehingga dari 5 dimensi ini terdapat 11 item pernyataan. Berikut ini adalah hasil penelitian mengenai tanggapan responden yang diajukan kepada 45 responden.

1. Dimensi Kualitas

Tabel 4.27
Distribusi Tanggapan Mengenai Kerapihan Dalam
Mengerjakan Pekerjaan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	30	90	62,50
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	150	100%
Rata-rata		3,33		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.27 mengenai kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 62,50% dan sebagian karyawan menyatakan

setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,33 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 - 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan.

Tabel 4.28
Distribusi Tanggapan Mengenai Ketepatan dalam
Mengerjakan Pekerjaan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	10	50	20,83
Setuju	4	15	60	31,26
Kurang Setuju	3	20	60	47,91
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	170	100%
Rata-rata		3,77		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.28 mengenai ketepatan dalam mengerjakan pekerjaan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 52,09% (31,26,%+20,83%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 47,91% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,77 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai ketepatan dalam mengerjakan pekerjaan.

Tabel 4.29
Distribusi Tanggapan Mengenai Ketelitian dalam Mengerjakan Pekerjaan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	28	84	62,22
Tidak Setuju	2	2	4	4,45
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	148	100%
Rata-rata		3,28		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.29 mengenai ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (62,22%+4,45%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,28 angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 - 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan.

2. Dimensi Kuantitas

Dimensi kuantitas dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.30
Distribusi Tanggapan Mengenai Kecepatan dalam Mengerjakan Pekerjaan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,11
Setuju	4	30	120	62,50
Kurang Setuju	3	10	30	26,39
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	175	100%
Rata-rata		3,88		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.30 mengenai kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 73,61% (11,11%+62,50%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 26,39% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,88 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan.

Tabel 4.31
Distribusi Tanggapan Mengenai Hasil Kerja yang Memuaskan

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,11
Setuju	4	30	120	66,67

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Kurang Setuju	3	10	30	22,22
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	175	100%
Rata-rata		3,88		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.31 mengenai hasil kerja yang memuaskan menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 72,91% (10,41%+62,50%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 27,09% (20,82%+6,27), selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,88 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju hasil kerja yang memuaskan.

3. Dimensi Tanggung Jawab

Dimensi tanggung jawab dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.32
Distribusi Tanggapan Mengenai Tanggung Jawab akan Hasil Kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	5	25	11,11
Setuju	4	20	80	44,44
Kurang Setuju	3	15	45	33,34
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0

Total	45	160	100%
Rata-rata	3,55		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.32 mengenai tanggung jawab akan hasil kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 55,55% (11,11%+44,44%) dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 44,44% (33,34%+11,11%), selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,55 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju ai tanggung jawab akan hasil kerja.

Tabel 4.33

Distribusi Tanggapan Mengenai Penggunaan Sarana Prasarana Kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	5	20	11,11
Kurang Setuju	3	35	105	77,78
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	135	100%
Rata-rata	3,00			

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.33 mengenai penggunaan sarana dan prasarana kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 88,89% (77,78%+11,11%) dan sebagian

karyawan menyatakan setuju sebesar 11,11% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,00 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai penggunaan sarana dan prasarana kerja.

4. Dimensi Kehadiran di Tempat kerja

Dimensi kehadiran di tempat kerja dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.34
Distribusi Tanggapan Mengenai Tepat Waktu Dalam Bekerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	25	75	55,56
Tidak Setuju	2	5	10	11,11
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	145	100%
Rata-rata			3,22	

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.34 mengenai tepat waktu dalam bekerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (55,56%+11,11%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,22 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 -

3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai Karyawan tepat waktu dalam bekerja.

Tabel 4.35
Distribusi Mengenai Kehadiran di Tempat Kerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	30	90	62,50
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	150	100%
Rata-rata		3,33		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.35 mengenai kehadiran di tempat kerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kurang setuju sebesar 62,50% dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,33 dimana angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai kehadiran di tempat kerja.

5. Dimensi Kerjasama

Dimensi kerjasama dengan indikator sebagai berikut:

Tabel 4.36
Distribusi Tanggapan Mengenai Jalinan Kerjasama dalam Bekerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	15	60	33,33
Kurang Setuju	3	28	84	62,22
Tidak Setuju	2	2	4	4,45
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Total		45	148	100%
Rata-rata			3,28	

Sumber : Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.36 mengenai jalinan kerjasama menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan kurang setuju sebesar 66,67% (62,22%+4,45%) dan sebagian karyawan menyatakan setuju sebesar 33,33% selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,28 angka tersebut berada pada kategori kurang baik karena berada pada interval 2,60 – 3,40. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan kurang setuju mengenai jalinan kerjasama dalam bekerja.

Tabel 4.37
Distribusi Tanggapan Mengenai Kekompakan dalam Bekerja

Tanggapan	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	0	0	0
Setuju	4	23	92	54,17
Kurang Setuju	3	22	66	45,83
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0

Total	45	158	100%
Rata-rata	3,51		

Sumber: Hasil olah data, 2021

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada Tabel 4.37 kekompakan dalam bekerja menunjukkan bahwa karyawan mayoritas menyatakan kecenderungan setuju sebesar 54,17% dan sebagian karyawan menyatakan kurang setuju sebesar 45,83%, selanjutnya hasil skor rata-rata adalah sebesar 3,51 dimana angka tersebut berada pada kategori baik karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan setuju mengenai kekompakan dalam bekerja.

