

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu jenis lembaga keuangan non bank adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang merupakan Lembaga Keuangan Mikro yang dibangun untuk kepentingan pemberdayaan ekonomi masyarakat di Desa Adat (Antari, 2019). LPD merupakan wadah kekayaan ekonomi desa dan telah mengalami perkembangan yang cukup pesat serta telah memberikan kontribusi positif bagi pembangunan desa pakraman. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) menempati posisi yang strategis dalam tataran pembangunan desa untuk mempercepat pertumbuhan dan pembangunan ekonomi desa pakraman dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat desa. Sebagai wadah kekayaan ekonomi desa LPD diharapkan dapat berperan dalam meningkatkan efisiensi ekonomi desa, mendorong produktivitas masyarakat serta memberikan kontribusi terhadap pembangunan pada umumnya.

Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM). Maka perlulah dilakukan pengelolaan atau pengembangan yang bertujuan untuk menciptakan manusia yang produktif. Dengan pengembangan atau pengelolaan SDM yang baik maka dengan mudah seorang karyawan dapat menghadapi dan

menyelesaikan tuntutan tugas baik di masa sekarang atau masa yang akan datang (Susan : 2019). Indikator keberhasilan sebuah perusahaan dalam menggapai tujuan salah satunya dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang dimilikinya (Wicaksono & Masykur : 2019). Sumber daya manusia adalah kesatuan tenaga manusia yang ada dalam organisasi dan bukan sekedar penjumlahan karyawan - karyawan yang ada. Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan aktif dalam menggerakkan organisasi dalam mencapai tujuannya (Pratama : 2019).

Manajemen SDM merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi agar pengetahuan, kemampuan, keterampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan (Gauzali, 2019). Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Oleh karena itu manajer harus menjamin bahwa perusahaan atau suatu organisasi memiliki tenaga kerja yang tepat di tempat yang tepat, dan pada saat yang tepat, yang memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang akan menolong perusahaan tersebut mencapai sarana-sarana secara keseluruhan secara efektif dan efisien (Husaini, Abdullah, 2017). Menurut Hasibuan (2017:12) manajemen sumber daya manusia merupakan usaha untuk menggerakkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi”.

Di dalam suatu perusahaan, kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat besar bagi tercapainya tujuan organisasi tersebut. Kinerja yang baik sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dan perusahaan karena dengan kinerja yang baik

suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketika suatu organisasi mampu mencapai tujuan-tujuan yang sudah dibuat dan ditetapkan, maka dapat dikatakan bahwa organisasi tersebut telah sesuai dengan standar perencanaan.

Menurut Santos *et al.*, (2018) mendefinisikan kinerja adalah kemampuan seseorang untuk melakukan aktivitas yang berkontribusi pada pengembangan inti teknis organisasi. Sehingga kinerja sering dianggap sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dilihat secara kuantitas dan kualitas ketika seseorang melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya (Claudia, 2020). Kinerja menurut Hasibuan (2017:65) adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya. Simamora (2017:612) berpendapat bahwa kinerja merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai seseorang dengan target yang ditetapkan dalam waktu tertentu dengan sumber daya yang digunakan. Dari uraian beberapa teori tentang kinerja, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya.

LPD Desa Adat Kerobokan Badung merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang saat ini berkembang cukup sukses. LPD ini telah menjadi perusahaan yang cukup terkenal di Bali. LPD Desa Adat Kerobokan Badung ini beralamatkan di Jl Ry Semer, Lingkungan Peliatan, Kerobokan, Badung, Bali. Memiliki 56 karyawan, LPD Desa Adat Kerobokan Badung berdiri pada tanggal 6 Mei 1992 dengan modal awal sebesar Rp. 5.000.000,-. Sudah 30 tahun berdiri, LPD Desa Adat Kerobokan Badung telah mengalami kemajuan. Hal

ini dikarenakan adanya kerjasama yang baik diantara, Pengurus Desa, Kelihan Banjar, Pengurus LPD dan Krama Desa Adat Kerobokan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala LPD yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung mengingat dengan adanya penurunan kinerja karyawan yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan nasabah, Hal tersebut dapat tergambarkan pada tindakan, yaitu penilaian kinerja karyawan yang buruk. Berikut data penilaian kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung pada bulan Januari sampai Juni 2022, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Penilaian Kinerja Karyawan
LPD Desa Adat Kerobokan Badung**

No	Bulan	Jumlah Karyawan (Orang)	Kriteria			
			Sangat Baik	Baik	Cukup	Buruk
1.	Januari	56	25	16	9	6
2.	Februari	56	30	15	7	4
3.	Maret	56	27	20	6	3
4.	April	56	15	25	12	4
5.	Mei	56	17	25	11	3
6.	Juni	56	20	21	10	5

Sumber : LPD Desa Adat Kerobokan (2022)

Dari Tabel 1.1 tersebut diatas menunjukkan hasil penilaian kinerja pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung selama beberapa bulan terakhir, pelayanan yang kurang memuaskan karena masih banyaknya nasabah yang protes kepada karyawan karena di anggap kurang merespon permintaan nasabah. Masih banyaknya kinerja karyawan dengan tingkat kinerja terendah atau buruk pada bulan januari dengan kategori cukup sebanyak 9 orang dan buruk 6 orang. Hal ini

terlihat dari responabilitas karyawan yang terkesan tidak cekatan dan belum optimalnya jam kerja yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan. Disamping itu, pemanfaatan waktu kerja tidak tepat waktu sesuai target yang ditetapkan. Nampak masih ada karyawan terlambat masuk dan ada karyawan pada jam istirahat langsung pulang sebelum jam kerja berakhir. Peneliti dapat mengamati ada karyawan yang cenderung mengabaikan jam kerja, seperti tidak berada pada meja kerja pada saat jam kerja, sibuk menggunakan handphone, atau sekedar bersantai. Kualitas kinerja karyawan pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung belum maksimal diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu *human relation*, kecerdasan emosional dan lingkungan kerja.

