

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha semakin kompetitif. Hal ini tentu saja akan menambah tantangan bagi perusahaan yang dituntut tidak hanya dapat tetap mempertahankan prestasi yang dimilikinya akan tetapi juga harus terus berkembang. Menanggapi kondisi tersebut maka perusahaan perlu menentukan strategi dan kebijakan manajemen khususnya dalam hal mengatur dan mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan efektif dan efisien.

Manajemen sumber daya manusia disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal (Bintoro dan Daryanto, 2017). Hal yang esensial dari manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan dan pendayagunaan secara penuh dan berkesinambungan terhadap sumber daya manusia yang ada sehingga mereka dapat bekerja secara optimal, efektif, dan produktif dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Yusuf dan Al Arif, 2015). Berdasarkan hal tersebut, maka sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga perusahaan perlu perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat berfungsi dengan lebih baik dan

optimal.

Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan didalamnya. Kinerja karyawan memiliki peranan penting dalam pencapaian tujuan dari suatu perusahaan. Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara menurut Edison, dkk (2016) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kinerja karyawan memiliki peran penting dalam menemukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Amanda dkk, 2017). Meningkatnya kinerja karyawan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk pengembangan sumber daya manusia dan akan berdampak positif terhadap kestabilan organisasi (Pratama dan Mukzam, 2018). Bekerja dengan merasa senang dan nyaman bisa menumbuhkan motivasi karyawan dalam melakukan aktivitas pekerjaannya. Hal ini tentu saja akan meningkatkan kinerja karyawan dan memperbesar kemungkinan tercapainya tujuan dari perusahaan. Melihat pentingnya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan serta meningkatkan kualitas kinerja dari karyawannya agar perusahaan dapat mencapai tujuannya. Oleh sebab itu untuk dapat

meningkatkan kinerja karyawannya perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.

Kinerja seorang karyawan bukan hanya dapat dilihat dari kemampuan kerjanya yang sempurna, tetapi juga dapat dilihat dari kemampuannya dalam penguasaan dan pengelolaan diri sendiri serta kemampuan berinteraksi dengan orang lain. Goleman menyebut kemampuan tersebut dengan kecerdasan emosional. Berdasarkan pernyataan tersebut maka faktor pertama yang akan diteliti terkait dengan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional (EQ) sebagai kemampuan individu untuk mengenali emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola dengan baik emosi pada diri sendiri dalam berhubungan dengan orang lain.

Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan. Untuk mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan maka harus didukung oleh tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai keunggulan dan kemampuan dalam menyikapi setiap kondisi yang dihadapi sehingga mampu memberikan yang terbaik bagi perusahaan dan mampu mewujudkan eksistensi bagi perusahaan atau organisasi (Karo, 2021). Kecerdasan emosional berpotensi mempengaruhi kinerja seseorang karena berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Semua dimensi tersebut apabila dikuasai dengan baik oleh seseorang dapat mendorong

peningkatan kinerja karyawan (Osro, 2018).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan Alfani (2015), Ridhawati (2016), Kurniawan (2020) dan Halim (2020) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian-penelitian tersebut kecerdasan emosi memiliki peran yang sama penting baik secara individu atau bersama dalam meningkatkan kinerja.

Keberadaan karyawan sebagai sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang paling istimewa yang ada di dalam perusahaan. Keistimewaan tersebut terdapat di dalam diri setiap karyawan dimana mereka memiliki pikiran, perasaan, dan kepribadian yang berbeda-beda. Kepribadian karyawan yang beragam ini akan menjadikan seorang karyawan mempunyai ciri khas tersendiri sehingga akan membentuk suatu karakteristik individu pada karyawan. Menurut Ananda & Sunuharyo (2018), mendefinisikan karakteristik individu sebagai perbedaan individual yang terdapat dalam diri seseorang. Perbedaan individual meliputi kemampuan, sikap, minat, dan kebutuhan. Hal inilah yang nantinya akan terbawa saat individu tersebut berada didalam dunia kerja. Sementara Agustya (2018) menyatakan karakteristik individu merupakan karakter yang dimiliki oleh setiap orang yang berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya.