Selanjutnya setelah 5 (lima) dari dimensi kinerja dan 11 indikator yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat di sampaikan hasil rekapitulasi tanggapan karyawan dari dimensi karakteristik pekerjaan seperti pada Tabel 4.39 sebagai berikut :

Tabel 4.38
Rekapitulasi Tanggapan Karyawan Mengenai Kinerja

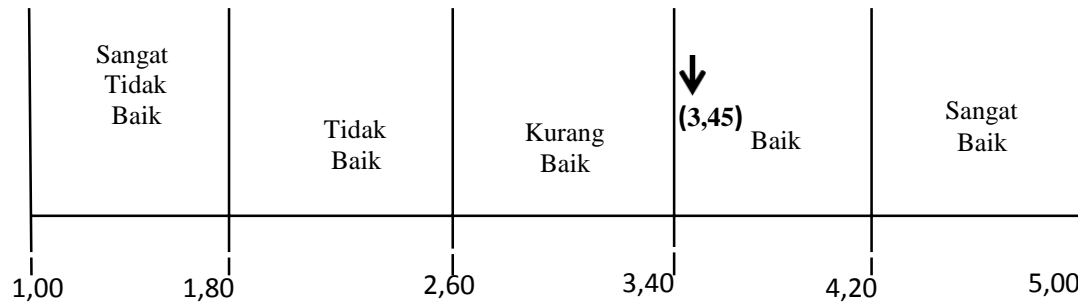
No. Item	Indikator	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata
		Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1		
1	Kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan	0	60	90	0	0	150	3,33
2	Ketepatan dalam mengerjakan pekerjaan	50	60	60	0	0	170	3,77
3	Ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan	0	60	84	4	0	148	3,28

No. Item	Indikator	Tanggapan Responden					Total Skor	Rata-rata
		Skor 5	Skor 4	Skor 3	Skor 2	Skor 1		
4	Kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan	25	120	30	0	0	175	3,88
5	Hasil kerja yang memuaskan	25	120	30	0	0	175	3,88
6	Tanggung jawab akan hasil kerja	25	80	45	10	0	160	3,55
7	Penggunaan sarana dan prasarana kerja	0	20	105	10	0	135	3,00
8	Tepat waktu dalam bekerja	0	60	75	10	0	145	3,22
9	Kehadiran di tempat kerja	0	60	90	0	0	150	3,33
10	Jalinan kerja sama dalam bekerja	0	60	84	4	0	148	3,28
11	Kekompakan dalam bekerja	0	92	66	0	0	158	3,51
Total							1714	3,45

Sumber: Hasil olah data 2021

Berdasarkan Tabel 4.38 rekapitulasi tanggapan karyawan mengenai kinerja dengan total skor rata-rata sebesar 3,45 dan total skor tersebut berada pada kategori baik, karena berada pada interval 3,40 – 4,20. Selanjutnya dapat digambarkan pada

garis kontinum yang menunjukkan anak panah berada pada kategori baik seperti pada gambar 4.4 sebagai berikut:



Gambar 4.4
Garis Kontinum Kinerja

Selanjutnya peneliti menemukan 6 (enam) pernyataan yang memiliki nilai skor dibawah nilai rata-rata, yaitu pada pernyataan penggunaan sarana prasarana dengan skor 3,00, tepat waktu dalam bekerja dengan skor 3,22, ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan dengan skor 3,28, kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan dengan skor 3,33, kehadiran ditempat kerja dengan skor 3,33 , jalinan kerjasama dalam bekerja dengan skor 3,28. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan pada Bydiel Hotel Cianjur belum sepenuhnya menggunakan sarana prasarana kerja sesuai dengan peggunaannya, belum sepenuhnya memperhatikan ketepatan waktu dalam bekerja, belum melakukan ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan, belum memperhatikan kerapihan dalam bekerja, belum mentaati kewajiban kehadiran ditempat kerja, belum menjalin kerjasama dalam bekerja. Kemudian peneliti juga menemukan ada 5 (lima) pernyataan yang memiliki nilai skor perolehan diatas nilai skor rata-rata, yaitu pada pernyataan kecepatan dalam bekerja dengan skor 3,88, hasil kerja yang memuaskan dengan kerja

3,88, ketepatan dalam melaksanakan pekerjaan dengan skor 3,77. Kekompakan dalam bekerja dengan skor 3,51 dan tanggung jawab atas hasil kerja dengan skor 3,55. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan sebenarnya sudah mengerjakan pekerjaan dengan cepat, sudah memberikan hasil kerja yang memuaskan, sudah mampu mengerjakan pekerjaan dengan tepat, sudah memiliki kekompakan dalam bekerja, dan karyawan sudah bertanggung jawab atas hasil kerjanya.

4.5 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini untuk menjawab seberapa besar pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah alat ukur statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas atau variabel *independent*. Dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda yaitu untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja Karyawan. Secara sistematis dinyatakan dalam bentuk persamaan sebagai berikut,

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

Dengan menggunakan *software* SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.39
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.284	.225		1.261	.211			
Karateristik Pekerjaan	.215	.064	.243	3.364	.001	.561	.338	.212
Emotional Quotient	.702	.077	.660	9.152	.000	.777	.698	.578

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil olah data 2021

Berdasarkan data dari Tabel 4.39 dapat diketahui persamaan regresi dari karateristik pekerjaan, dan *emotional quotient* secara simultan terhadap kinerja karyawan yaitu:

$$Y = 0,284 + 0,215X_1 + 0,702X_2$$

Dari persamaan diatas dapat diartikan bahwa :

- a. Konstanta = 0,284 artinya proses kinerja karyawan bernilai 0,284. Apabila variabel X_1 (karateristik pekerjaan), X_2 (*emotional quotient*) tidak mempengaruhi variabel Y (kinerja karyawan) atau semua variabel bebas konstan dan bernilai 0, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,284.