Human Relation (hubungan antar manusia) merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karena berkaitan dengan komunikasi. Latief (2019) mengemukakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya yaitu *Human Relation*. Dengan seringnya melakukan komunikasi yang baik antar sesama karyawan, maka secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi kinerja karyawan. *Human relation* merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan (Rahman, 2017). Definisi hubungan antar manusia (*human relation*) yang dikemukakan oleh Davis (2017) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Menurut Hasibuan (2014:176) *Human relation* merupakan hubungan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama. Dari uraian beberapa teori tentang *Human Relation* dapat disimpulkan bahwa *Human Relation*

berarti hubungan yang terjalin antar sesama karyawan untuk keberhasilan komunikasi demi kepentingan bersama.

Beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai *human relation* yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, seperti penelitian Rosalina (2018) dan Apiska (2019) membuktikan bahwa *human relation* (hubungan antar manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya hal ini menunjukkan semakin baik hubungan antar karyawan maka akan berdampak baik terhadap peningkatan kinerja karyawan itu sendiri. Penelitian yang dilakukan Amalia (2020) menyatakan bahwa *human relation* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang artinya bahwa store environment *human relation* yang dimiliki berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan, begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Farahdiba (2021) yang membuktikan bahwa *human relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya apabila *human relation* pada perusahaan tersebut meningkat maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Tetapi hasil penelitian yang berbeda ditunjukkan oleh Mamarodia, dkk (2021) bahwa *human relation* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan artinya hubungan antar manusia ini tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala LPD yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui permasalahan yang berkaitan dengan *human relation* dapat dilihat dari indikator yaitu kurangnya hubungan dengan rekan kerja dimana kondisi yang terjalin antara sesama karyawan kurang baik atau kurang erat. Contohnya seperti pada masa pandemi diadakan perubahan cara kerja, yang di

awal dilakukan secara offline, kini beberapa hal dikerjakan secara online dan membuat kurangnya komunikasi dalam bekerja antar sesama karyawan.

Selain *human relation*, salah satu faktor yang dianggap penting bagi peningkatan kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional yang merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang dianggap berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidup. Sibasopait, (2018) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Armansyah (2018) menyatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosi adalah memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan keterampilan orang lain, serta dapat menggunakan perasaan tersebut untuk menyatukan pikiran dan perilaku. Senada dengan itu, Purba dalam Rahmasari (2016:6) mengartikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan dibidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimism dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Menurut Setyaningrum (2016) Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Dari uraian teori tentang kecerdasan emosional dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berarti kemampuan pengendalian emosi untuk menyatukan pikiran dan perilaku.

Beberapa hasil penelitian terdahulu tentang kecerdasan emosional yang dilakukan oleh Mulyasari (2018) Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya semakin baik kecerdasan emosional maka semakin meningkat pula kinerja pada perusahaan tersebut. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2019) dan Claudia (2020) juga

menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan yang artinya bahwa kecerdasan emosional seorang karyawan sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja individu yang tinggi. Dan diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti bahwa karyawan dengan tingkat kecerdasan yang tinggi dapat mengelola emosi mereka dalam hal mempertahankan keadaan mental yang positif yang dapat menyebabkan peningkatan kinerja perusahaan. Tetapi, hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Lansar (2019) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan artinya semakin menurun kecerdasan emosional pada karyawan akan mempengaruhi penurunan kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala LPD yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui permasalahan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dapat dilihat dari indikator yaitu karyawan belum mengenali emosi diri, yakni kurangnya kesadaran seseorang akan emosinya sendiri terhadap suasana hati maupun pikiran. Contohnya seperti karyawan dalam merundingkan dan menyelesaikan perselisihan yang datang tidak bisa menyikapi dengan tenang, sehingga keputusan yang diambil kurang optimal.

Selain *human relation* dan kecerdasan emosional menurut Fachrezi & Khair (2020) kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Wijaya & Susanty (2017) mengemukakan Lingkungan kerja adalah suatu tempat dimana karyawan dapat mengerjakan tugas atau kegiatan setiap hari. Sunarsi, dkk (2020) menegaskan bahwa kondisi lingkungan kerja yang baik dapat memacu

karyawan untuk lebih giat dan berkonsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai jadwal. Lingkungan kerja merupakan sarana penunjang kelancaran proses kerja, dimana kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja juga sangat diperhitungkan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan bagi para pegawai sehingga dapat mendukung kinerja pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya (Siahaan, 2019). Dari uraian teori tentang lingkungan kerja dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja berarti suatu tempat penunjang proses kerja untuk lebih giat dan berkonsentrasi menyelesaikan tugas-tugasnya.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja yang dilakukan oleh Lestary (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya jika perusahaan melakukan perubahan lingkungan kerja yang bersifat positif maka kinerja karyawan akan meningkat pula meskipun dengan peningkatan yang sedang, sebaliknya jika lingkungan kerja diturunkan maka kinerja karyawan akan menurun. Hasil ini diperkuat juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Santika (2019) dan Pratama (2019) yang juga menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan artinya semakin kondusif lingkungan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal yang sama juga didapat dalam penelitian Kurniawan (2021) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya adanya lingkungan kerja yang baik maka akan mendorong karyawan untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, semakin lingkungan kerja kondusif, aman, dan nyaman maka semakin terdukung pula usaha untuk bekerja dengan lebih baik. Semakin