Setiap karyawan memiliki karakteristik individu yang sangat beragam sehingga target yang diberikan kepada individu tersebut menjadi beragam pula (Simanjuntak dkk, 2020). Baik buruknya karakteristik

individu seorang karyawan tergantung bagaimana cara mereka mengaplikasikannya. Menurut Fahmi (2019) pemahaman karyawan terhadap karakteristik individu akan menjadikan karyawan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya dan akan menekuni pekerjaan dengan konsentrasi yang disertai tanggung jawab.

Hasil penelitian Sari (2015), Handayati (2016), Sukmawati, dkk (2020) dan Ratnasari, dkk (2020) menyatakan bahwa karakteristik individu mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian-penelitian tersebut, maka dapat dibuktikan bila karakteristik individu meningkat maka dapat diramalkan kinerja dari seorang karyawan akan meningkat pula.

Disamping itu agar mampu menciptakan karyawan yang berkualitas dan memiliki kinerja optimal, maka salah satu aspek yang tidak kalah penting untuk diperhatikan di dalam perusahaan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja di perusahaan dimana karyawan tersebut bernaung, menjadi salah satu aspek yang berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawannya. Menurut Nitisemito (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Basuki & Susilowati (2015) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah sesuatu yang berada dilingkungan kantor atau instansi yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang maupun sekelompok karyawan didalam melakukan aktivitasnya.

Lingkungan kerja merupakan faktor penting dan berpengaruh

terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikana motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal (Hidayat, 2017). Berdasarkan pernyataan tersebut, lingkungan kerja lebih dititik beratkan pada keadaan fisik dari suatu tempat kerja. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerjanya. Begitupun sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak baik akan menimbulkan kejenuhan dalam diri karyawan dan menurunkan kreativitas karyawan.

Hasil penelitian Ferawati (2017), Priyono, dkk (2018), Siagian dan Khair (2018), Susanto dan Halim (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu memperhatikan lingkungan kerja yang berada disekitar karyawan agar mereka dapat bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan.

PT. BPR Khrisna Darma Adipala adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan, dengan kantor pusat berkedudukan di Jalan Raya Darmasaba Nomor 9, Darmasaba, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. PT. BPR Khrisna memiliki visi kedepan, yaitu menjadi Bank Perkreditan Rakyat yang terpercaya, terdepan dalam layanan kerja berbasis Good Corporate Governance (tata Kelola yang baik) dan IT,

melalui perwujudan misi yang di embannya, yaitu mengembangkan produk dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasar, mengembangkan sumber daya manusia yang professional untuk mewujudkan kesejahteraan bersama melalui dharma, dan turut serta mensejahterakan masyarakat sekitarnya, dengan mengalokasikan CSR (Corporate Sosial Responsibility).

Perkembangan Bank Perkreditan Rakyat di Bali menuntut PT. BPR Khrisna agar mampu memiliki keunggulan yang kompetitif dalam bersaing. Keunggulan kompetitif ini sangat diperlukan untuk menghadapi persaingan di dalam dunia jasa keuangan, khususnya Bank Perkreditan Rakyat yang ada di bali. Untuk memperoleh keunggulan kompetitif, PT. BPR Khrisna memerlukan dukungan dari kinerja karyawan yang optimal, sehingga mampu untuk memberikan kontribusi dan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil observasi data yang dilakukan pada kantor PT. BPR Khrisna tentang penilaian kinerja karyawan dapat diukur salah satunya dari perkembangan jumlah dan persentase pencapaian target nasabah PT. BPR Khrisna setiap tahunnya yang dapat menggambarkan pencapaian kerja karyawan, disajikan pada Tabel 1.1 berikut ini :