- b. Nilai variabel X_1 yaitu karakteristik pekerjaan memiliki koefisien regresi sebesar 0,215 artinya jika karakteristik pekerjaan mengalami peningkatan sebesar 0,215, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,215.
- c. Nilai variabel X_2 yaitu *emotional quotient* memiliki koefisien regresi sebesar 0,702 artinya yaitu jika *emotional quotient* mengalami peningkatan sebesar 0,702, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,702.

4.5.2 Hasil Analisis Korelasi Berganda

Tabel 4.40
Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,806 ^a	,649	,641	3,51311	,805	19,383	2	67	,000

a. Predictors: (Constant) *emotional quotient*, karakteristik pekerjaan

Sumber: Hasil olah data 2021

Berdasarkan Tabel 4.40 bahwa nilai koefisien korelasi (R) secara simultan yang diperoleh antara karakteristik pekerjaan (X_1), *emotional quotient* (X_2) dengan kinerja karyawan (Y), adalah sebesar 0,806.

Nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara variabel bebas dan terikat searah. Dimana semakin baik karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya kinerja karyawan. Penafsiran penilaian korelasi tersebut lebih jelasnya akan dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 4.41
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:184)

Berdasarkan tabel 4.42 diketahui bahwa nilai R (koefisien korelasi) adalah sebesar 0,806 berada diantara 0,80-1,00 yang berarti karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat terhadap kinerja karyawan.

4.5.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. Sedangkan analisis koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.42
Koefisien Determinasi Simultan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	,649	,641	35131

a. Predictors: (Constant), *emotional quotient*, karakteristik pekerjaan

Sumber: Hasil olah data 2021

Perhitungan nilai koefisien determinasi simultan dapat diketahui sebagai berikut:

$$KD = r^2_{xy} \times 100\%$$

Dimana:

KD = Seberapa jauh perubahan variabel Y yang dipengaruhi oleh variabel X

r^2_{xy} = Kuadrat koefisien korelasi

$$KD = 0,806^2 \times 100\% = 64,9\%$$

Berdasarkan Tabel 4.42 dapat dilihat nilai koefisien determinasi secara simultan sebesar 0,649. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa secara simultan karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 64,9%, sedangkan sisanya 35,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 4.43
Koefisien Determinasi Parsial
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.284	.225		1.261	.211			
Karakteristik Pekerjaan	.215	.064	.243	3.364	.001	.561	.338	.212
Emotional Quotient	.702	.077	.660	9.152	.000	.777	.698	.578

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil olah Data 2021.

Berdasarkan Tabel 4.43 perhitungan koefisien determinasi secara parsial, dimana diperoleh dengan cara mengkalikan *standardized coefficient beta* dengan *correlations zero-order* sebagai berikut:

1. Besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y)

$$= 0,243 \times 0,561 = 0,1363 \text{ atau } 13,6\%$$

2. Besarnya pengaruh *emotional quotient* (X_2) terhadap kinerja (Y)

$$= 0,660 \times 0,777 = 0,5128 \text{ atau } 51,3\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka besarnya pengaruh/kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen yakni kinerja dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh karakteristik pekerjaan (X_1) terhadap kinerja

karyawan (Y) sebesar 13,6%. Pengaruh *emotional quotient* (X_2) terhadap kinerja (Y) sebesar 51,3% terhadap kinerja karyawan (Y) .

4.6 Pembahasan

Pada sub bab ini hasil penelitian akan dibahas secara lebih rinci dan jelas. Hasil penelitian dari sumber data kuesioner dan pengujian hasil dari pengolahan analisis statistik yang telah diuraikan sebelumnya akan dibahas mengenai analisis deskriptif dan verifikatif. Berdasarkan penelitian yang di lakukan peneliti maka didapatkan hasil penelitian menggunakan deskriptif dan verifikatif.

4.6.1 Pembahasan Deskriptif

Berdasarkan pada hasil observasi dengan menggunakan kuesioner, wawancara dengan berbagai pihak yang terkait serta penganalisaan secara mendalam terhadap jawaban responden serta keterkaitannya dengan teori-teori yang berlaku dan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan maka perlu adanya pembahasan analisis deskriptif. yang dibagi menjadi beberapa pembahsan berdasarkan variabel berikut ini.

4.6.1.1 Karateristik Pekerjaan Pada Karyawan Bydiel Hotel

Karakteristik pekerjaan adalah upaya mengidentifikasikan karakteristik tugas dari pekerjaan, bagaimana karakteristik itu digabung untuk membentuk pekerjaan yang berbeda dan hubungannya dengan motivasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang tanggapan karyawan terhadap variabel karateristik pekerjaan dengan 10 item pertanyaan dari 4 dimensi, hasil

tanggapan karyawan mengenai karakteristik pekerjaan didapatkan total skor rata-rata sebesar 3,47, dan total skor tersebut termasuk berada pada kategori baik, karena berada pada interval 3,41 –4,20. Peneliti menemukan lima indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata, yaitu pada pernyataan pemeliharaan dengan skor 3,00, kemudian pernyataan meningkatkan perbaikan kerja dengan skor 3,22, pernyataan kesesuaian tugas dengan skor 3,33. Selanjutnya pernyataan keahlian 3,33 dan pernyataan kemampuan merancang tugas dengan skor 3,28. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan merasa belum sepenuhnya meningkatkan perbaikan kerja, belum merasakan adanya kesesuaian tugas, belum adanya kesesuaian keahlian kerja, dan belum memiliki kemampuan untuk merancang tugas dalam bekerja.