baik lingkungan kerja fisik yang ada di perusahaan akan semakin mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan begitu kinerja karyawan akan meningkat. Namun hasil penelitian yang berbeda dilakukan Nabawi (2019) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya lingkungan kerja tidak memberikan pengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala LPD yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui permasalahan yang berkaitan dengan lingkungan kerja dapat dilihat dari indikator yaitu lingkungan kerja yang kurang kondusif dikarekan pencahayaan yang kurang baik dimana bila cahaya penerangan yang cukup memancar akan menambah efisiensi kerja karyawan. Contohnya seperti dalam beberapa ruangan terdapat pencahayaan yang kurang terang sehingga membuat karyawan tidak maksimal menyelesaikan pekerjaan.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan yang semakin ketat antar bisnis perbankan. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Melihat kondisi tersebut, LPD Desa Adat Kerobokan Badung terus melakukan pembenahan meningkatkan kinerjanya, dengan melakukan perbaikan-perbaikan kepada seluruh sumber daya yang dimiliki, salah satunya adalah dengan mengupayakan peningkatan kinerja karyawan. Semakin

meningkatkan kinerja karyawan maka akan berdampak pada keberhasilan perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Human Relation* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung?
2. Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung?
3. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada LPD Desa Adat Kerobokan Badung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Human Relation* terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kerobokan Badung
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan LPD Desa Adat Kerobokan Badung
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan LPD Desa Adat Kerobokan Badung

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat dan memberi ilmu pengetahuan dan menambah referensi bagi para pembaca yang berkaitan dengan *Human Relations*, Kecerdasan Emosional dan

Lingkungan Kerja. Diharapkan mampu memberi bukti empiris mengenai pengujian pengaruh *Human Relations*, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan. Dapat memberikan perkembangan teori manajemen kepada para peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang berkelanjutan

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi masukan di dalam meningkatkan Kinerja karyawan bagi LPD Desa Adat Kerobokan Badung, khususnya melalui perspektif *Human Relations*, Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran bagi LPD dalam menentukan kebijakan di dalam LPD khususnya dalam mengelola sumber daya manusia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. *Goal Setting Theory*

Goal-Setting Theory yang dikemukakan oleh Locke & Latham (1990) menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. *Goal-setting theory* menegaskan bahwa individu dengan sasaran yang lebih spesifik terhadap kinerjanya akan lebih baik dibandingkan dengan sasaran yang tidak jelas. Artinya seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Setiap organisasi yang telah menetapkan sasaran (*goal*) ke dalam strategi perusahaan akan lebih mudah untuk mencapai target kinerjanya sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri. Penelitian yang dilakukan oleh Rinaldinata (2022), berdasarkan pendekatan dari *Goal-Setting Theory* keberhasilan karyawan dalam mengelola sebuah perusahaan dan mencapai target yang ingin dicapai tentu didukung oleh variabel-variabel seperti hubungan antar karyawan (*human relation*) dan lingkungan kerja adalah sebagai faktor penentu dalam keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Teori ini mengasumsikan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pilihan yang dibuat individu adalah tujuan yang mereka miliki, dimana semakin baik kompetensi yang dimiliki karyawan dan keadaan lingkungan kerja yang memadai tentu itu akan

menjadi faktor yang mendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

2.1.2. *Human Relations*

1) *Pengertian Human Relations*

Human relation merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan (Rahman, 2017). Definisi hubungan antar manusia (*human relation*) yang dikemukakan oleh Davis (2017) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Menurut Hasibuan (2014:176) *Human relation* merupakan hubungan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya kepentingan bersama. Menurut Eka, dkk (2014) *Human Relations* manusia adalah komunikasi antar pribadi yang manusiawi, yang berarti komunikasi telah memasuki tahap psikologis dimana komunikator dan komunikasinya saling memahami pikiran, perasaan dan melakukan tindakan secara Bersama. Ruslan, dkk (2016: 87) mengemukakan dua definisi human relations dalam arti luas dan sempit yaitu:

- a) Human relations dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang atau kelompok lain yang menyangkut hubungan manusiawi, etika atau moral, aktivitas sehari-hari yang pada umumnya bertujuan untuk memperoleh kepuasan bagi kedua belah pihak.

- b) Human relations dalam arti sempit yaitu terjadinya suatu interaksi antara seseorang dan orang atau kelompok lainnya. Interaksi yang terjadi misalnya dalam hubungan pekerjaan dan organisasi kekarayaan. Tujuannya adalah memotivasi semangat pekerja dalam melaksanakan pekerjaan, menciptakan kepuasan kerja, sense of belonging (rasa memiliki) yang dikaitkan dengan peningkatan produktivitas perusahaan.

Penguasaan dalam menciptakan *human relation* pegawai dalam perusahaan atau instansi akan sangat membantu seorang pimpinan dalam membantu komunikasi vertikal maupun komunikasi horisontal. Di sisi lain *human relation* pegawai merupakan hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh pegawai, dimana fungsinya sebagai makhluk pribadi dan makhluk sosial, kebutuhan akan orang lain untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan hidupnya. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat pegawai dalam menjalankan segala pekerjaannya.

2) Prinsip-prinsip *Human Relation*

Prinsip-prinsip dalam *Human Relation* pada suatu lembaga atau suatu instansi menurut Prameswari (2017) yaitu sebagai berikut:

- a) Kepentingan Individu (*Importance of Individual*)

Memperhatikan kepentingan atau perusahaan bagi setiap masing-masing individu, sebagai pegawai, pekerja dan lain sebagainya.