Table 1.1

**Jumlah dan Persentase Pencapaian Target Nasabah PT. BPR
Khrisna Darma Adipala
Tahun 2016-2020**

Tahun	Target (Orang)	Realisasi (Orang)	Persentase (%)
2016	10.273	9.575	93,21%
2017	11.406	10.618	93,09%
2018	12.957	12.147	93,75%
2019	15.365	14.244	92,70%
2020	16.468	14.503	88,07%

Sumber: PT.BPR. Khrisna, Tahun 2021

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah dan persentase pencapaian target nasabah PT. BPR Khrisna Darma Adipala selama lima tahun mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat pada tahun 2016 sampai tahun 2017 persentase jumlah nasabah yang diperoleh mengalami penurunan masing-masing hanya 93,21% untuk tahun 2016 dan 93,09% untuk tahun 2017, sedangkan pada tahun 2018 persentase jumlah nasabah yang diperoleh mengalami kenaikan namun hanya 0,66% dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 93,75%. Selanjutnya pada tahun 2019 sampai 2020 presentase jumlah nasabah mengalami penurunan kembali yaitu 92,70% untuk tahun 2019 dan 88,07% untuk tahun 2020. Turunnya jumlah pencapaian target nasabah seperti yang sudah diuraikan diatas menunjukkan bahwa adanya masalah dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pimpinan PT. BPR Khrisna menyatakan bahwa, salah satu pemicu turunnya kinerja karyawan yaitu hubungan karyawan dengan pihak internal maupun pihak eksternal yang tidak jarang dapat memicu timbulnya konflik. Salah satu konflik yang sering terjadi adalah yang berkaitan dengan kecerdasan

emosional, seperti pada karyawan yang bertugas di unit pelayanan yang selalu berhubungan langsung dengan nasabah seperti dalam hal pembukaan dan penutupan rekening, pemberian informasi produk bank, melayani transaksi, pelaksanaan administrasi, serta melayani segala bentuk permasalahan seperti pengaduan nasabah, keluhan dan complain dari nasabah. Dalam menjalankan tugasnya ini karyawan pada unit pelayanan dituntut untuk bisa mengendalikan emosi dalam dirinya agar tetap stabil sehingga dapat menyelesaikan permasalahan dengan sikap tenang. Namun, tak jarang ada karyawan yang kurang bisa mengelola emosi mereka yang berdampak pada pelayanan nasabah dan bisa memunculkan complain dari nasabah terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan masalah lainnya yang juga sering muncul adalah masalah karakteristik individu, yaitu kurangnya motivasi karyawan untuk lebih meningkatkan pencapaian target perusahaan. Selain itu, tidak sesuai penempatan kerja serta kurangnya pengalaman kerja khususnya pada karyawan yang masih muda memberikan pengaruh pada kurangnya kemampuan, keterampilan dan minat karyawan untuk membantu kemajuan dari perusahaan. Hal ini juga berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja dimana kondisi fisik perusahaan yang belum tertata rapih serta ruang kerja yang masih belum kondusif menyebabkan karyawan sering kali terganggu dan kurang nyaman saat melakukan pekerjaannya sehingga berpengaruh pada penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil peneliti terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kinerja karyawan

dengan judul : “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala?
- 2) Apakah Karakteristik Individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala?
- 3) Apakah Lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Karakteristik Individu terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala.

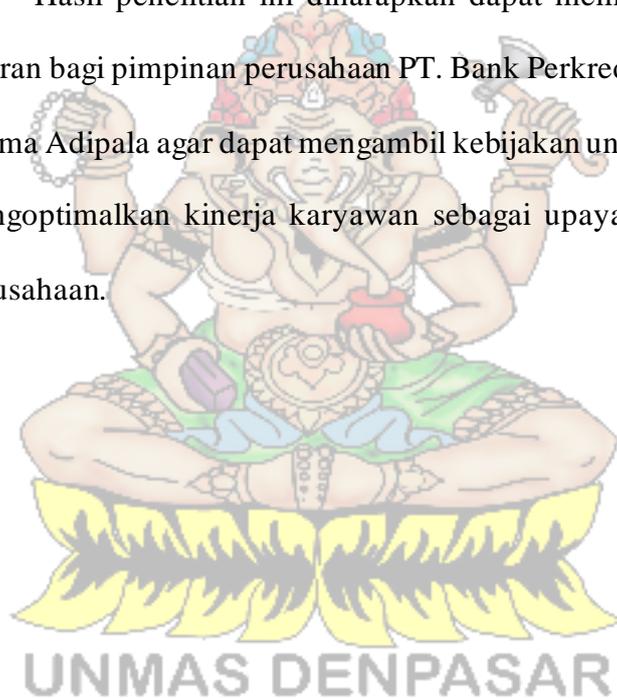
1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan pengetahuan dan menambah khasanah ilmu pengetahuan terkait pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan khususnya pada obyek dunia perbankan.

2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran bagi pimpinan perusahaan PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala agar dapat mengambil kebijakan untuk memperbaiki dan mengoptimalkan kinerja karyawan sebagai upaya dalam memajukan perusahaan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

Penelitian ini menggunakan *Goal-Setting Theory* yang dikemukakan oleh Edwin Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal-Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. Teori penetapan tujuan merupakan model individual yang menginginkan untuk memiliki tujuan, memilih tujuan dan menjadi termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan (Birnberg dalam Mahennoko, 2015). Berdasarkan teori ini suatu individu menentukan tujuan atas perilakunya di masa depan dan tujuan tersebut akan mempengaruhi perilaku orang tersebut. Setiawan (2017) mengemukakan bahwa *goal setting* dapat mempengaruhi kegiatan seseorang dengan cara mengarahkan perhatian dan tindakan, pergerakan usaha dan memotivasi seseorang untuk membuat strategi yang sesuai kemampuan dalam mencapai tujuan.

Goal setting theory menjelaskan adanya keterkaitan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja). Konsep dasar teori ini adalah seorang individu yang memahami dan komitmen dengan tujuan tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan

mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Goal setting theory berasumsi bahwa ada hubungan langsung antara tujuan yang spesifik dan terukur dengan kinerja. Setiap tujuan memiliki tingkat kesulitan yang berbeda-beda dan akan memberikan motivasi yang berbeda pula bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Temuan utama dari *goal setting theory* adalah bahwa individu yang diberi tujuan yang spesifik dan sulit tapi dapat dicapai memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan orang-orang yang menerima tujuan yang mudah dan kurang spesifik atau tidak ada tujuan sama sekali. Hal ini sesuai dengan pendapat Asmus, *et al* (2015) yang menyatakan bahwa tujuan spesifik lebih mengarah pada prestasi yang tinggi dibandingkan tujuan yang tidak spesifik atau tujuan umum. Berdasarkan uraian di atas, maka diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan organisasi. Dengan menggunakan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan yang baik dalam menyelenggarakan pelayanan public diidentikkan sebagai tujuannya.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional (EQ) sebagai kemampuan individu untuk mengenal emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola dengan baik emosi pada

diri sendiri dalam berhubungan dengan orang lain. Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2015) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur. Rauf, dkk (2020) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk membangkitkan emosi diri sendiri dan orang lain serta menggunakan emosi tersebut untuk berfikir dan bertindak dengan memerlukan waktu, perhatian dan konsentrasi. Sehingga keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ). Ratnasari, dkk (2020) juga berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitoring perasaan dan emosinya baik pada dirinya maupun orang lain, seterusnya mampu membedakan dua hal itu dan kemudian menggunakan informasi itu untuk membimbing pikiran dan tindakannya selanjutnya.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk memahami, mengendalikan diri serta secara efektif menerapkan kemampuan dan ketajaman emosi yang ada di dalam dirinya sebagai sumber energi, informasi, kemampuan memotivasi diri sendiri dan mampu mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan hubungannya dengan oranglain, sehingga tercipta suatu tindakan yang positif.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Goleman (2015), menjelaskan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosioanal seseorang, yaitu :

a) Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari.

b) Lingkungan non keluarga.

Dalam hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain.

3. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018), kecerdasan emosi menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada lima indikator, yaitu :

a) Kesadaran diri

Kesadaran diri berarti mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realitas atas kemampuan diri dan

kepercayaan diri yang kuat.

b) Pengaturan diri

Pengaturan diri yaitu menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sesuatu sasaran, mampu pulih dari tekanan emosi.

c) Motivasi

Motivasi berarti menggunakan Hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d) Empati

Empati adalah merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e) Keterampilan sosial

Keterampilan sosial yaitu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

2.1.3 Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Menurut Ananda & Sunuharyo (2018), mendefinisikan karakteristik individu sebagai perbedaan individual yang terdapat dalam diri seseorang. Perbedaan individual meliputi kemampuan, sikap, minat, dan kebutuhan. Hal inilah yang nantinya akan terbawa saat individu tersebut berada didalam dunia kerja. Sementara menurut Oktafiah (2017) karakteristik individu merupakan proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi. Menerima barang dan jasa serta pengalaman. Tambingon, dkk (2019) juga menyatakan bahwa karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain. Rahman, dkk (2020) mengungkapkan karakteristik individu sebagai suatu sifat khas, sikap, kelakuan, minat dan kemampuan yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu dalam mengambil keputusan di suasana kerja.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah ciri atau karakter yang melekat pada individu baik yang bersifat positif maupun negatif yang membedakan individu yang satu dengan yang lainnya dan menjadi modal kemampuan kerja. Dimana ciri-ciri atau karakter tersebut merupakan gambaran keadaan dari seorang individu yang sebenarnya dan yang membedakannya dengan individu yang lain.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Karakteristik Individu

Menurut Robbins (2015) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi karakteristik individu, antara lain:

a. Usia

Usia (umur) adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Semakin tua usia karyawan maka semakin tinggi komitmennya terhadap organisasi, hal ini disebabkan karena kesempatan individu untuk mendapatkan pekerjaan lain menjadi lebih terbatas sejalan dengan meningkatnya usia. Keterbatasan tersebut dipihak lain dapat meningkatkan persepsi yang lebih positif mengenai atasan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka terhadap organisasi.

b. Jenis kelamin

Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Namun, wanita lebih mungkin termotivasi oleh sebuah hubungan sedangkan laki-laki lebih termotivasi oleh tanggung jawab. Selain itu, studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang, dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses.

c. Status pernikahan

Status pernikahan dibedakan menjadi dua, yaitu menikah dan belum menikah. Ada perbedaan yang jelas dalam menyikapi suatu pekerjaan, karyawan yang sudah menikah lebih menekankan tentang kinerjanya dibandingkan dengan karyawan tunggal (belum menikah). Seseorang yang telah menikah merasa lebih mantap dengan pekerjaannya yang

sekarang, hal ini dikarenakan bahwa mereka melihat sebagai jaminan untuk masa depannya. Karyawan yang menikah akan lebih sedikit absensinya, tingkat perputaran tenaga kerja yang rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan kerjanya yang masih lajang. Besar kemungkinan bahwa karyawan yang tekun dan puas terhadap pekerjaannya terdapat pada karyawan yang telah menikah. Selain itu, karyawan yang telah menikah memiliki tanggungan yang lebih besar dibandingkan karyawan yang belum menikah.

d. Jumlah tanggungan

Semakin banyak jumlah tanggungan seorang karyawan maka akan semakin besar tingkat ketergantungan terhadap perusahaan. Seorang yang memiliki tanggungan akan merasa bahwa pekerjaan mereka sangat berharga dan menjadi penting, karena penghasilan yang diperoleh dari pekerjaan tersebut akan digunakan untuk menghidupi anggota keluarga yang menjadi tanggungan. Mengakibatkan kemungkinan tingkat perputaran karyawan menjadi berkurang dan karyawan akan berusaha mempertahankan atau meningkatkan produktivitas kerjanya.

e. Pengalaman kerja

Pengalaman kerja didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang pernah dialami oleh seseorang ketika mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal tersebut dikarenakan karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih lama telah memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan tugas yang dibebankan olehnya.

3. Indikator Karakteristik Individu

Subyantoro (2019), telah menyebutkan indikator-indikator karakteristik individu meliputi :

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah kapasitas seseorang individu untuk melakukan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kemampuan adalah fungsi dari pengetahuan dan keterampilan

b. Nilai

Nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu keluarga.

c. Sikap dalam bekerja (*Attitude*)

Sikap adalah pernyataan evaluatif apakah menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam studi ini sikap akan difokuskan pada bagaimana perasaan seseorang tentang pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.

d. Minat (*Interest*)

Minat adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola-pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. ketertarikan orang terhadap jenis pekerjaannya bervariasi.

2.1.4 Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Nitisemito (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan. Sedangkan menurut Mangkunegara (2017) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun kelompok. Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Hal ini senada dengan pendapat Nabawi (2019) yang menjelaskan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja baik secara fisik atau non fisik yang mempengaruhi tugas-tugas yang di bebankan dan lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong dan meningkatkan gairah kerja karyawan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi atau keadaan lingkungan dimana seseorang bekerja yang memiliki pengaruh bagi pekerja saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan karyawan menurut

Sedarmayanti (2015), diantaranya :

- a) Warna, merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan. Khususnya warna akan mempengaruhi keadaan jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.
- b) Kebersihan lingkungan kerja, secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya.
- c) Penerangan, dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian.
- d) Pertukaran udara yang cukup akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan, karena apabila ventilasinya cukup maka Kesehatan para karyawan akan terjamin. Selain ventilasi, konstruksi gedung dapat berpengaruh pula pada pertukaran udara.
- e) Jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan. Keamanan akan keselamatan diri sendiri sering ditafsirkan terbatas pada keselamatan kerja, padahal lebih luas dari itu termasuk disini keamanan milik pribadi karyawan dan juga konstruksi gedung tempat mereka bekerja.
- f) Kebisingan merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu.

Dengan terganggunya konsentrasi ini maka pekerjaan yang dilakukan akan banyak menimbulkan kesalahan atau kerusakan. Hal ini jelas akan menimbulkan kebosanan.

- g) Tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

3. Indikator Lingkungan Kerja

Adapun indikator-indikator untuk mengukur lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2016) diantaranya:

- a) Penerangan

Penerangan adalah cukupnya sinar yang masuk kedalam ruang kerja, masing-masing karyawan perusahaan. Penerangan yang ada harus sesuai dengan kebutuhan, tidak terlalu terang tetapi juga tidak terlalu gelap, dengan system penerangan yang baik diharapkan karyawan akan menjalankan tugasnya dengan lebih teliti, sehingga kesalahan karyawan dalam bekerja dapat diperkecil.

- b) Suhu udara

Suhu udara terlalu panas bagi karyawan dapat menjadi penyebab menurunnya kepuasan kerja para karyawan sehingga akan menimbulkan kesalahan-kesalahan pelaksanaan proses produksi.

- c) Fasilitas kerja

Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah kelengkapan peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja.

- d) Keamanan

Keamanan merupakan faktor yang sangat penting yang diperhatikan

oleh perusahaan. Kondisi kerja yang aman akan membuat karyawan tenang dalam bekerja sehingga meningkatkan produktivitas karyawan.

e) Hubungan antar karyawan

Merupakan hubungan yang baik atau harmonis dengan sesama karyawan setingkat, bawahan maupun atasan yang dapat memberikan perasaan nyaman bagi karyawan dalam perusahaan.

2.1.5 Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Fahmi (2016) kinerja karyawan adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Adapun menurut Kasmir (2016) kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku seseorang dalam suatu periode, biasanya satu tahun. Kemudian kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Bintoro dan Daryanto (2017) juga menjelaskan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Sudaryati dan Heriningsih (2020) yang menjelaskan kinerja sebagai hasil-

hasil fungsi dari kegiatan seseorang atau kelompok pada suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Maksud dari fungsi kegiatan adalah pelaksanaan hasil kegiatan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Dari beberapa pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang yang dicapai berdasarkan dengan target yang telah ditetapkan dan menggunakan kemampuan yang dimilikinya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

a. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis, kemampuan karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan Pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor motivasi

Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang karyawan dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang

mendorong diri karyawan untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang karyawan harus sikap mental yang siap secara psikofisik (sikap secara mental, fisik, tujuan dan situasi), artinya seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja. Oleh karena itu motivasi dari diri karyawan akan timbul apabila perusahaan memperhatikan karyawannya, maka karyawan akan memberikan kinerja yang tinggi.

3. Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2017) menyebutkan beberapa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, antara lain:

a. Kualitas kerja

Kualitas merupakan tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu waktu. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah seberapa besar kesadaran karyawan akan kewajibannya, menerima dan melaksanakan pekerjaan yang diberikan

perusahaan.

d. Kerja sama

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan rekan kerjanya secara vertical dan horizontal baik di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

e. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri karyawan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban seorang karyawan.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan hasil penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain sebagai acuan peneliti dalam meneliti permasalahan mengenai pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala. Adapun penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Wicaksono, dkk (2015) melakukan penelitian terkait dengan Pengaruh Kecerdasan Emosi, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin). Populasi dalam dalam penelitian ini berjumlah 163 orang dan sampel yang digunakan berjumlah 62 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian tersebut menemukan bahwa kecerdasan emosional,

kompetensi, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial ataupun simultan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah sama-sama meneliti pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan sama yaitu analisis regresi linear berganda. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi tahun, lokasi penelitian, jumlah populasi dan sampel yang digunakan.

- 2) Sari (2015), melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada sentra industri kerajinan kulit di manding kabupaten Bantul, Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada sentra industri kerajinan kulit di manding kabupaten Bantul, Yogyakarta dan sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Karakteristik individu (X1) mempunyai pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). (2) Lingkungan kerja (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). (3) Karakteristik individu (X1) dan lingkungan kerja (X2) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah sama-sama membahas mengenai pengaruh

karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Menggunakan metode analisis data yang sama yaitu analisis regresi linear berganda. Sedangkan perbedaannya ada pada jumlah sampel yang diteliti serta lokasi dan waktu penelitian

- 3) Ridhawati (2016) dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sang Hyang Seri (Persero) Cabang Sidrap. Metode pengumpulan data pada penelitian ini melalui pembagian kuesioner. Sampel dalam penelitian adalah 48 orang karyawan. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh yaitu penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu uji regresi linear sederhana (*Ordinary Least Square*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Ridhawati dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang sama yaitu melalui penyebaran kuesioner dan sama-sama menggunakan teknik sampling jenuh. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi tahun, lokasi penelitian, jumlah sample, dan teknik analisis data yang digunakan.

- 4) Handayati (2016) melakukan penelitian untuk menganalisis Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Jatim

Cabang Lamongan secara parsial. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas dan regresi linier. Populasi yang diambil adalah seluruh karyawan yang berjumlah 135 orang. Hasil dari penelitian ini adalah Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan dengan persamaan regresi $Y = 2.935 + 0.683 X$.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Handayati dengan penelitian ini adalah menggunakan variabel bebas dan variabel terikat yang sama yaitu karakteristik individu dan kinerja karyawan. Serta sama-sama menggunakan metode pengumpulan data uji reliabilitas dan analisis regresi linear dan menggunakan alat bantu program SPSS. Sedangkan perbedaannya yaitu dari segi lokasi dan waktu penelitian dan jumlah populasi yang digunakan.

- 5) Ferawati (2017), telah meneliti tentang Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cahaya Indo Persada Surabaya. Jumlah responden adalah 60 orang. Penelitian ini membagi angket kepada karyawan dan kepala divisi. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan SPSS versi 20. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara individual dan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian Ferawati dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah sama-sama membahas tentang pengaruh

lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Menggunakan teknik pengolahan dan analisis data yang sama yaitu menggunakan program SPSS. Sedangkan perbedaannya adalah jumlah responden yang digunakan, tempat penelitian dan waktu penelitian.

- 6) Siagian dan Khair (2018), melakukan penelitian mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 103 orang. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 103 orang dengan menggunakan metode sampel jenuh. Teknik analisis data adalah teknik analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode statistik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang sedang dilaksanakan adalah sama-sama melakukan penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dan metode penelitian yang digunakan sama. Sedangkan perbedaannya yaitu tempat dan objek penelitian, jumlah populasi dan sampel yang diteliti, dan teknik analisis data yang digunakan.

- 7) Priyono, dkk (2018), melakukan penelitian tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Guru dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap

Kinerja Guru SMAN 1 Tanggul Jember. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 40 responden dengan teknik sensus. Analisis yang digunakan meliputi uji instrument data, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian diketahui bahwa gaya kepemimpinan, motivasi guru dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru.

Persamaan penelitian yaitu membahas variabel karakteristik individu dan kinerja guru/karyawan. Metode pengumpulan data yang sama serta semua teknik analisis yang digunakan sama. Perbedaannya adalah tempat dan objek penelitian, waktu penelitian, dan jumlah responden yang diteliti.

- 8) Ratnasari, dkk (2020) meneliti tentang Analisis Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Iklim Organisasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT. Matahari *Departement Store Nagoya Hill* Batam sebanyak 198 Orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus Slovin berjumlah 132 responden. Pengujian data ini di analisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu, lingkungan kerja, iklim organisasi, motivasi dan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas pengaruh

karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Jenis penelitian dan teknik analisis data yang digunakan sama. Sedangkan perbedaannya yaitu tahun, tempat penelitian, jumlah populasi dan teknik sampling yang digunakan berbeda.

- 9) Kurniawan (2020), meneliti mengenai Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tangerang Merdeka. Metode yang digunakan adalah metode Asosiatif dan menggunakan teknik sampling jenuh. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 95 karyawan, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan antara penelitian Kurniawan dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Menggunakan teknik sampling dan juga metode pengumpulan data yang sama, serta teknik analisis data yang sama. Sedangkan perbedaannya adalah dari segi waktu penelitian, lokasi penelitian, dan jumlah sample yang diteliti.

- 10) Halim (2020), telah melakukan penelitian mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. Sample penelitian ini berjumlah 87 orang

karyawan. Pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan pengumpulan data sekunder menggunakan studi Pustaka. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan (bersama-sama).

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas variabel kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan sama. Sedangkan perbedaanya terletak pada waktu dan tempat penelitian serta banyaknya sample yang diteliti.

- 11) Sukmawati, dkk (2020), meneliti tentang Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah karyawan Yayasan Al Muhajirin Dotamana Indah Batam yang berjumlah 52 orang, dan teknik sampling yang diambil adalah sampling jenuh. Menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan, komunikasi, pelatihan, etos kerja dan karakteristik individu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Variabel karakteristik individu secara parsial memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan. Menggunakan teknik sampling dan teknik analisis data yang sama dan juga menggunakan program SPSS. Perbedaannya yaitu jumlah populasi dan sample yang diteliti, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

12) Susanto dan Halim (2020) meneliti mengenai Pengaruh *Human Relation* dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci. Penelitian ini bersifat Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data dengan carakuesioner dan teknik analisis data dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasi, analisis regresi linear berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji hipotesis uji F dan uji t. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan variabel *human relation* dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Persamaan penelitian yaitu membahas dua variabel yang sama yaitu lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan sama. Perbedaannya adalah dari segi tahun, lokasi penelitian, dan banyaknya populasi dan sampel yang digunakan.