4.6.1.2 *Emotial Quotient* Pada Karyawan Bydiel Hotel

Emotional Quotient (EQ) merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang tanggapan karyawan terhadap variabel karakteristik pekerjaan dengan 6 item pertanyaan dari 3 dimensi, hasil tanggapan karyawan mengenai *emotional quotient* didapatkan total skor rata-rata sebesar 3,41, dan total skor tersebut termasuk berada pada kategori baik, karena berada pada interval 3,41 –4,20. Peneliti menemukan empat indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata, yaitu pada pernyataan kemampuan menenangkan diri dengan skor 3,28, kemudian pernyataan lebih produktif dalam bekerja dengan skor 3,33,

pernyataan mengetahui yang dibutuhkan rekan kerja dengan skor 3,00. Selanjutnya pernyataan mengetahui kehendak rekan kerja 3,22.

Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan merasa belum sepenuhnya dapat menenangkan diri saat ada permasalahan dalam bekerja, belum sepenuhnya melakukan lebih produktif dalam bekerja, belum mengetahui yang dibutuhkan rekan kerja dalam bekerja, dan belum mengetahui kehendak rekan kerja dalam bekerja.

4.6.1.3 Kinerja Pada Karyawan Bydiel Hotel

Kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tentang tanggapan karyawan terhadap variabel kinerja dengan 11 item pertanyaan dari 5 dimensi, hasil tanggapan karyawan mengenai kinerja didapatkan total skor rata-rata sebesar 3,45, dan total skor tersebut termasuk berada pada kategori baik, karena berada pada interval 3,41 –4,20. Peneliti menemukan enam indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata, yaitu pada pernyataan kerapihan dalam bekerja dengan skor 3,33, kemudian pernyataan ketelitian dalam bekerja dengan skor 3,28, pernyataan penggunaan sarana dan prasarana kerja dengan skor 3,00. Selanjutnya pernyataan tepat waktu dalam bekerja dengan skor 3,22. Pernyataan kehadiran di tempat kerja dengan skor 3,33 dan pernyataan jalinan kerjasama dalam bekerja dengan skor 3,28.

Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan merasa belum sepenuhnya dapat menghasilkan kerapian dalam bekerja, belum melakukan penggunaan sarana dan prasarana kerja sesuai dengan kebutuhan kerja, belum tepat waktu dalam bekerja, dan belum mematuhi kehadiran di tempat kerja, dan belum sepenuhnya melaksanakan jalinan kerja sama dalam bekerja.

4.6.2 Pembahasan Verifikatif

Penelitian verifikatif digunakan untuk menguji teori, dimana pada pembahasan ini akan dihubungkan mengenai hasil yang diperoleh selama penelitian dengan teori-teori yang berhubungan dan sejalan dengan penelitian terdahulu.

4.6.2.1 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan

Karakteristik pekerjaan merupakan sikap aspek internal dari kerja itu sendiri dari variasi keterampilan yang dibutuhkan, prosedur dan kejelasan tugas, tingkat kepentingan tugas, kewenangan dan tanggung jawab serta umpan balik dari tugas yang telah dilakukan. Karakteristik pekerjaan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini didukung dari hasil penelitian penelitian Emin Kahya (2017) yang menyatakan bahwa hasil dari penelitian ini yaitu karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja serta mempunyai hubungan yang searah. Penelitian dilakukan penelitian oleh Gozali Nurhamidah (2016), menyatakan hasil analisis pengolahan data dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai. Penelitian Zunaidah (2010) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian di atas

dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat lebih memperhatikan karakteristik pekerjaan bagi karyawannya.

Berdasarkan dari ketiga hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat disimpulkan, bahwa karakteristik pekerjaan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan tanggung jawab untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan, agar para karyawan bisa paham dan mengerti atas pekerjaan mereka, dan diyakini memiliki pengaruh terhadap kinerja perusahaan dalam bentuk kinerja karyawan, sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan bisa dengan cepat terlaksana dan mencapai target yang diharapkan.

4.6.2.2 Pengaruh *Emotional Quotient* Terhadap Kinerja Karyawan

Emotional equotient lebih memungkinkan seorang karyawan mencapai tujuannya. Kesadaran diri, penguasaan diri, empati dan kemampuan sosial yang baik merupakan kemampuan yang sangat mendukung karyawan didalam pekerjaannya yang penuh tantangan serta persaingan diantara rekan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa *emotional equotient* sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja.

Hal ini sejalan dan didukung oleh penelitian Ivan Vratskikh (2016) menyatakan *emotional equotient* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai. Didukung kembali oleh penelitian Qadar Baksh Baloch, dkk (2014) yang menyatakan bahwa hasil penelitian ada pengaruh yang positif dan signifikan *emotional equotient* terhadap

kinerja. Selanjutnya penelitian dari Ali Al Kahtani (2013) menyatakan bahwa *emotional equotient* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian dari ketiga hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat disimpulkan, bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan *emotional equotient* terhadap karyawannya, untuk peningkatan kinerja karyawan dan tentunya akan meningkatkan juga kepada peningkatan kinerja perusahaan.

4.6.2.3 Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan *Emotional Quotient* Terhadap Kinerja Karyawan

Karakteristik pekerjaan yang tepat dengan pekerjaan yang diemban karyawan memiliki peran penting terkait dengan berbagai sikap karyawan atau berkaitan dengan *emotional quotient* karyawan.

Kegiatan melaksanakan pekerjaan dibutuhkan juga *emotional quotient* dari seorang karyawan karena seseorang yang mempunyai kecerdasan emosional yang tinggi mempunyai kemampuan untuk mengelola perasaannya antara lain dapat memotivasi dirinya sendiri dan orang lain, tegar menghadapi frustrasi, sanggup mengatasi dorongan-dorongan primitif dan menunda kepuasan sesaat, mengatur suasana hati yang aktif dan mampu berempati dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain.