- b) Saling menerima (*Mutual Acceptance*)

Saling pengertian menerima dan memahami antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsinya.

c) Standar moral yang tinggi (*High Moral Standar*)

Memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap dan perilaku sebagai profesional pimpinan dan pekerja.

d) Kepentingan Bersama (*Common Interest*)

Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.

e) Keterbukaan komunikasi (*open communication*)

Maksud keterbukaan komunikasi adalah prinsip melakukan suatu komunikasi terbuka, untuk menciptakan saling pengertian dan pemahaman

mengenai instruksi pelaksanaan tugas efektif dan lain sebagainya.

f) Partisipasi Pegawai (*Employee Participations*)

Melibatkan partisipasi menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.

3) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Human Relation*

Adapun beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi *human relation* menurut Nadapdap (2017) sebagai berikut :

a) Faktor yang Mendasari Interaksi Sosial.

Interaksi sosial melibatkan individu secara fisik maupun psikologis.

Faktor utama dalam proses internalisasi antara lain:

- (1) Imitasi adalah keadaan seseorang yang mengikuti sesuatu di luar dirinya/meniru. Hal yang perlu diperhatikan sebelum meniru adalah

mempunyai minat dan perhatian yang besar, sikap menjunjung tinggi, pandangan meniru akan memperoleh penghargaan sosial yang tinggi.

- (2) Sugesti adalah proses individu menerima cara pandang orang lain tanpa kritik lebih dulu.
- (3) Identifikasi adalah proses yang berlangsung secara sadar, irasional, berdasar perasaan, dan berkembang bahwa identifikasi berguna untuk melengkapi sistem norma-norma yang ada. Menurut Sigmund Freud “identifikasi” merupakan cara belajar norma dari orang tuanya
- (4) Simpati adalah perasaan tertarik individu terhadap orang lain yang timbul atas dasar penilaian perasaan.

b) Faktor yang Menentukan Interaksi Sosial

Cara seseorang melakukan interaksi sosial yaitu dengan menggunakan komunikasi antar individu atau komunikasi interpersonal.

4) Hambatan dalam *Human Relation*

Menurut Saputro (2017), Hambatan dalam hubungan antar manusia pada umumnya mempunyai dua sifat yaitu objektif dan subjektif. Hambatan yang sifatnya objektif adalah gangguan dan halangan terhadap jalannya hubungan antar manusia yang tidak disengaja dan dibuat oleh pihak lain tapi mungkin disebabkan oleh keadaan yang tidak menguntungkan. Hambatan yang bersifat subjektif adalah yang sengaja dibuat oleh orang lain sehingga merupakan gangguan, penentangan terhadap suatu usaha komunikasi.

5) Indikator *Human Relation*

Tidaklah mudah untuk mencari sebuah kata dalam bahasa Indonesia yang benar - benar tepat sebagai terjemahan dari istilah *human relations*. Ada yang menerjemahkan menjadi hubungan manusia dan ada pula yang mengalihkan bahasakan menjadi hubungan antar manusia. Memang, secara terjemahan *human relations* adalah hubungan antar manusia untuk menciptakan suasana yang kondusif. *Human relations* tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi yang baik akan terjadi apabila adanya timbal balik yang baik, adanya pengarahan dan keterbukaan. Sikap saling menghargai satu sama yang lain serta adanya loyalitas akan menumbuhkan hubungan.

Untuk mengukur *Human Relation* maka digunakan indikator yang diadopsi dari Istijanto (2011) yaitu:

a) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara sesama karyawan dan anggota organisasi.

b) Hubungan dengan atasan

Hubungan dengan atasan merupakan kondisi ikatan yang terjalin antara junior dengan senior.

c) Hubungan dengan klien

Hubungan dengan klien adalah ikatan kerja yang terbentuk antara karyawan didalam dengan perusahaan klien.

d) Hubungan dengan masyarakat

Hubungan dengan masyarakat adalah ikatan kerja sama yang terbentuk dengan masyarakat yang berada disekitar lingkungan.

2.1.3. Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Chakrabarti dan Chatterjea (2018:11) Studi tentang kecerdasan emosional berawal dari era Charles Darwin yang ketika itu membuat sebuah buku '*The Expressions of the emotions in the man and animal*', pada buku tersebut ia menyatakan bahwa ekspresi emosional adalah suatu hal yang penting untuk bertahan hidup. Dengan berjalannya waktu, berbagai kalangan ilmuwan mulai percaya bahwa standar kecerdasan kognitif tidak selalu cukup sebagai alat untuk menjelaskan perilaku manusia, untuk menganalisis keberhasilan dan memprediksi kegagalan mereka. Hal yang harus ditekankan lebih lanjut adalah suatu kombinasi antara kompetensi yang memungkinkan seseorang untuk menyadari, memahami dan mengedalikan emosi pribadi serta mengenali dan menghargai emosi orang lain, dengan mengembangkan hal tersebut di dalam kehidupan diharapkan akan mendorong kesuksesan bagi semua pihak yang menjadi bagiannya. Menurut Goleman (2016:43), kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Armansyah (2018) menyatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosi adalah memantau dan mengendalikan perasaan sendiri

dan keterampilan orang lain, serta dapat menggunakan perasaan tersebut untuk menyatukan pikiran dan perilaku. Menurut Setyaningrum (2016) Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi (menurut Goleman, 2016):

a) Faktor Internal.

Faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal ini memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani adalah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu dapat dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis mencakup didalamnya pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi.

b) Faktor Eksternal.

Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi: (1) stimulus itu sendiri, kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi dan (2) lingkungan atau situasi khususnya yang

melatarbelakangi proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulatan yang sangat sulit dipisahkan.

3) Cara Meningkatkan Kecerdasan Emosional

Adapun beberapa cara yang dilakukan untuk meningkatkan kecerdasan emosional menurut Goleman (2017) yaitu:

a) Membaca situasi

Dengan memperhatikan situasi sekitar, kita akan mengetahui apa yang harus dilakukan.

b) Mendengarkan dan menyimak lawan bicara

Dengarkan dan simak pembicaraan dan maksud dari lawan bicara, agar tidak terjadi salah paham serta dapat menjaga hubungan baik.

c) Siap berkomunikasi

Jika terjadi suatu masalah, bicarakanlah agar tidak terjadi salah paham.

d) Tak usah takut ditolak

Setiap usaha terdapat dua kemungkinan, diterima atau ditolak, jadi siapkan diri dan jangan takut ditolak.

e) Mencoba berempati

EQ tinggi biasanya didapati pada orang-orang yang mampu berempati atau bisa mengerti situasi yang dihadapi orang lain.

f) Pandai memilih prioritas

Ini perlu agar bisa memilih pekerjaan apa yang mendesak, dan apa yang bisa ditunda.

g) Siap mental

Situasi apa pun yang akan dihadapi, kita harus menyiapkan mental sebelumnya.

h) Ungkapkan lewat kata-kata

Katakan maksud dan keinginan dengan jelas dan baik, agar dapat saling mengerti.

i) Bersikap rasional

Kecerdasan emosi berhubungan dengan perasaan, namun tetap berpikir rasional

j) Fokus

Konsentrasikan diri pada suatu masalah yang perlu mendapat perhatian. Jangan memaksa diri melakukannya dalam 4-5 masalah secara bersamaan

4) **Komponen Kecerdasan Emosional**

Dalam pembentukan kecerdasan emosional terdapat komponen-komponen yang menjadi pembentuk dari kecerdasan emosional menurut Goleman (2017), hal tersebut yaitu:

a) Memiliki Kesadaran Diri

Komponen pertama adalah kesadaran diri. Menurut KBBI kesadaran diri diartikan sebagai kesadaran yang dimengerti seseorang, mengenai keadaan dirinya sendiri. Dalam hal ini maksudnya, kesadaran ini adalah kesadaran yang mana anda mampu memahami mengenai emosi yang ada di dalam diri anda. Hal ini merupakan aspek terpenting dalam kecerdasan emosional. Semakin memahami kondisi emosi yang ada di

dalam diri dan pengendaliannya, semakin baik juga kondisi kecerdasan emosi yang terbentuk. Sebenarnya selain memahami tentang emosi yang ada di dalam diri, seseorang juga harus sadar akan dampak akan tindakan, suasana hati dan emosi ketika berinteraksi dengan orang lain. Individu harus memiliki kontrol terhadap emosi yang ada di diri, untuk membentuk kesadaran diri, selain punya akses kontrol akan emosi diri, harus mengerti juga akan reaksi akan emosional yang tidak sama, dan mampu memahami emosi apa yang tengah muncul. Peneliti mengungkapkan bahwa pada dasarnya orang memiliki kesadaran dari diri sendiri itu, memiliki ciri-ciri, yaitu mempunyai selera humor yang baik, punya kepercayaan diri yang tinggi dan mempercayai kemampuan diri sendiri, serta menyadari cara orang memandang diri mereka.

b) Membentuk Regulasi Diri

Sesuai dengan komponen pertama, untuk komponen kedua adalah membentuk regulasi diri. Regulasi memiliki pengertian sebagai pengaturan. Dalam hal ini maksudnya ialah individu harus memiliki pengaturan emosi yang baik. Setelah mampu untuk menyadari adanya emosi di dalam diri, akan memunculkan dampak bagi orang lain, maka dalam kinerjanya, kecerdasan emosional harus mampu untuk mengelola emosi dan mengaturnya. Mengekspresikan emosi secara tepat baik dalam pemilihan waktu dan keadaan yang tepat dinamakan sebagai pengaturan diri. Dampak dari mampu melakukan pengaturan diri adalah mereka cenderung mampu beradaptasi dengan baik

terhadap adanya perubahan dan fleksibel. Selain itu mereka juga pintar dalam meredam situasi yang tegang dan pintar dalam mengelola konflik sehingga mampu menimbulkan solusi. Penelitian mengungkapkan bahwa seseorang yang memiliki kemampuan mengatur diri yang baik dan memiliki kesadaran diri yang baik, maka akan berdampak pada bagaimana cara mereka untuk bertanggung jawab dan memiliki kemampuan dalam mempengaruhi orang lain di sekitar mereka.

c) Memiliki Keterampilan Sosial

Aspek penting dalam kecerdasan emosional merupakan kemampuan berinteraksi sosial dengan baik. Sejatinya, pemahaman emosional bukan hanya melibatkan memahami emosi diri sendiri, melainkan memahami emosi orang lain. Semakin sering berinteraksi dan menerapkan pemahaman terhadap emosi diri sendiri dan orang lain, hal ini akan membantu dalam membentuk kecerdasan emosi yang semakin tinggi.

d) Mempunyai Empati

Mempunyai empati merupakan salah satu komponen dari kecerdasan emosi. Empati diartikan sebagai kemampuan diri untuk lebih memahami perasaan orang lain, dan hal ini sangat penting bagi pengembangan kecerdasan emosi. Empati yang ada membentuk pemahaman mengenai emosi yang sedang dirasakan lawan bicara kita, ataupun orang di sekitar kita.