Mengingat pentingnya tuntutan kinerja merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang karyawan yaitu hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* mempengaruhi hasil kerja atau kinerja karyawan, hal ini sejalan dan didukung oleh penelitian terdahulu yaitu penelitian Rani Setyaningrum (2016) yang menyatakan bahwa pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* berpengaruh secara bersama-sama dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Penelitian lain yang mendukung karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja karyawan adalah peneliti Saddam Amir (2012) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap kinerja pegawai.

Selanjutnya penelitian Bambang (2013) menyatakan bahwa karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Perusahaan perlu memperhatikan karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* sehingga karyawan dapat bekerja lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan penelitian dari ketiga hasil penelitian terdahulu tersebut maka dapat disimpulkan, bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan diharapkan dapat memperhatikan karakteristik pekerjaan dan *emotional equotient* terhadap karyawannya, untuk peningkatan kinerja karyawan dan tentunya akan meningkatkan juga kepada peningkatan kinerja perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja pada karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur , maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik pekerjaan berada pada kategori baik ditunjukkan oleh mayoritas jawaban responden yaitu setuju, hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan pada karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur sudah baik. Peneliti menemukan adanya 5 indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata.
2. *Emotional quotient* berada pada kategori baik ditunjukkan oleh mayoritas jawaban responden yaitu setuju, hal ini menunjukkan bahwa *emotional quotient* pada karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur sudah baik. Peneliti menemukan adanya 4 indikator yang memiliki skor dibawah rata-rata.
3. Kinerja karyawan berada pada kategori baik ditunjukkan oleh mayoritas jawaban responden yaitu setuju, hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur sudah baik. Peneliti menemukan adanya 6 indikator yang masih dibawah rata-rata.

4. Pengaruh karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur secara simultan memberikan pengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 64,9%. Selanjutnya secara parsial karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 13,6% , pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan sebesar 51,3%, maka pengaruh yang dominan secara parsial adalah variabel *emotional quotient*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur Adapun saran-saran tersebut antara lain yaitu:

1. Karakteristik pekerjaan bagi karyawan, sebaiknya pihak manajemen agar dapat lebih memperhatikan keanekaragaman pekerjaan misalnya dengan memberikan pengarahan, juga mengenai proses layanan misalnya karyawan dapat di ikut sertakan dalam pelatihan tentang pelayanan, pimpinan bersedia lagi mendengarkan lagi keluhan kerja karyawan, dan jenis kemampuan tenaga kerja karyawan.
2. *Emotional quotient* karyawan masih perlu di perhatikan oleh pihak manajemen, antara lain yaitu kemampuan penguasaan diri dari karyawan dalam mengatasi permasalahan kerja, efektif dalam bekerja.

3. Kinerja karyawan masih perlu ditinjau oleh pihak manajemen misalnya ketepatan dalam mengerjakan pekerjaan, kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan, hasil kerja yang memuaskan, tanggung jawab akan hasil kerja dan kekompakan dalam bekerja.
4. Karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* terhadap kinerja karyawan sangat kuat, oleh karena itu karakteristik pekerjaan dan *emotional quotient* perlu lebih diperhatikan oleh manajemen khususnya pada variabel *emotional quotient*, karena *emotional quotient* memiliki pengaruh signifikan yang paling besar terhadap kinerja dibandingkan karakteristik pekerjaan. Artinya semakin baik *emotional quotient* para karyawan maka semakin meningkatkan kinerja Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2016., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik, 2019., *Statistik Kunjungan Wisatawan Mancanegara*, Katalog BPS: 8401011
- Bambang Suprihatin, 2013 “Analisis Pengaruh Emotional Quotient (EQ) Dan Stres Kerja Terhadap Performa Kerja Karyawan Pada PT. Bank Mestika Dharma Medan” *Jurnal Modernisasi*, Vol. 9, No. 1, Februari
- Bendre, P. M, 2016., *Principles of Management, We School*.
- Dessler, Gary, 2017., *Manajemen Personalia*, Terjemahan Agus Darma, Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Erni, & Kurniawan, 2017., *Pengantar Manajemen*, edisi 1, Kencana – Jakarta.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan, 2017., *Petunjuk Teknis Penyusunan Skripsi dan Sidang Sarjana*, Bandung.
- Goleman, D. 2016. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Malayu S.P Hasibuan, 2019., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A.A.P, 2017., *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

P.M Bendre, 2016., *Principles of Management*, PDGM-hybrid.

Rivai, Veithzal. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephen P. and Mary Coulter, 2016., *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.

Schultz, D. P., & Schultz, S. E, 2016., *Theories of personality*, *Cengage Learning*.