e) Memiliki Motivasi Diri

Peran kunci dalam membentuk kecerdasan emosional dipegang oleh motivasi dalam diri sendiri. Orang cerdas secara emosional memiliki kecenderungan termotivasi di luar motivasi eksternal seperti mendapatkan ketenaran, pujian, uang dan pengakuan. Mereka cenderung memiliki motivasi untuk memenuhi kebutuhan diri dan kebutuhan batin dari mereka sendiri. Seseorang yang memiliki motivasi diri cenderung kompeten dan cenderung berorientasi pada tindakan-tindakan pengendalian. Sehingga kalau dilihat orang yang memiliki kecerdasan emosional mampu berkomitmen dan sangat pintar dalam mengambil inisiatif. Kecerdasan emosional yang dimiliki seseorang sendiri kadang tercermin pada kehidupan nyata, dimana pada umumnya menjadi individu yang menonjol dan memiliki hubungan dekat yang hangat dan menjadi bintang di tempat kerja dan hal ini dibahas pada buku Kecerdasan Emosional karya Daniel Goleman.

5) Indikator Kecerdasan Emosional

Adapun terdapat 5 (lima) Indikator yang akan digunakan mengukur kecerdasan Emosional menurut Goleman (2016) yakni :

a) Mengenal Emosi Diri

Mengenal emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Kesadaran diri membuat kita lebih waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati,

bila kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

b) Mengelola Emosi

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita . Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

c) Memotivasi Diri Sendiri

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

d) Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.

e) **Membina Hubungan**

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar sesama. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Terkadang manusia sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

UNMAS DENPASAR

2.1.4. Lingkungan Kerja

1) Pengertian Lingkungan Kerja

Wijaya & Susanty (2017) mengemukakan Lingkungan kerja adalah suatu tempat dimana karyawan dapat mengerjakan tugas atau kegiatan setiap hari. Menurut Sedarmayanti (2017:9) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja

merupakan sarana penunjang kelancaran proses kerja, dimana kenyamanan dan keselamatan dalam bekerja juga sangat diperhitungkan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan bagi para pegawai sehingga dapat mendukung kinerja pegawai dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya (Siahaan, 2019). Menurut Afandi (2018:65), menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya.

2) Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sarwoto dalam (Sedarmayanti, 2017) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yakni :

a) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

b) Lingkungan Kerja Non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

3) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Seseorang akan mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantanya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu lingkungan dikatakan

baik atau sesuai apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, aman, dan nyaman. Menurut Farida (2019:108), ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja tersebut adalah sebagai berikut :

a) Hubungan sosial

Hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain dan pimpinan terjalin dengan baik, maka dapat membuat karyawan merasa nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu kinerja karyawan akan meningkat dan tujuan organisasi bisa dicapai.

b) Kelembaban

Udara yang panas dan kelembaban tinggi akan menimbulkan pengurangan panas dari tubuh secara besar-besaran (karena sistem penguapan). Sehingga mempengaruhi semakin cepatnya denyut jantung, karena makin aktifnya peredaran darah untuk memenuhi kebutuhan oksigen.

c) Bau

Pemakaian AC yang tepat dapat menghilangkan bau yang mengganggu disekitar.

d) Siklus udara

Udara normal mengandung 21% oksigen, 0,03% karbondioksida, dan 0,9% gas campuran. Siklus udara yang tidak baik apabila terdapat gejala sesak nafas pada tubuh orang normal. Maka siklus udara yang baik adalah ventilasi cukup dan tanaman.

e) Penerangan

Cahaya atau penerangan sangat besar manfaatnya bagi karyawan guna mendapatkan keselamatan dan kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan. Oleh sebab itu perlu diperhatikan adanya penerangan (cahaya) yang terang tetapi tidak menyilaukan. Cahaya yang kurang jelas, sehingga pekerjaan akan lambat, banyak mengalami kesalahan, dan pada akhirnya menyebabkan kurang efisien dalam melaksanakan pekerjaan.

f) Kebersihan

Setiap perusahaan seharusnya selalu menjaga kebersihan lingkungan sebab selain mempengaruhi kesehatan, dapat mempengaruhi kejiwaan seseorang. Lingkungan kerja yang bersih pasti akan menimbulkan rasa senang bagikaryawan. Dan rasa senang ini dapat mempengaruhi seseorang untuk bekerja lebih semangat dan bergairah.

g) Keamanan

Guna menjaga tempat dan kondisi lingkungan kerja tetap dalam keadaan aman maka perlu diperhatikan adanya keberadaannya. Salah satu upaya untuk menjaga keamanan di tempat kerja, dapat memanfaatkan tenaga manusia (satpam) dan elektronik (cctv).

h) Getaran mekanis

Getaran dipengaruhi oleh intensitas, frekuensi, dan lamanya getaran. Getaran yang tidak baik ditandai dengan adanya gejala konsentrasi menurun, kelelahan, dan gangguan mata, syaraf dan otot.

4) Aspek Lingkungan Kerja

Kondisi kerja yang baik akan sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja pegawai. Aspek-aspek lingkungan kerja yang dapat memberikan dampak positif kepada para pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerjanya secara optimal, menurut Nitisemito (2011:183) diantaranya:

- a) Lingkungan kerja yang selalu bersih, sejuk, dan rindang.
- b) Tempat kerja yang dapat memberikan rasa aman saat bekerja.
- c) Tersedianya alat-alat memadai.
- d) Tersedianya ruang kerja yang memiliki penerangan cukup baik.
- e) Tersedianya ruang kerja yang mencakupi dan memadai serta lokasi yang jauh dari kebisingan dan getaran sehingga tidak mengganggu konsentrasi saat bekerja.

5) Indikator Lingkungan Kerja

Indikator-indikator lingkungan kerja menurut Afandi (2018:70) adalah sebagai berikut :

- a) **Pencahayaan**

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat lebih sedikit membuat kesalahan dan matanya tak lekas menjadi lelah.

- b) **Warna**

Warna merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi

keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

c) Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

d) Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya meletakkan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parker motor, dan lain-lain. Pada ruang khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

2.1.5. Kinerja

1) Pengertian Kinerja

Menurut Santos *et al.*, (2018) mendefinisikan kinerja adalah kemampuan seseorang untuk melakukan aktivitas yang berkontribusi pada pengembangan inti teknis organisasi. Sehingga kinerja sering dianggap sebagai hasil yang dicapai oleh seseorang sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja yang dapat dilihat secara kuantitas dan kualitas ketika seseorang melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya (Claudia, 2020). Kinerja menurut Hasibuan (2017:65) adalah suatu hasil yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya. Simamora (2017:612) berpendapat bahwa kinerja merupakan

perbandingan antara hasil yang dicapai seseorang dengan target yang ditetapkan dalam waktu tertentu dengan sumber daya yang digunakan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya.

2) Tujuan Penilaian Kinerja

Dalam Mangkunegara (2017:10) menyatakan tujuan perusahaan dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut :

- a) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
- b) Mencatat dan mengakui hasil kinerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- c) Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau terhadap pekerjaan yang diembannya sekarang.
- d) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- e) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

3) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Syardiansah *et al.*, (2018) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

- a) Faktor personal atau individu meliputi : pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, kompensasi yang dimiliki oleh setiap individu.
- b) Faktor kepemimpinan meliputi : kualitas manajer dan pimpinan dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kepada individu.
- c) Faktor tim yang mencakup kualitas dukungan dan semangat, kepercayaan, keeratan dan kekompakan yang diberikan terhadap sesama anggota tim.
- d) Faktor sistem meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja, infrastruktur, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e) Faktor kontekstual (situasional) meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal

4) Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Wibowo (2017:192) manfaat penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk:

- a) Memperkenalkan perubahan termasuk perubahan budaya organisasi.
- b) Mendefinisikan tujuan, target, dan sasaran untuk periode yang akan datang.
- c) Memberi orang target yang tidak mungkin dapat dicapai, sebagai alat untuk memecat dikemudian hari.

- d) Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerjaan untuk memberikan kinerja tinggi.
- e) Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengaikat dengan pengupahan.
- f) Melobi penilaian untuk kepentingan politis, dan bahkan akhir yang meragukan.
- g) Mendapat kesenangan khusus.
- h) Menyepakati tujuan pengupahan.
- i) Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan.
- j) Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan
- k) Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian.
- l) Membangun dialog yang sudah ada antara manajer dengan anak buahnya, dan
- m) Menjaga perusahaan atau pemegang saham utama senang tetapi tanpa maksud menggunakan penilaian menjalankan perusahaan.

5) Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2016:260) kinerja karyawan memiliki lima indikator, yaitu:

- a) Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan

- b) Kuantitas.

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan

c) Ketepatan Waktu.

Ketepatan Waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Efektivitas.

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil.

e) Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas.

2.2. Penelitian Terdahulu

2.2.1. Pengaruh *Human Relation* Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Rosalina dan Apiska (2018) yang berjudul “Dampak Kualitas Hubungan Antar Manusia (*Human Relation*) Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia Organisasi PT Timbang Langsa, Aceh”. Dengan jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 202

orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dengan hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah Human relation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Perkebunan Timbang Langsa artinya Hal ini menunjukkan semakin meningkat hubungan antar karyawan maka akan mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di perusahaan itu.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable *human relation* dan variable kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sekarang menggunakan variable kecerdasan emosional dan lingkungan kerja untuk X_2 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Latief, Dkk (2019) yang berjudul “Analisis Hubungan Antar Manusia terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Timbang Langsa”. Dengan jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 134 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, Uji hipotesis yang dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R^2). Dengan hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah Hubungan antar manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Perkebunan Timbang Langsa artinya Hal ini menunjukkan semakin baik hubungan antar karyawan maka akan berdampak baik terhadap peningkatan kinerja karyawan itu sendiri.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable *human relation* dan variable kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sekarang menggunakan variable kecerdasan emosional dan lingkungan kerja untuk X_2 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Hutagalung dan Humaizi (2020) yang berjudul “Pengaruh *Human Relation* Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Wijaya Karya (Wika Beton) Binjai”. Dengan jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 76 orang. Metode analisis yang digunakan adalah uji regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji t) serta uji koefisien determinasi R^2 . Dengan hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah *Human Relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan yang artinya bahwa store environment *human relation* yang dimiliki oleh PT Wika Beton berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable *human relation* dan variable kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sekarang menggunakan variable kecerdasan emosional dan lingkungan kerja untuk X_2 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Gusti, Dkk (2021) yang berjudul “Pengaruh Human Relation Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sorong”. Dengan jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 50 orang. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Dengan hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah *human relation* dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan artinya apabila human relation pada perusahaan tersebut meningkat maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable *human relation* dan variable kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable motivasi kerja sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable kecerdasan emosional dan lingkungan kerja untuk X_2 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Mamarodia, Dkk (2021) yang berjudul “Pengaruh Pelatihan, Disiplin Kerja Dan Human Relation Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kehutanan Daerah Provinsi Sulawesi Utara”. Dengan jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 65 orang dan 40 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Heteroskedastisitas, Uji

Heteroskedastisitas. Hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah Secara parsial Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, Disiplin Kerja secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, dan *Human Relation* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai artinya hubungan antar manusia tidak mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan diperusahaan tersebut.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable *human relation* dan variable kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable pelatihan dan disiplin kerja sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable kecerdasan emosional dan lingkungan kerja untuk X_2 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

UNMAS DENPASAR

2.2.2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Mulyasari (2018), yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai BKBPP Kabupaten Garut”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 237 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisa data uji statistik korelasi dan regresi ganda. Dengan hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya

semakin baik kecerdasan emosional maka semakin meningkat pula kinerja pada Penyuluh Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan (BKBPP) Kabupaten Garut.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable kecerdasan spiritual sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable *human relation* dan lingkungan kerja untuk X_1 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Sanjaya (2019) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Organisasi Perangkat Daerah”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 320 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah Uji F, Uji T. Hasil yang didapat dalam penelitian tersebut adalah kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan artinya bahwa kecerdasan emosional seorang karyawan sangat dibutuhkan dalam menciptakan kinerja individu yang tinggi.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sekarang menggunakan variable

human relation dan lingkungan kerja untuk X_1 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Lansart, Dkk (2019) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 40 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validasi, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan uji F dan uji T. Hasil penelitian ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai Di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara artinya jika ada peningkatan dari variabel Kecerdasan Emosional Kinerja Pegawai akan menurun.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable dukungan organisasi dan keadilan organisasional sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable *human relation* dan lingkungan kerja untuk X_1 dan X_3 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Sari, Dkk (2020) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan PT.

BNI Syariah Bengkulu”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 42 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier regresi. Dengan hasil penelitian yang didapat adalah Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BNI Syariah Bengkulu artinya bahwa semakin tinggi variabel kecerdasan emosional maka mengakibatkan semakin tinggi pula kinerja kerja yang dihasilkan. Karyawan dengan tingkat kecerdasan yang tinggi dapat mengelola emosi mereka dalam hal mempertahankan keadaan mental yang positif yang dapat menyebabkan peningkatan kinerja perusahaan.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable kepribadian sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable human relation dan lingkungan kerja untuk X1 dan X3, tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Claudia (2020) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pusat Bank Pembangunan Daerah NTT”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 57 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, Determinasi R². Dengan hasil penelitian yang didapat adalah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya

semakin tinggi Kecerdasan Emosional yang dimiliki oleh seseorang akan memberikan hasil yang baik atau kinerja yang baik pula dalam bekerja.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sekarang menggunakan variable human relation dan lingkungan kerja untuk X1 dan X3, tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

2.2.3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- 1) Penelitian yang dilakukan oleh Lestary dan Harmon (2017) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Detail Part Manufacturing Direktorat Produksi PT Dirgantara Indonesia (Persero)”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 164 dan 116 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif, Korelasi, Regresi. Hasil penelitian menyatakan lingkungan kerja dan kinerja karyawan yang ada di Divisi Detail Part Manufactur Direktorat Produksi PT Dirgantara Indonesia (Persero) memiliki hubungan positif dan signifikan artinya jika perusahaan melakukan perubahan lingkungan kerja yang bersifat positif maka kinerja karyawan akan meningkat pula meskipun dengan peningkatan yang sedang, sebaliknya jika lingkungan kerja diturunkan maka kinerja karyawan akan menurun.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variabel lingkungan kerja

dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian sekarang menggunakan variable *human relation* dan kecerdasan emosional untuk X_1 dan X_2 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Santika dan Antari (2019) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Di LPD Desa Adat Kerobokan”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 56 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah uji hipotesis penelitian dengan menggunakan `path analysis' (analisis jalur) dengan bantuan Program SPSS Versi 17.00. Dengan hasil penelitian yang didapat adalah lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan artinya semakin kondusif lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan LPD Desa Adat Kerobokan.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable lingkungan kerja dan kinerja karyawan, tempat penelitian yang digunakan sama, jumlah populasi dan sampel yang digunakan sama. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable motivasi dan kepuasan kerja sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable *human relation* dan kecerdasan emosional untuk X_1 dan X_2 .

- 3) Penelitian yang dilakukan oleh Pratama (2019) yang berjudul “Analisa Pengaruh Sumberdaya Manusia, Prasarana Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Studi Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 50 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, uji T, uji F. Hasil penelitian yang diperoleh adalah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan artinya semakin lingkungan kerja yang baik mempengaruhi terhadap peningkatan kinerja karyawan diperusahan tersebut.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable sdm dan prasarana sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable *human relation* dan kecerdasan emosional untuk X_1 dan X_2 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 4) Penelitian yang dilakukan oleh Nabawi (2019) yang berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 81 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja tidak berpengaruh

signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Kabupaten Aceh Tamiang artinya variabel lingkungan kerja tidak sepenuhnya memberikan pengaruh nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variable lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variable kepuasan kerja dan beban kerja sedangkan penelitian sekarang menggunakan variable *human relation* dan kecerdasan emosional untuk X_1 dan X_2 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

- 5) Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan dan Wijayanti (2021) yang berjudul “Meningkatkan Kinerja Karyawan: Peran Komunikasi, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja pada Rumah Makan Candisari Kebumen”. Jumlah populasi dan sampel penelitian tersebut berjumlah 50 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian yang diperoleh adalah lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan artinya Adanya lingkungan kerja yang baik maka akan mendorong karyawan untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Semakin lingkungan kerja kondusif, aman, dan nyaman maka semakin terdukung pula usaha untuk bekerja dengan lebih baik.

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama menggunakan variabel lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu menggunakan variabel komunikasi dan motivasi sedangkan penelitian sekarang menggunakan variabel *human relation* dan kecerdasan emosional untuk X_1 dan X_2 , tempat penelitian yang digunakan berbeda, jumlah populasi dan sampel yang digunakan berbeda.