Sedarmayanti, 2017., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono, 2017., *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy, 2016., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

LAMPIRAN

KUESIONER PRA SURVEY

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
LINGKUNGAN KERJA						
1.	Lingkungan kerja fisik yang memadai membantu kelancaran kerja					
2.	Lingkungan kerja non fisik yang memadai membantu kelancaran kerja					
MOTIVASI						
3.	Karyawan diberikan dorongan untuk berprestasi oleh perusahaan					
4.	Karyawan memiliki kesempatan untuk menjalin persahabatan antar karyawan					
5.	Karyawan diberikan kesempatan untuk mendapatkan kenaikan jabatan					
SELF EFFICACY						
6.	Karyawan merasa mampu melakukan pekerjaan					
7.	Karyawan merasa memiliki kemampuan yang sama dengan rekan kerja dalam melakukan pekerjaan					
8.	Karyawan memiliki kekuatan secara pribadi terhadap perusahaan					

<i>EMOTIONAL QUOTIENT</i>					
9.	Karyawan mampu memahami kekuatan diri sendiri				
10.	Karyawan mampu memotivasi diri sendiri				
11.	Karyawan mampu mengenali emosi rekan kerja				
12.	Karyawan memiliki keterampilan secara sosial dengan lingkungan kerja				
BUDAYA ORGANISASI					
13.	Inovasi dan kebranian mengambil resiko adalah prinsip untuk kemajuan perusahaan				
14.	Pimpinan dan antar rekan kerja saling melakukan perhatian pada hal kecil				
15.	Karyawan dituntut pada Orientasi hasil				
16.	Karyawan harus memiliki Orientasi tim				
17.	Keagresifan diperlukan dalam menjalankan tugas				
KARATERISTIK PEKERJAAN					
18.	Karyawan mampu mengetahui otonomi pekerjaannya				
19.	Karyawan mampu menguraikan identitas pekerjaannya				

20.	Karyawan mampu melakukan signifikansi tugas					
21.	Perusahaan memberikan umpan balik untuk karyawan					

PENGANTAR KUESIONER

Perihal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Karyawan Bydiel Hotel

di

Kabupaten Cianjur

Assalamuallaikum,Wr, Wb

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian Skripsi atau tugas akhir yang sedang saya lakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan (UNPAS), maka saya melakukan penelitian dengan judul:

“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Emotional Quotient Terhadap Kinerja Pada Karyawan Bydiel Hotel di Kabupaten Cianjur”

Adapun salah satu cara untuk mendapatkan data adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Untuk itu saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu

sekalian untuk mengisi kuesioner ini sebagai data yang akan dipergunakan dalam penelitian. Atas kesediaannya dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Peneliti

Endang Jaelani

Petunjuk Pengisian:

- 1 Sebelum menjawab setiap pertanyaan/ Pernyataan, mohon dibaca terlebih dahulu dengan baik dan benar.
- 2 Pilihlah salah satu jawaban atau pendapat yang menurut anda paling sesuai dengan memberi tanda (√) pada pilihan yang telah disediakan. Masing–masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

SS	: Sangat Setuju	(5)
S	: Setuju	(4)
KS	: Kurang Setuju	(3)
TS	: Tidak Setuju	(2)
STS	: Sangat Tidak Setuju	(1)
- 3 Setiap Pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban.
- 4 Kuesioner ini tidak berpengaruh terhadap kondite dan prestasi kerja anda. Dengan demikian mohon jawab dengan jujur.
- 5 Dalam mengisi kuesioner ini mohon diisi seluruhnya karena sangat dibutuhkan untuk kepentingan penelitian pendahuluan.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan
2. Usia : 21 – 30 Tahun 41 – 50 Tahun
 31 – 40 Tahun 51 – 60 Tahun
3. Pendidikan Terakhir : SMA/Sederajat
 D3
 S1
 S2

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
KARATERISTIK PEKERJAAN						
1.	Karyawan memiliki kemampuan secara tenaga untuk bekerja					
2.	Karyawan memiliki kemampuan untuk menguasai keanekaragaman bidang pekerjaan					
3.	Karyawan harus memiliki kemampuan untuk menguasai proses layanan pekerjaan					
4.	Karyawan harus memiliki rasa keinginan pemeliharaan di tempat kerja					
5.	Karyawan harus memiliki keinginan untuk meingkatkan perbaikan kerja					
6.	Karyawan memiliki kesesuaian tugas dengan kemampuannya					
7.	Karyawan wajib memiliki keahlian dalam bekerja					
8.	Pimpinan bersedia mendengarkan keluhan kerja karyawan					
9.	Karyawan memiliki kemampuan merancang tugas					
10.	Karyawan memiliki kemampuan membuat program kerja					
EMOTIAL QUOTIENT						
11.	Karyawan memiliki kemampuan penguasaan diri dalam bekerja					
12.	Karyawan memiliki kemampuan menenangkan diri dalam masalah kerja					

13.	Setiap karyawan harus lebih produktif dalam bekerja					
14.	Karyawan harus dapat bekerja lebih efektif					
15.	Karyawan harus memiliki kemampuan mengetahui apa yang di butuhkan dalam bekerja					
16.	Karyawan saling mengetahui akan kehendak orang lain atau antar rekan kerja					
KINERJA						
17.	Karyawan wajib memiliki kerapihan dalam mengerjakan pekerjaan					
18.	Karyawan memiliki kemampuan dalam ketepatan mengerjakan pekerjaan					
19.	Ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan adalah kewajiban					
20.	Karyawan wajib memiliki kecepatan dalam mengerjakan pekerjaan					
21.	Hasil kerja karyawan memuaskan					
22.	Karyawan memiliki tanggung jawab akan hasil kerjanya					
23.	Setiap karyawan dapat memilah penggunaan sarana prasarana kerja					
24.	Karyawan wajib tepat waktu dalam bekerja					
25.	Setiap karyawan memiliki kewajiban hadir ditempat kerja					

26.	Karyawan saling bekerja sama dalam bekerja					
27.	Karyawan memiliki kekompakan dalam bekerja					

Tabulasi Variabel Karakteristik Pekerjaan (X1)

Responden	Butir Pernyataan										Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	32
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	24
3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	32
4	5	4	3	2	2	4	4	3	5	3	35
5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	34
6	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	35
7	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	38
8	4	5	4	2	2	4	5	3	5	5	39
9	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	34
10	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	38
11	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
12	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	33
13	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34
14	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	26
15	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	39
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
17	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	33
18	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	31
19	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	32
20	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	33
21	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	40
22	5	5	5	5	1	4	3	5	5	4	42
23	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	39

24	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	35
25	5	4	3	4	3	4	2	4	4	5	38
26	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	38
27	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	40
28	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	44
29	3	2	3	2	3	4	3	5	4	4	33
30	2	4	2	2	2	4	4	5	3	4	32
31	5	3	5	5	5	5	3	2	4	5	42
32	2	2	3	2	4	4	2	2	3	6	30
33	4	3	2	3	3	4	5	5	2	5	36
34	5	5	3	5	5	4	3	2	5	4	41
35	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	46
36	5	5	3	5	4	6	5	5	4	5	47
37	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
38	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	39
39	4	5	4	5	5	5	2	4	3	3	40
40	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	39
41	4	5	4	3	3	5	5	4	5	3	41
42	5	5	4	2	4	4	4	3	5	5	41
43	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	43
44	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	38
45	4	4	3	2	2	3	2	5	3	4	32

Tabulasi Variabel *Emotional Quotient* (X2)

Responden	Butir Pernyataan						Jumlah
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	3	3	4	3	21
2	4	5	4	2	4	4	23
3	5	4	3	4	5	3	24
4	4	5	4	4	4	4	25
5	3	4	5	4	5	5	26
6	3	4	4	3	5	4	23
7	4	4	3	5	4	3	23
8	4	4	4	2	3	4	21
9	3	3	2	2	4	2	16
10	3	4	4	5	3	4	23
11	3	4	3	3	4	3	20
12	2	3	2	2	3	2	14
13	4	4	3	5	4	3	23
14	2	3	2	3	4	2	16
15	4	4	4	3	4	4	23
16	3	3	4	4	4	4	22
17	4	3	4	4	3	4	22
18	2	3	4	4	3	4	20
19	3	3	4	2	3	4	19
20	4	3	3	5	4	3	22
21	3	3	4	2	4	4	20
22	4	4	4	3	5	4	24
23	3	4	4	5	3	4	23

24	4	4	3	2	3	3	19
25	3	3	3	3	5	3	20
26	5	4	4	3	3	4	23
27	4	5	5	3	4	5	26
28	5	4	5	4	3	5	26
29	4	3	4	5	5	4	25
30	3	4	4	5	4	3	23
31	4	2	4	3	5	4	22
32	3	4	5	2	4	3	21
33	3	4	3	3	3	4	20
34	4	3	3	4	4	5	23
35	3	4	5	3	3	4	22
36	5	4	3	2	4	3	21
37	3	3	2	4	5	4	21
38	2	4	4	3	3	2	18
39	3	4	4	4	1	4	20
40	3	4	5	4	2	3	21
41	4	4	4	3	3	2	20
42	3	2	4	5	5	3	22
43	3	5	4	4	5	2	22
44	3	4	5	5	3	4	24
45	4	5	3	4	2	4	22

Tabulasi Variabel Kinerja (Y)

Responden	Butir Pernyataan											Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	35
2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	26
3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	35
4	5	4	3	2	2	4	4	3	5	3	4	39
5	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	37
6	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	3	38
7	3	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	42
8	4	5	4	2	2	4	5	3	5	5	5	44
9	4	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	38
10	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	5	43
11	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	41
12	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	36
13	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	37
14	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	28
15	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	43
16	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	41
17	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	36
18	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	34
19	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3	35
20	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	36
21	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	45
22	5	5	5	5	1	4	3	5	5	4	5	47
23	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	43

24	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	38
25	5	4	3	4	3	4	2	4	4	5	4	42
26	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	42
27	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	3	43
28	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	49
29	3	2	3	2	3	4	3	5	4	4	2	35
30	2	4	2	2	2	4	4	5	3	4	4	36
31	5	3	5	5	5	5	3	2	4	5	3	45
32	2	2	3	2	4	4	2	2	3	6	2	32
33	4	3	2	3	3	4	5	5	2	5	3	39
34	5	5	3	5	5	4	3	2	5	4	5	46
35	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	51
36	5	5	3	5	4	6	5	5	4	5	5	52
37	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	52
38	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	43
39	4	5	4	5	5	5	2	4	3	3	5	45
40	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	43
41	4	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	46
42	5	5	4	2	4	4	4	3	5	5	5	46
43	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	47
44	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	42
45	4	4	3	2	2	3	2	5	3	4	4	36

Correlations^c

Validitas Emotional Quotient	X2	1	2	3	4	5	6
X2 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	1	.739** .000	.722** .000	.727** .000	.691** .000	.636** .000	.705 .000
1 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.739** .000	1	.435** .000	.399** .000	.332** .001	.438** .000	.261** .000
2 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.722** .000	.435** .000	1	.505** .000	.357** .000	.242* .010	.144 .000
3 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.727** .000	.399** .000	.505** .000	1	.417** .000	.235* .013	.208* .000
4 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.691** .000	.332** .001	.357** .000	.417** .000	1	.320** .001	.306** .000
5 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.636** .000	.438** .000	.242* .010	.235* .013	.320** .001	1	.266** .000
6 Pearson Correlation Sig. (1-tailed)	.705 .000	.261** .001	.144 .000	.208* .000	.306** .000	.266** .000	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

c. Listwise N=45

Validitas Karakteristik Pekerjaan	X1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
X1 Pearson Correlation	1	.681**	.626**	.485**	.584**	.624**	.642**	.623**	.699**	.555**	.564**
Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
1 Pearson Correlation	.681**	1	.390**	.189*	.340**	.191*	.399**	.231*	.507**	.152	.199*
Sig. (1-tailed)	.000		.000	.036	.000	.035	.000	.014	.000	.075	.029
2 Pearson Correlation	.626**	.390**	1	.359**	.308**	.254**	.316**	.199*	.468**	.261**	.264**
Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.001	.008	.001	.029	.000	.006	.006
3 Pearson Correlation	.485**	.189*	.359**	1	.244**	.455**	.267**	.137	.403**	.144	.373**
Sig. (1-tailed)	.000	.036	.000		.010	.000	.005	.097	.000	.086	.000
4 Pearson Correlation	.584**	.340**	.308**	.244**	1	.435**	.444**	.324**	.666**	.208*	.157
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.010		.000	.000	.001	.000	.024	.069
5 Pearson Correlation	.624**	.191*	.254**	.455**	.435**	1	.275**	.265**	.451**	.306**	.325**
Sig. (1-tailed)	.000	.035	.008	.000	.000		.004	.006	.000	.002	.001
6 Pearson Correlation	.642**	.399**	.316**	.267**	.444**	.275**	1	.439**	.689**	.297**	.268**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.005	.000	.004		.000	.000	.002	.005
7 Pearson Correlation	.623**	.231*	.199*	.137	.324**	.265**	.439**	1	.508**	.389**	.229*
Sig. (1-tailed)	.000	.014	.029	.097	.001	.006	.000		.000	.000	.014
8 Pearson Correlation	.699**	.507**	.468**	.403**	.666**	.451**	.689**	.508**	1	.213*	.244**
Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.021	.010
9 Pearson Correlation	.555**	.152	.261**	.144	.208*	.306**	.297**	.389**	.213*	1	.324*
Sig. (1-tailed)	.000	.075	.006	.086	.024	.002	.002	.000	.021		.037
10 Pearson Correlation	.564**	.199*	.264**	.373**	.157	.325**	.268**	.229*	.244**	.324*	1
Sig. (1-tailed)	.000	.029	.006	.000	.069	.001	.005	.014	.010	.037	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

c. Listwise N=45

Correlations^c

Validitas Kinerja		Y	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Y	Pearson Correlation	1	.739**	.626**	.536**	.685**	.624**	.693**	.596**	.812**	.551**	.565**	.555**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
1	Pearson Correlation	.739**	1	.390**	.189*	.340**	.191*	.399**	.231*	.507**	.152	.399**	.199*
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.036	.000	.035	.000	.014	.000	.075	.000	.029
2	Pearson Correlation	.626**	.390**	1	.359**	.308**	.254**	.316**	.199*	.468**	.261**	.316**	.264**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.001	.008	.001	.029	.000	.006	.001	.006
3	Pearson Correlation	.536**	.189*	.359**	1	.244**	.455**	.267**	.137	.403**	.144	.267**	.373**
	Sig. (1-tailed)	.000	.036	.000		.010	.000	.005	.097	.000	.086	.005	.000
4	Pearson Correlation	.685**	.340**	.308**	.244**	1	.435**	.444**	.324**	.666**	.208*	.444**	.157
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.010		.000	.000	.001	.000	.024	.000	.069
5	Pearson Correlation	.624**	.191*	.254**	.455**	.435**	1	.275**	.265**	.451**	.306**	.455**	.325**
	Sig. (1-tailed)	.000	.035	.008	.000	.000		.004	.006	.000	.002	.000	.001
6	Pearson Correlation	.693**	.399**	.316**	.267**	.444**	.275**	1	.439**	.689**	.297**	.267**	.268**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.001	.005	.000	.004		.000	.000	.002	.000	.005
7	Pearson Correlation	.596**	.231*	.199*	.137	.324**	.265**	.439**	1	.508**	.389**	.137	.229*
	Sig. (1-tailed)	.000	.014	.029	.097	.001	.006	.000		.000	.000	.005	.014
8	Pearson Correlation	.812**	.507**	.468**	.403**	.666**	.451**	.689**	.508**	1	.213*	.403**	.244**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.021	.000	.010
9	Pearson Correlation	.551**	.152	.261**	.144	.208*	.306**	.297**	.389**	.213*	1	.489	.324*
	Sig. (1-tailed)	.000	.075	.006	.086	.024	.002	.002	.000	.021		.000	.037
10	Pearson Correlation	.565**	.264**	.373**	.157	.325**	.268**	.229*	.244**	.403*	.489**	1	.189**
	Sig. (1-tailed)	.000	.006	.000	.069	.001	.005	.014	.010	.037	.000		.000

11	Pearson Correlation	.555**	.199*	.264**	.373**	.157	.325**	.268**	.229*	.244**	.324*	.189**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.029	.006	.000	.069	.001	.005	.014	.010	.037	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

c. Listwise N=45

Reliabilitas Karakteristik Pekerjaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,718	10

Reliabilitas *Emotional Quotient*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,825	6

Reliabilitas Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,779	11

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.284	.225		1.261	.211			
Karateristik Pekerjaan	.215	.064	.243	3.364	.001	.561	.338	.212
Emotional Quotient	.702	.077	.660	9.152	.000	.777	.698	.578

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Hasil Analisis Korelasi Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,806 ^a	,649	,641	3,51311	,805	19,383	2	67	,000

b. Predictors: (Constant) *emotional quotient*, karateristik pekerjaan

Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,806 ^a	,649	,641	35131

a. Predictors: (Constant), *emotional quotient*, karateristik pekerjaan

Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	.284	.225		1.261	.211			
Karateristik Pekerjaan	.215	.064	.243	3.364	.001	.561	.338	.212
Emotional Quotient	.702	.077	.660	9.152	.000	.777	.698	.578

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan