

**PENGARUH ETIKA KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, KETERAMPILAN
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada Karyawan Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Progam Sarjana (S1)
Fakultas Ekonomi Universitas Semarang**

Oleh:

RACHMAD WIJAYANTO

NIM: B.131.16.0584

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEMARANG**

2021

PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rachmad Wijayanto
Nomor Induk Mahasiswa : B.131.16.0584
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH ETIKA KERJA,
KECERDASAN EMOSIONAL,
KETERAMPILAN DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN (Studi Pada Karyawan
Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)**
Dosen Pembimbing : Edy Suryawardana, SE, MM

Semarang, 02 Februari 2021

Dosen Pembimbing

(Edy Suryawardana, SE, MM)

PENGESAHAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Rachmad Wijayanto
Nomor Induk Mahasiswa : B.131.16.0584
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH ETIKA KERJA,
KECERDASAN EMOSIONAL,
KETERAMPILAN DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN (Studi Pada Karyawan
Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)**
Dosen Pembimbing : Edy Suryawardana, SE, MM



USM

Semarang, 02 Februari 2021

Dosen Pembimbing

(Edy Suryawardana, SE, MM)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Rachmad Wijayanto menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH ETIKA KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, KETERAMPILAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini terdapat sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 02 Februari 2021

Yang membuat pernyataan



Rachmad Wijayanto

PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama Penyusun : Rachmad Wijayanto
Nomor Induk Mahasiswa : B.131.16.0584
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH ETIKA KERJA, KECERDASAN
EMOSIONAL, KETERAMPILAN DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN (Studi Pada Karyawan
Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 16 Februari 2021

Tim penguji

Edy Suryawardana, SE, MM

(.....)

Sugeng Rianto, SE, MM

(.....)

Teguh Ariefiantoro, SE, MM

(.....)

USM

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Rachmad Wijayanto
Nomor Induk Mahasiswa : B.131.16.0584
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH ETIKA KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, KETERAMPILAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)**



Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 16 Februari 2021

Tim penguji

USM

Edy Suryawardana, SE, MM

(.....)

Sugeng Rianto, SE, MM

(.....)

Teguh Ariefiantoro, SE, MM

(.....)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

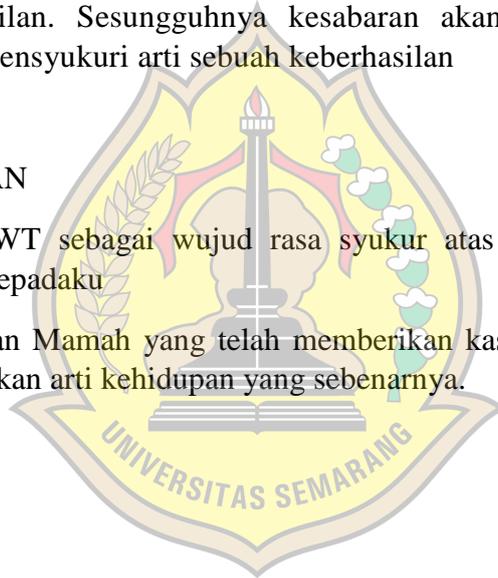
Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya.

Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalandi setiap langkahmu adalah pengawetnya. aka dari itu, bersabarlah!

Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan

PERSEMBAAHAN

1. Allah, SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang Allah SWT berikan kepadaku
2. Papah Dan Mamah yang telah memberikan kasih sayang serta doa dan mengajarkan arti kehidupan yang sebenarnya.



USM

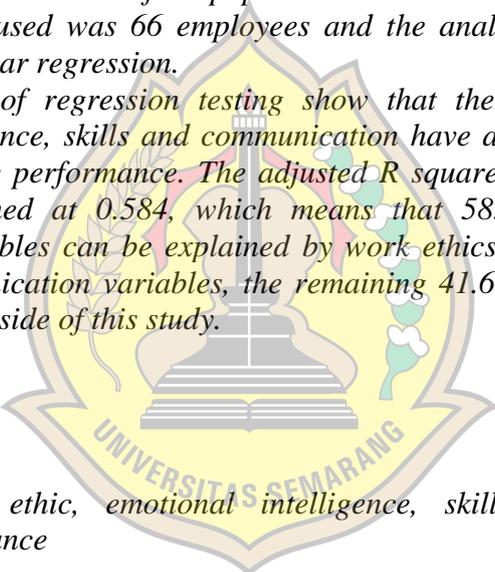
ABSTRACT

The problem in this study is that the telemarketing employees of PT Bank Sinarmas Tbk are not able to achieve the targets that have been set while the problem formulation in this study is how to improve the performance of telemarketing employees of PT Bank Sinarmas Tbk in order to be able to achieve targets and this study aims to analyze work ethics, emotional intelligence, skills and communication on employee performance.

The population in this study were all 66 employees of PT Bank Sinarmas Tbk telemarketing and the saturated sampling technique was a sampling technique when all members of the population were used as the sample and in this study the sample used was 66 employees and the analytical tools used in this study. multiple linear regression.

The results of regression testing show that the variables work ethics, emotional intelligence, skills and communication have a positive and significant effect on employee performance. The adjusted R square value in the regression model was obtained at 0.584, which means that 58.4 percent of employee performance variables can be explained by work ethics, emotional intelligence, skills and communication variables, the remaining 41.6 percent is explained by other variables outside of this study.

Keywords: work ethic, emotional intelligence, skills, communication and employee performance



USM

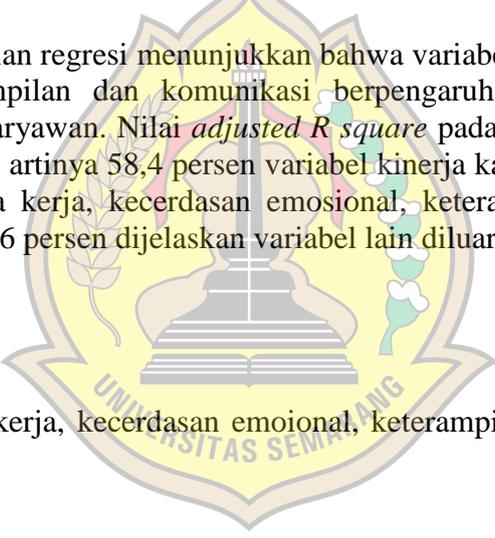
ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini dimana karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk agar mampu mencapai target serta penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika kerja, kecerdasan emoional, keterampilan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk yang berjumlah 66 karyawan dan teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dan dalam penelitian ini sampel yang digunakan sejumlah 66 orang karyawan serta alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini regresi linier berganda.

Hasil pengujian regresi menunjukkan bahwa variabel etika kerja, kecerdasan emoional, keterampilan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai *adjusted R square* pada model regresi diperoleh sebesar 0,584 yang artinya 58,4 persen variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel etika kerja, kecerdasan emosional, keterampilan dan komunikasi sisanya sebesar 41,6 persen dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini

Kata kunci: etika kerja, kecerdasan emoional, keterampilan, komunikasi dan kinerja karyawan



USM

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Y.M.E sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Andy Kridasusila, SE, MM. selaku Rektor Universitas Semarang
2. Bapak Yohannes Suhardjo SE, Msi, Ak, CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Semarang,
3. Teguh Ariefintoro, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang
4. Bapak Edy Suryawardana, SE, MM. selaku serta dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini
5. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di USM.
6. Seluruh jajaran petugas Tata Usaha Fakultas Ekonomi.
7. Kepada kedua orang tua dan saudara-saudara kandung saya, yang telah membantu dan menyemangati saya dalam mengikuti perkuliahan dan dalam menyusun skripsi.

8. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam menyusun skripsi.
9. Sahabatku yang selalu sabar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, dan bagi penelitian selanjutnya.



Semarang, 02 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Judul Penelitian	i
Persetujuan Laporan Skripsi	ii
Pengesahan Laporan Skripsi	iii
Pernyataan Orisinalitas.....	iv
Pengesahan Revisi Skripsi	v
Pengesahan Kelulusan Ujian.....	vi
Motto Dan Persembahan	vii
<i>Abstract</i>	viii
Abstrak	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Hubungan Logis Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis...20	
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	24
3.2 Objek Penelitian, Populasi Dan Sampel	25
3.3 Sumber Data	26

3.4	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.5	Metode Analisis	27
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	27
3.5.3	Uji Instrumen	27
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.5	Regresi Linier Berganda	28
3.5.6	Pengujian Hipotesis	29
3.5.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1	Gambaran Obyek Penelitian	31
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.2	Identitas Responden	31
4.1.3	Analisis Deskriptif	32
4.2	Hasil Penelitian	33
4.2.1	Hasil Uji Instrumen.....	37
4.2.2	Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.2.4	Pengujian Hipotesis	43
4.2.5	Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.3	Pembahasan	45
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1	Simpulan	48
5.2	Saran	48
5.3	Keterbatasan Penelitian	50
5.4	Agenda Penelitian Selanjutnya	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Masalah.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional	24
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 4.3. Deskripsi Data Indikator Variabel Etika Kerja	33
Tabel 4.4. Deskripsi Data Indikator Variabel Kecerdasan Emosional.....	34
Tabel 4.5. Deskripsi Data Indikator Variabel Keterampilan.....	35
Tabel 4.6. Deskripsi Data Indikator Variabel Komunikasi.....	35
Tabel 4.7. Deskripsi Data Indikator Variabel Kinerja Karyawan	36
Tabel 4.8. Hasil Pengujian Validitas	37
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Reliabilitas	38
Tabel 4.10. Uji Normalitas	39
Tabel 4.11. Uji Multikolonieritas	40
Tabel 4.12. Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.13. Pengujian Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.14. Pengujian Hipotesis.....	43
Tabel 4.15. Pengujian Koefisin determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis..... 29



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui yang harus dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan suatu visi dan diemban suatu organisasi atau perusahaan yang serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu seperti standar perusahaan, target atau sasaran serta kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman (Alwi,2016). Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik dimana konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua hal, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2014).

James (2016) menyatakan bahwa etika adalah suatu bentuk pertimbangan dan atau perhatian terhadap perilaku manusia dalam mengambil sebuah keputusan yang berkaitan dengan perihal moralitas, Spillane (2017) menyatakan etika

menggunakan apa yang ada dalam akal budi manusia dengan sangat objektif guna menentukan benar atau salahnya perilaku dari seseorang dan Magnis Suseno (2017) menyatakan etika adalah salah satu jenis cabang ilmu pengetahuan yang dapat memberikan arahan, pijakan, dan juga acuan pada keseluruhan tindakan manusia.

Sawaf (2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Harmoko (2018) bahwa kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Sunar (2018) menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya.

Keterampilan identik dengan kata kecekatan. Orang yang dikatakan terampil adalah orang yang dalam mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan benar. Akan tetapi, apabila orang tersebut mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat akan tetapi hasilnya tidak sesuai atau salah maka orang tersebut bukanlah orang yang disebut dengan terampil. Begitu pun sebaliknya, jika orang tersebut menyelesaikan pekerjaannya dengan benar tetapi lambat dalam menyelesaikannya, maka orang tersebut juga tidak dapat dikatakan terampil.

Gordon (2018) menyatakan keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Dunette (2015) menyatakan keterampilan merupakan pengetahuan yang didapatkan dan dikembangkan melalui latihan dan pengalaman dengan melakukan berbagai tugas. Nadler (2017) menyatakan keterampilan harus dilakukan dengan praktek sebagai pengembangan aktivitas.

Komunikasi menurut Anwar (2017) merupakan sebuah konsep multi makna. Dalam makna sosial, komunikasi merupakan proses sosial yang berkaitan dengan kegiatan manusia dan kaitannya dengan pesan dan perilaku. Cherry (2016) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi untuk tujuan bersama dan hubungan hubungan komunikasi yang ditimbulkan oleh generasi penerus rangsangan dan respon.

Hannon dan Weaver (2017) menyatakan komunikasi sebagai bentuk interaksi manusia, dimana secara sengaja maupun tidak disengaja terjadi upaya saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Bentuk interaksi ini tidak sebatas penggunaan bahasa verbal, namun juga dalam bentuk ekspresi muka, lukisan, seni, atau teknologi. Steven (2015) mendefinisikan komunikasi sebagai reaksi yang diberikan suatu organisme terhadap suatu objek atau stimuli dimana reaksi ini dapat terjadi kapan saja, dan berasal dari seseorang atau lingkungannya. Stewart (2017) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses makna, yang terjadi diantara dua orang atau lebih.

PT Bank Sinarmas Tbk merupakan salah satu perusahaan swasta terbesar di Indonesia. PT Bank Sinarmas Tbk memiliki beberapa cabang yang ada di

beberapa kota besar, salah satunya di Kota Semarang. PT Bank Sinarmas Tbk dalam menjalankan kegiatan perusahaan memiliki beberapa karyawan telemarketing yang bekerja untuk menawarkan kartu kredit. Berikut adalah data hasil kerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk.

Tabel 1.1
Kinerja Karyawan Telemarketing
PT Bank Sinarmas Tbk
Cabang Semarang

No	Tahun	Target Nasabah	Realisasi Akhir	Persen
1	2016	3.168	3.142	99,18
2	2017	4.752	4.592	96,63
3	2018	6.336	6.518	102,87
4	2019	7.920	5.651	71,35

Sumber: PT Bank Sinarmas Tbk, 2020

Tabel 1.1 merupakan hasil kerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dalam beberapa tahun terakhir, tugas utama karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk adalah menawarkan kartu kredit dari PT Bank Sinarmas Tbk, dari target jumlah nasabah yang telah ditetapkan menunjukkan bahwa karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk tidak mampu mencapai target yang artinya terdapat permasalahan dengan kinerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti hasil penelitian Bernard Rum (2017) dan Permata Aryana (2018) yang menghasilkan bahwa variabel etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian Catur Widayati (2018) dan Romantik Citra Impiansi (2018) yang menghasilkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian Febrio Lengkong (2018) dan Yati Suhartini (2017) yang menghasilkan bahwa variabel keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan hasil penelitian Nurmaidah Br Ginting (2018) dan Rooswidjani (2018) yang menghasilkan bahwa variabel penempatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Berdasarkan permasalahan kinerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dan beberapa hasil penelitian maka penelitian ini akan mengambil judul **“PENGARUH ETIKA KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, KETERAMPILAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dimana karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk tidak mampu mencapai target yang telah ditetapkan sedangkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kinerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk agar mampu mencapai target, maka pertanyaan penelitian yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh etika kerja terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emoional terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh keterampilan terhadap kinerja karyawan?
4. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian perlu dilakukan tujuan penelitian terlebih dahulu, agar tidak kehilangan arah dalam pembahasannya sedangkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis apakah etika kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Menganalisis apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Menganalisis apakah keterampilan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Menganalisis apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalamnya, yaitu:

1. Kegunaan teoritis yaitu didalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.
2. Kegunaan praktis yaitu dimana membantu PT Bank Sinarmas Tbk dalam meningkatkan kinerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui yang harus dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan suatu visi dan diemban suatu organisasi atau perusahaan yang serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional.

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu seperti standar perusahaan, target atau sasaran serta kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman (Alwi,2017). Kinerja (*performance*) sudah menjadi kata populer yang sangat menarik dalam pembicaraan manajemen publik dimana konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua hal, yaitu kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian,2018). Kinerja dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*).

Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Fahmi (2018) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu dimana dengan kata lain, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan sedangkan As'ad (2017) mengemukakan bahwa kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya.

Ada tiga faktor utama yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu individu (kemampuan bekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja) dan dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja). Handoko (2016) menyatakan pengukuran kinerja didasarkan pada mutu (kehalusan, kebersihan dan ketelitian), jumlah waktu (kecepatan), jumlah macam kerja (banyak keahlian), jumlah jenis alat (ketrampilan dalam menggunakan macam-macam alat) dan pengetahuan tentang pekerjaan.

Kinerja juga dapat dilihat dari individu dalam bekerja, seperti prestasi seseorang pekerja ditunjukkan oleh kemandiriannya, kreativitas serta adanya rasa percaya diri. Siagian (2018) menyatakan bahwa secara umum pengukuran kinerja dapat diterjemahkan kedalam penilaian perilaku kerja secara umum, serta perilaku kerja secara mendasar yang meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, pengetahuan tentang pekerjaan, pendapat atau pernyataan yang disampaikan, keputusan yang diambil dan perencanaan kerja.

Tujuan organisasi akan dapat dicapai karena adanya upaya para pelaku yang berada di dalam organisasi tersebut. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi dalam suatu kurun waktu tertentu, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Dessler (2017) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya. Kinerja karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan didalam suatu organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan organisasi sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selanjutnya As'ad (2017) mengemukakan bahwa kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Ada tiga faktor utama yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu individu (kemampuan bekerja), usaha kerja (keinginan untuk bekerja) dan dukungan organisasional (kesempatan untuk bekerja). Mangkunegara (2018) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan:

1. Ketersediaan peralatan dan barang dimana departemen layanan dapat melayani dalam waktu yang sesegera mungkin
2. Lingkungan kerja dimana untuk memastikan karyawan memiliki tempat kerja yang sehat adalah kunci dari produktivitas karyawan.
3. *Job description* dan tanggung jawab dimana seringkali produktivitas karyawan mengalami stagnasi karena merasa jenuh atau bosan pada pekerjaannya.
4. Visi, misi, dan budaya organisasi dimana karyawan bekerja untuk menciptakan suatu perubahan pada masyarakat, dan mereka bangga bergabung dengan perusahaan yang memberikan mereka ruang untuk berkarya.
5. Sistem komunikasi dan cara kerja pimpinan dimana saat karyawan menghadapi permasalahan dan karyawan mengharapkan pimpinan yang suportif, yaitu memiliki karakter pengertian, fleksibel, dan dapat dipercaya.

2.1.2 Etika Kerja

James (2018) menyatakan bahwa etika adalah suatu bentuk pertimbangan dan atau perhatian terhadap perilaku manusia dalam mengambil sebuah keputusan yang berkaitan dengan perihal moralitas, Spillane (2017) menyatakan etika menggunakan apa yang ada dalam akal budi manusia dengan sangat objektif guna menentukan benar atau salahnya perilaku dari seseorang dan Magnis Suseno (2017) menyatakan etika adalah salah satu jenis cabang ilmu pengetahuan yang

dapat memberikan arahan, pijakan, dan juga acuan pada keseluruhan tindakan manusia.

Tasmara (2016) menyatakan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi etika kerja, yakni:

1. Agama dimana pada dasarnya agama adalah suatu sistem nilai yang akan mempengaruhi atau menentukan pola hidup para penganutnya. Cara berpikir, bersikap dan bertindak seseorang tentu diwarnai oleh ajaran agama yang dianut apabila seseorang tersebut sungguh-sungguh dalam kehidupan beragama.
2. Budaya yaitu sikap mental, tekad, disiplin, dan semangat kerja masyarakat disebut juga sebagai etos budaya dan secara operasional etos budaya ini juga disebut sebagai etika kerja.
3. Kualitas etika kerja tersebut ditentukan oleh sistem orientasi nilai budaya masyarakat yang bersangkutan.
4. Sosial politik yaitu tinggi rendahnya etika kerja suatu masyarakat dipengaruhi oleh ada atau tidaknya struktur politik yang mendorong masyarakat untuk bekerja keras dan bisa menikmati hasil kerja keras dengan penuh.
5. Kondisi Lingkungan yaitu lingkungan alam yang mendukung mempengaruhi manusia yang berada didalamnya melakukan usaha guna bisa mengelola dan mengambil manfaat, dan bahkan bisa mengundang pendatang untuk turut mencari penghidupan dilingkungan tersebut.

6. Pendidikan yaitu etika kerja tidak dapat dipisahkan dengan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia akan membuat seseorang mempunyai etika kerja keras.

Tasmara (2019) menyatakan beberapa ciri-ciri etika kerja, yaitu:

1. Kecanduan terhadap waktu dimana salah satu esensi dan hakikat dari etika kerja yaitu cara seseorang menghayati, memahami, dan merasakan betapa berharganya waktu.
2. Memiliki moralitas yang bersih (Ikhlas) yaitu salah satu kompetensi moral yang dimiliki oleh seorang yang berbudaya kerja ialah nilai keikhlasan. Sebab ikhlas adalah bentuk dari cinta, bentuk kasih sayang dan pelayanan tanpa ikatan.
3. Memiliki Kejujuran karena kejujuran tidak datang dari luar, akan tetapi bisikan dari kalbu yang terus menerus mengetuk dan membisikkan nilai moral yang luhur.
4. Memiliki komitmen merupakan keyakinan yang mengikat sedemikian kukuhnya sehingga terbelenggu seluruh hati nuraninya dan kemudian menggerakkan perilaku menuju arah tertentu yang diyakininya. Dalam komitmen tergantung sebuah tekad, keyakinan, yang melahirkan bentuk vitalitas yang penuh gairah.
5. Konsisten merupakan suatu kemampuan untuk bersikap taat asas, pantang menyerah, dan mampu mempertahankan prinsip walau harus berhadapan dengan resiko yang membahayakan dirinya.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

Mayer (2018) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu jenis kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial pada diri sendiri dan orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan. Goleman (2018) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Sawaf (2019) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Harmoko (2017) bahwa kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Sunar (2018) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya.

Teori mengenai kecerdasan emosional pertama kali dicetuskan oleh Mayer (2016) yang mendefinisikan EQ (*emotional quotient*) sebagai kemampuan untuk memahami perasaan diri sendiri, untuk berempati terhadap perasaan orang lain dan untuk mengatur emosi, yang secara bersama berperan dalam peningkatan taraf hidup seseorang. Sebelumnya, istilah kecerdasan emosi berasal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun (2018) dengan

membagi 3 bidang kecerdasan yaitu kecerdasan *abstrak* (seperti kemampuan memahami dan memanipulasi simbol verbal dan matematika), kecerdasan *konkrit* seperti kemampuan memahami dan memanipulasi objek, dan kecerdasan sosial seperti kemampuan untuk memahami dan berhubungan dengan orang lain. Goleman (2016) menjelaskan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu yaitu:

1. Lingkungan keluarga dimana kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi.
2. Lingkungan non keluarga dimana hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental.

Menurut Dove (2017) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain:

1. Fisik dimana secara fisik bagian yang paling menentukan paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya. Konteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa mengalami perasaan tertentu dan selanjutnya berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Sistem limbic dimana pada bagian ini sering disebut sebagai emosi otak yang letaknya jauh didalam hemisfer otak besar dan terutama bertanggung jawab atas pengaturan emosi dan impuls.
2. Psikis dimana kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu.

2.1.4 Keterampilan

Keterampilan identik dengan kata kecekatan. Orang yang dikatakan terampil adalah orang yang dalam mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya secara cepat dan benar. Akan tetapi, apabila orang tersebut mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat akan tetapi hasilnya tidak sesuai atau salah maka orang tersebut bukanlah orang yang disebut dengan terampil. Begitu pun sebaliknya, jika orang tersebut menyelesaikan pekerjaannya dengan benar tetapi lambat dalam menyelesaikannya, maka orang tersebut juga tidak dapat dikatakan terampil.

Gordon (2017) menyatakan keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Dunette (2018) menyatakan keterampilan merupakan pengetahuan yang didapatkan dan dikembangkan melalui latihan dan pengalaman dengan melakukan berbagai tugas. Nadler (2016) menyatakan keterampilan harus dilakukan dengan praktek sebagai pengembangan aktivitas. Robbins (2017) menyatakan keterampilan terbagi menjadi empat kategori sebagai berikut:

1. *Basic literacy skill* adalah suatu keahlian dasar yang dimiliki oleh setiap orang seperti menulis, membaca, mendengarkan, maupun kemampuan dalam berhitung.
2. *Technical skill* adalah suatu keahlian yang didapat melalui pembelajaran dalam bidang teknik seperti menggunakan komputer, memperbaiki handphone, dan lain sebagainya.

3. *Interpersonal skill* yaitu keahlian setiap orang dalam melakukan komunikasi antar sesama, seperti mengemukakan pendapat dan bekerja secara dalam tim.
4. *Problem solving* yaitu keahlian seseorang dalam memecahkan masalahnya dengan menggunakan logikanya.

Keterampilan merupakan suatu bentuk kemampuan yang menggunakan pikiran dan perbuatan dalam menyelesaikan atau mengerjakan sesuatu dengan efektif dan efisien. Selain itu keterampilan setiap orang harus terus diasah dan dikembangkan melalui program training. Training dan sebagainya harus didukung oleh kemampuan dasar yang sudah dimiliki orang tersebut dalam dirinya. Kemampuan dasar ini dapat menghasilkan sesuatu yang lebih bermanfaat dan bernilai tambah bagi dirinya maupun bagi orang lain apabila dikombinasikan dengan bimbingan ataupun training.

Secara umum keterampilan adalah suatu kemampuan dalam mempergunakan akal, ide, serta kreatifitas dalam mengerjakan, membuat ataupun mengubah sesuatu menjadi yang lebih bermakna sehingga dapat menghasilkan sebuah nilai tambah dari hasil yang dikerjakan tersebut. Keterampilan juga dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan kapasitas yang diperoleh melalui usaha yang sistematis dan berkelanjutan secara lancar dan adaptif dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas yang kompleks atau fungsi pekerjaan yang melibatkan ide-ide atau keterampilan kognitif, hal-hal atau keterampilan teknis, dan orang-orang atau keterampilan interpersonal.

Dengan semakin banyaknya sumber daya manusia yang memenuhi pasar tenaga kerja, perusahaan cenderung mencari calon pegawai yang memiliki keterampilan baik dan memiliki pengalaman kerja. sehingga keterampilan, kemampuan dan pengetahuan spesifik sangatlah dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut. Tapi secara umum, ada beberapa keterampilan yang dibutuhkan dalam dunia kerja, yaitu:

1. Kesadaran komersial, yakni memiliki naluri atau jiwa bisnis.
2. Komunikasi baik secara verbal ataupun tertulis.
3. Mampu bekerja salam tim.
4. Negosiasi dan persuasi yakni mampu untuk mewujudkan misi-misi perusahaan melalui teknik negosiasi dan persuasi yang handal.
5. Pemecahan masalah yang menunjukkan kemampuan untuk mengambil pendekatan yang logis dan analitis untuk memecahkan masalah dan menangani berbagai macam isu.

2.1.5 Komunikasi

Ruky (2017) menyatakan komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, dimana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi dan/ atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut.

Komunikasi menurut Anwar (2016) merupakan sebuah konsep multi makna. Dalam makna sosial, komunikasi merupakan proses sosial yang berkaitan dengan kegiatan manusia dan kaitannya dengan pesan dan perilaku. Cherry (2015)

menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi untuk tujuan bersama dan hubungan komunikasi yang ditimbulkan oleh generasi penerus rangsangan dan respon.

Hannon dan Weaver (2015) menyatakan komunikasi sebagai bentuk interaksi manusia, dimana secara sengaja maupun tidak disengaja terjadi upaya saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Bentuk interaksi ini tidak sebatas penggunaan bahasa verbal, namun juga dalam bentuk ekspresi muka, lukisan, seni, atau teknologi. Steven (2018) mendefinisikan komunikasi sebagai reaksi yang diberikan suatu organisme terhadap suatu objek atau stimuli dimana reaksi ini dapat terjadi kapan saja, dan berasal dari seseorang atau lingkungannya. Stewart (2017) mengemukakan bahwa komunikasi merupakan suatu proses makna, yang terjadi diantara dua orang atau lebih.

Berbagai macam organisasi baik formal maupun non formal hadir ditengah tengah kehidupan manusia dan menjadi bagian penting didalamnya. Suatu satuan sosial dapat dikatakan sebagai organisasi apabila didalamnya terdapat organ-organ atau elemen-elemen yang menjalankan tugasnya masing-masing. Menurut Henry Mintzbergz (2018) secara umum sebuah organisasi setidaknya memiliki 5 elemen berikut.

1. *The operating core*, yaitu para pegawai yang melaksanakan pekerjaan dasar yang berkaitan dengan produksi, baik barang maupun jasa.
2. *The strategic apex*, yaitu seorang pemimpin atau manajer teratas yang bertanggung jawab penuh atas organisasi tersebut.

3. *The middle line*, yaitu para manager yang menjadi penghubung antara *operating core* dengan *strategic apex*
4. *The technostructure*, yaitu mereka yang ditugaskan melaksanakan suatu bentuk standarisasi secara khusus dalam organisasi.
5. *The staff support*, yaitu orang-orang yang mengisi unit staf yang memberikan jasa guna mendukung jalanya organisasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan tahun	Sampel dan periode penelitian	Variabel Penelitian Dan Metode Penelitian	Hasil
1.	Permata Aryana (2018)	74 Responden, periode penelitian (2018)	Variabel Independen 1. Budaya organisasi 2. Etika kerja 3. Loyalitas Variabel Dependen 4. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel budaya organisasi, etika kerja dan loyalitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
2.	Romantik Citra Impiansi (2018)	80 Responden, periode penelitian (2018)	Variabel Independen 1. Kecerdasan emosional 2. Komunikasi 3. Lingkungan kerja Variabel Dependen 4. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel kecerdasan emotional, komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
3.	Yati Suhartini (2017)	60 Responden, periode penelitian (2017)	Variabel Independen 1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Kemampuan Variabel Dependen 4. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel pengetahuan, keterampilan dan kemampuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.	Rooswidjajani (2018)	40 Responden, periode penelitian (2018)	Variabel Independen 1. Komunikasi 2. Lingkungan kerja Variabel Dependen 3. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
5.	Bernard Rum (2017)	80 Responden, periode penelitian (2017)	Variabel Independen 1. Etika kerja 2. Keterlibatan kerja 3. Kepribadian Variabel Dependen 4. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel etika kerja, keterlibatan kerja dan kepribadian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
6.	Catur Widayati (2018)	60 Responden, periode penelitian (2018)	Variabel Independen 1. Kecerdasan emosional 2. Pendidikan 3. Karir Variabel Dependen 4. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel kecerdasan emosional, pendidikan dan karir berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
7.	Febrio Lengkong (2018)	198 Responden, periode penelitian (2018)	Variabel Independen 1. Keterampilan 2. Pengalaman 3. Lingkungan kerja Variabel Dependen 4. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel keterampilan, pengalaman dan lingkungan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
8.	Nurmaidah Br Ginting (2018)	30 Responden, periode penelitian (2018)	Variabel Independen 1. Disiplin kerja 2. Komunikasi Variabel Dependen 3. Kinerja karyawan Analisis Regresi Linier berganda	Variabel disiplin kerja dan komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber: Penelitian terdahulu, 2020

2.3 Hubungan Logis Antar Variabel Dan Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Hubungan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

James (2018) menyatakan bahwa etika adalah suatu bentuk pertimbangan dan atau perhatian terhadap perilaku manusia dalam mengambil sebuah keputusan

yang berkaitan dengan perihal moralitas, Spillane (2018) menyatakan etika menggunakan apa yang ada dalam akal budi manusia dengan sangat objektif guna menentukan benar atau salahnya perilaku dari seseorang dan Magnis Suseno (2018) menyatakan etika adalah salah satu jenis cabang ilmu pengetahuan yang dapat memberikan arahan, pijakan, dan juga acuan pada keseluruhan tindakan manusia.

Hasil penelitian Bernard Rum (2017) dan Permata Aryana (2018) yang menghasilkan bahwa variabel etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah

H1: etika kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.2 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Sawaf (2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Harmoko (2016) bahwa kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain.

Hasil penelitian Catur Widayati (2018) dan Romantik Citra Impiansi (2018) yang menghasilkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah

H2: kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.3 Hubungan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan

Gordon (2016) menyatakan keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Dunette (2018) menyatakan keterampilan merupakan pengetahuan yang didapatkan dan dikembangkan melalui latihan dan pengalaman dengan melakukan berbagai tugas. Nadler (2015) menyatakan keterampilan harus dilakukan dengan praktek sebagai pengembangan aktivitas.

Hasil penelitian Febrio Lengkong (2018) dan Yati Suhartini (2017) yang menghasilkan bahwa variabel keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah

H3: keterampilan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.3.4 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

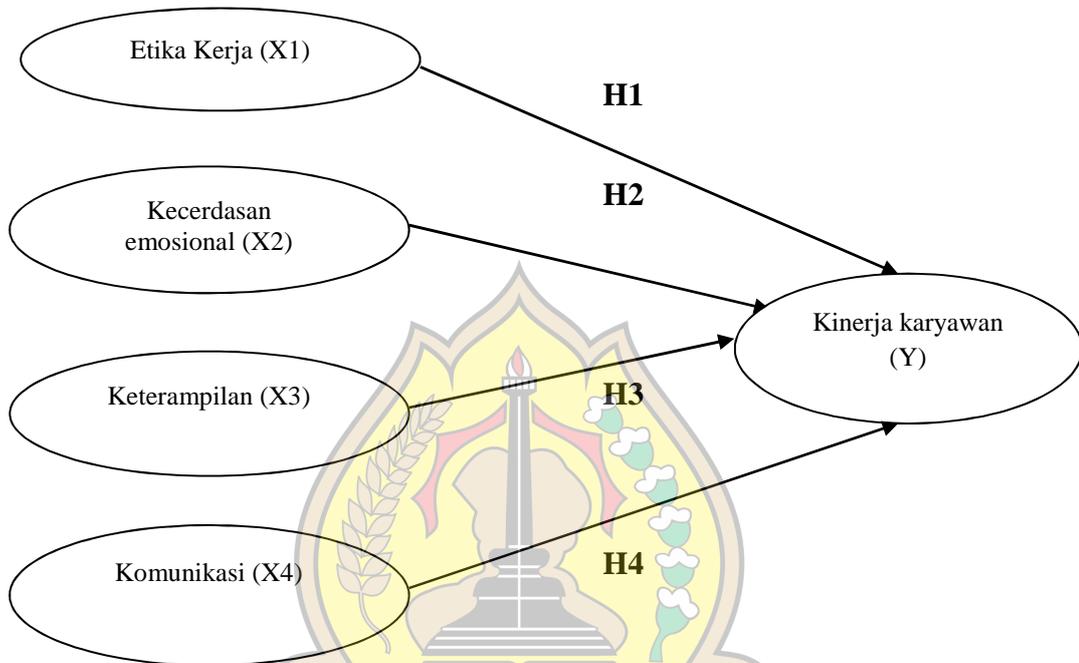
Komunikasi menurut Anwar (2017) merupakan sebuah konsep multi makna. Dalam makna sosial, komunikasi merupakan proses sosial yang berkaitan dengan kegiatan manusia dan kaitannya dengan pesan dan perilaku. Cherry (2018) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi.

Hasil penelitian Nurmaidah Br Ginting (2018) dan Rooswidjajani (2018) yang menghasilkan bahwa variabel penempatan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah

H4: komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Penelitian terdahulu, 2020

USM

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

Sugiyono (2018) menyatakan variabel penelitian adalah objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi supaya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan antara lain sebagai berikut:

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah etika kerja, kecerdasan emosional, keterampilan dan komunikasi.
2. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

3.1.2 Definisi Operasional

Ghozali (2018) menyatakan definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

NO	NAMA VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER
1.	Etika kerja	Suatu bentuk pertimbangan dan atau perhatian terhadap perilaku manusia	1. Ketulusan 2. Integritas 3. Semangat 4. Kreatifitas 5. Kerendahan hati	Permata Aryana (2018)

2.	Kecerdasan emosional	Kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesadaran diri 2. Pengaturan diri 3. Motivasi 4. Empati 5. Sosial 	Romantik Citra Impiansi (2018)
3.	Keterampilan	Kemampuan seseorang dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inovasi 2. Solusi 3. Penguasaan 	Yati Suhartini (2017)
4.	Komunikasi	Proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan 2. Tindakan 3. Pengaruh pada sikap 	Rooswidjajani (2018)
5.	Kinerja karyawan	Ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Tanggung jawab 4. Pemahaman tugas 	Permata Aryana (2018)

Sumber: Penelitian terdahulu, 2020

3.2 Objek Penelitian, Unit Sampel Populasi dan Sampel

3.2.1 Objek Penelitian

Objek yang akan digunakan dalam penelitian ini di PT Bank Sinarmas Tbk karena PT Bank Sinarmas Tbk mengalami permasalahan dengan kinerja karyawan telemarketing.

3.2.2 Populasi

Ghozali (2018) menyatakan populasi adalah keseluruhan subjek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa; manusia, benda, suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk yang berjumlah 66 karyawan.

3.2.4 Sampel

Pengambilan sampel merupakan suatu proses pemilihan dan penentuan jenis sampel serta perhitungan besarnya sampel yang akan menjadi subjek atau objek penelitian. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Umar (2017) mengemukakan bahwa teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dan dalam penelitian ini sampel yang digunakan sejumlah 66 orang karyawan.

3.3 Sumber Data

Sugiyono (2083) menyatakan data primer merupakan data yang diambil dari sebuah penelitian dengan menggunakan instrument yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya pun tidak dapat di generalisasikan hanya dapat menggambarkan keadaan sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya melalui angket, wawancara, pengamatan, tes, dokumentasi dan sebagainya. Sedangkan instrumen pengumpul data merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Ferdinand (2018) menyatakan kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dengan kuesioner ini, responden

diminta untuk mengisi jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia dengan skala pengukuran 1 sampai dengan 5.

Skala adalah alat pengukur data atau kongkritnya jenis pertanyaan seperti apa yang digunakan untuk menghasilkan data. Skala yang mengukur suatu sikap responden terhadap sesuatu tertentu maka digunakan skala likert. Untuk keperluan analisis kuantitatif dalam penelitian ini, diberikan lima alternatif jawaban kepada responden dengan menggunakan skala 1 sampai dengan 5, seperti skala berikut ini:

- 
1. Sangat Setuju (SS) = 5
 2. Setuju (S) = 4
 3. Kurang Setuju (KS) = 3
 4. Tidak Setuju (TS) = 2
 5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Analisis Deskriptif

Ghozali (2018) menyatakan analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut.

3.5.2 Uji Instrumen

3.5.2.1 Uji Validitas

Ghozali (2018) menyatakan uji validitas adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu

yang dapat diukur oleh kuesioner tersebut. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka indikator tersebut valid dan jika apabila r hitung lebih kecil dari r tabel maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Teknik *Cronbach Alpha* akan menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan handal bila memiliki koefisien reliabilitas atau alpha lebih dari 0,60.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Ghozali (2018) menyatakan uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi. Caranya adalah dengan uji *kolomagorovsmirnov test* dimana uji ini digunakan untuk menguji apakah residual terdistribusi secara normal atau tidak dengan melihat angka tingkat signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tersebut telah terdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Ghozali (2018) menyatakan uji multikolonieritas bertujuan untuk apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independen*). Kriteria uji multikolonieritas adalah jika nilai VIF dibawah 10 maka tidak mempunyai persoalan multikolonieritas sehingga bisa dilakukan ke pengujian selanjutnya.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018) menyatakan uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Uji glejser dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya dengan syarat jika probabilitas signifikansinya di atas 0,05, maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

3.5.5 Regresi Linier Berganda

Persamaan linier regresi berganda dapat dilihat dengan rumus sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kinerja karyawan

a : Konstanta

b₁b₂b₃b₄ : Koefisien regresi

X₁ : Etika kerja

X₂ : Kecerdasan emosional

X₃ : Keterampilan

X₄ : Komunikasi

e : *error or trem*

3.5.6 Pengujian Hipotesis

Ghozali (2018) menyatakan hipotesis merupakan jawaban sementara penelitian, patokan duga, atau dalil sementara yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian dengan kriteria, yaitu:

1. Jika nilai signifikan kurang dari 0.05, maka artinya ada pengaruh signifikan anatar variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Jika t hitung lebih besar t tabel maka artinya ada pengaruh signifikan anatar variabel independen terhadap variabel dependen

3.5.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali (2018) menyatakan koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai determinasi adalah antara nol dan satu. Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikatnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Obyek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT Bank Sinarmas Tbk merupakan salah satu perusahaan swasta terbesar di Indonesia. PT Bank Sinarmas Tbk memiliki beberapa cabang yang ada di beberapa kota besar, salah satunya di Kota Semarang. PT Bank Sinarmas Tbk dalam menjalankan kegiatan perusahaan memiliki beberapa karyawan telemarketing yang bekerja untuk menawarkan kartu kredit.

4.1.2 Identitas Responden

4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden

Data karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut ini:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin
Karyawan Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk

No	Jenis kelamin	Jumlah (Responden)	Persen (%)
1	Laki-laki	26	39,39
2	Perempuan	40	60,61
Jumlah		66	100

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.1 merupakan tabel jenis kelamin karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk, dimana dari jumlah tersebut karyawan berjenis kelamin perempuan mempunyai jumlah yang banyak dibandingkan jenis kelamin laki-laki yaitu sejumlah 40 karyawan atau sebesar 60,61 persen, dari hasil tersebut menunjukkan

bahwa jenis kelamin perempuan memiliki kemampuan yang baik dalam menawarkan kartu kredit dari PT Bank Sinarmas Tbk.

4.1.2.2 Umur Responden

Data karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk berdasarkan usia adalah sebagai berikut ini:

Tabel 4.2
Usia Karyawan Telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk

No	Usia / umur	Jumlah (responden)	Persen (%)
	(tahun)		
1	20-24	13	19,70
2	25-29	36	54,55
3	30-34	11	16,67
4	35-39	5	7,58
5	40-44	1	1,52
Jumlah		66,00	100,00

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.2 merupakan tabel usia karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk. Jumlah usia karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk terbanyak ada pada rentang usia 25-29 tahun dengan jumlah 36 karyawan atau sebesar 54,55 persen, hal ini menunjukkan bahwa karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk memiliki usia kategori muda yang memiliki semangat kerja yang baik.

4.1.3 Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui frekuensi intensitas kondisi masing-masing variabel dapat diketahui dengan perkalian antara skor tertinggi dalam setiap variabel dengan jumlah item pertanyaan yang ada setiap variabel yang kemudian dibagi dengan 5 yaitu sangat baik, baik, sedang, tidak baik dan sangat tidak baik (Sugiono,2013).

$$RS = \frac{m - n}{k}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Keterangan :

RS = rentang skala

m = skor maksimal

n = skor minimal

Kategori jawaban responden dapat dijelaskan sebagai berikut

1,00 – 1,80 = Sangat rendah

1,81 – 2,60 = Rendah

2,61 – 3,40 = Sedang

3,41 – 4,20 = Baik

4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Berdasarkan kategori tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk menentukan jumlah responden yang memiliki kategori-kategori tersebut.

4.1.3.1 Deskripsi Variabel Etika Kerja

Hasil tanggapan terhadap variabel etika kerja oleh karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dapat dijelaskan pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3
Jawaban Variabel Etika Kerja

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Jml	Skor	Rata-rata
		F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	fxs			
1	Ketulusan	9	45	31	124	24	72	2	4	0	0	66	245	3,71
2	Integritas	12	60	29	116	24	72	1	2	0	0	66	250	3,79
3	Semangat	10	50	27	108	27	81	2	4	0	0	66	243	3,68
4	Kreatifitas	9	45	28	112	27	81	2	4	0	0	66	242	3,67
5	Kerendahan hati	16	80	27	108	21	63	2	4	0	0	66	255	3,86
Rata-rata														3,74

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.3 merupakan deskripsi tentang variabel etika kerja, karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dalam menilai variabel etika kerja dinilai baik karena skor akhir menghasilkan nilai 3,75.

Pada indikator kreatifitas mendapatkan jawaban rata-rata terendah dibandingkan indikator yang lainnya sebesar 3,67, hasil tersebut menunjukkan masih ada sebagian karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk yang kurang mampu kreatif dalam menawarkan produk yang dijual.

4.1.3.2 Deskripsi Variabel Kecerdasan Emosional

Hasil tanggapan terhadap variabel kecerdasan emosional oleh karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dapat dijelaskan pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4
Jawaban Variabel Kecerdasan Emosional

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Jml	Skor	Rata-rata
		F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	fxs			
1	Kesadaran diri	16	80	33	132	16	48	1	2	0	0	66	262	3,97
2	Pengaturan diri	21	105	33	132	12	36	0	0	0	0	66	273	4,14
3	Motivasi	13	65	31	124	20	60	2	4	0	0	66	253	3,83
4	Empati	16	80	31	124	17	51	2	4	0	0	66	259	3,92
5	Sosial	19	95	31	124	14	42	2	4	0	0	66	265	4,02
Rata-rata														3,98

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.4 merupakan diskripsi tentang variabel kecerdasan emosional, karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dalam menilai variabel kecerdasan emosionaln dinilai baik karena skor akhir menghasilkan nilai 3,98.

Pada indikator motivasi mendapatkan jawaban rata-rata terendah dibandingkan indikator yang lainnya sebesar 3,83, hasil tersebut menunjukkan masih ada sebagian karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk yang kurang termotivasi dalam menyelesaikan pekerjaan.

4.1.3.3 Deskripsi Variabel Keterampilan

Hasil tanggapan terhadap variabel keterampilan oleh karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dapat dijelaskan pada tabel 4.5 berikut :

Tabel 4.5
Jawaban Variabel Keterampilan

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Jml	Skor	Rata-rata
		F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	fxs			
1	Inovasi	13	65	31	124	20	60	2	4	0	0	66	253	3,83
2	Solusi	12	60	30	120	23	69	1	2	0	0	66	251	3,80
3	Penguasaan	17	85	29	116	17	51	3	6	0	0	66	258	3,91
Rata-rata														3,85

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.5 merupakan diskripsi tentang variabel keterampilan, karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dalam menilai variabel keterampilan dinilai baik karena skor akhir menghasilkan nilai 3,85.

Pada indikator solusi mendapatkan jawaban rata-rata terendah dibandingkan indikator yang lainnya sebesar 3,80, hasil tersebut menunjukkan masih ada sebagian karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk yang kurang mampu menemukan solusi ketika sedang negosiasi dengan calon nasabah.

4.1.3.4 Deskripsi Variabel Komunikasi

Hasil tanggapan karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk terhadap variabel komunikasi dapat dijelaskan pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6
Jawaban Variabel Komunikasi

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Jml	Skor	Rata-rata
		F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	fxs			
1	Hubungan	15	75	33	132	15	45	3	6	0	0	66	258	3,91
2	Tindakan	14	70	28	112	21	63	3	6	0	0	66	251	3,80
3	Pengaruh pada sikap	11	55	32	128	19	57	4	8	0	0	66	248	3,76
Rata-rata														3,82

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.6 merupakan diskripsi tentang variabel komunikasi, karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dalam menilai variabel komunikasi dinilai baik karena skor akhir menghasilkan nilai 3,82.

Pada indikator pengaruh pada sikap mendapatkan jawaban rata-rata terendah dibandingkan indikator yang lainnya sebesar 3,76, hasil tersebut menunjukkan masih ada sebagian karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk kurang bisa bersikap dengan baik ketika dengan rekan kerja yang lainnya.

4.1.3.4 Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan

Hasil tanggapan karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk terhadap variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan pada tabel 4.6 berikut :

Tabel 4.6
Jawaban Variabel Kinerja Karyawan

No	Indikator	SS		S		KS		TS		STS		Jml	Skor	Rata-rata
		F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	Fxs	F	fxs			
1	Kualitas	7	35	35	140	22	66	2	4	0	0	66	245	3,71
2	Kuantitas	7	35	38	152	21	63	0	0	0	0	66	250	3,79
3	Tanggung jawab	2	10	35	140	29	87	0	0	0	0	66	237	3,59
4	Pemahaman tugas	9	45	36	144	21	63	0	0	0	0	66	252	3,82
Rata-rata														3,73

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.6 merupakan deskripsi tentang variabel kinerja karyawan, karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk dalam menilai variabel kinerja karyawan dinilai baik karena skor akhir menghasilkan nilai 3,73.

Pada indikator tanggung jawab mendapatkan jawaban rata-rata terendah dibandingkan indikator yang lainnya sebesar 3,59, hasil tersebut menunjukkan masih ada sebagian karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk kurang bisa bertanggung jawab atas pekerjaan yang dihasilkan.

4.2 Hasil Uji Instrumen

4.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS. Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dan disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	r hitung	Kondisi	r tabel	Keterangan	
1	Etika kerja	Indikator X1.1	0.801	>	0.204	Valid
		Indikator X1.2	0.794	>	0.204	Valid
		Indikator X1.3	0.794	>	0.204	Valid
		Indikator X1.4	0.813	>	0.204	Valid
		Indikator X1.5	0.805	>	0.204	Valid
2	Kecerdasan emosional	Indikator X2.1	0.814	>	0.204	Valid
		Indikator X2.2	0.796	>	0.204	Valid
		Indikator X2.3	0.798	>	0.204	Valid
		Indikator X2.4	0.814	>	0.204	Valid
		Indikator X2.5	0.815	>	0.204	Valid
3	Keterampilan	Indikator X3.1	0.845	>	0.204	Valid
		Indikator X3.2	0.825	>	0.204	Valid
		Indikator X3.3	0.861	>	0.204	Valid
4	Komunikasi	Indikator X4.1	0.861	>	0.204	Valid
		Indikator X4.2	0.852	>	0.204	Valid
		Indikator X4.3	0.851	>	0.204	Valid
5	Kinerja karyawan	Indikator Y.1	0.748	>	0.204	Valid
		Indikator Y.2	0.768	>	0.204	Valid
		Indikator Y.3	0.757	>	0.204	Valid
		Indikator Y.4	0.780	>	0.204	Valid

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi lebih besar dari r tabel sebesar 0,204 dengan demikian semua indikator hasilnya valid.

4.2.2 Uji Reliabilitas Data

Pengolahan data menggunakan program SPSS yang hasilnya disajikan pada tabel 4.8 dibawah ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpa	Kondisi	Ketetapan	Keterangan	
1	Etika kerja	Indikator X1.1	0.830	>	0.60	Reliabel
		Indikator X1.2	0.833	>	0.60	Reliabel
		Indikator X1.3	0.834	>	0.60	Reliabel
		Indikator X1.4	0.827	>	0.60	Reliabel
		Indikator X1.5	0.833	>	0.60	Reliabel
2	Kecerdasan emosional	Indikator X2.1	0.834	>	0.60	Reliabel
		Indikator X2.2	0.839	>	0.60	Reliabel
		Indikator X2.3	0.842	>	0.60	Reliabel
		Indikator X2.4	0.837	>	0.60	Reliabel
		Indikator X2.5	0.836	>	0.60	Reliabel
3	Keterampilan	Indikator X3.1	0.716	>	0.60	Reliabel
		Indikator X3.2	0.743	>	0.60	Reliabel
		Indikator X3.3	0.711	>	0.60	Reliabel
4	Komunikasi	Indikator X4.1	0.729	>	0.60	Reliabel
		Indikator X4.2	0.759	>	0.60	Reliabel
		Indikator X4.3	0.751	>	0.60	Reliabel
5	Kinerja karyawan	Indikator Y.1	0.733	>	0.60	Reliabel
		Indikator Y.2	0.691	>	0.60	Reliabel
		Indikator Y.3	0.690	>	0.60	Reliabel
		Indikator Y.4	0.689	>	0.60	Reliabel

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.8 merupakan hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

Jika suatu model masih terdapat adanya masalah asumsi klasik, maka akan dilakukan langkah revisi model ataupun penyembuhan untuk menghilangkan masalah tersebut. Pengujian asumsi klasik akan dilakukan berikut ini.

4.2.3.1 Uji Normalitas

Hasil output dari pengujian normalitas dengan *Kolomagorov-Smirnov* adalah sebagai berikut.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	66
Normal Parameters ^a	
Mean	.0000000
Std. Deviation	1.20379751
Most Extreme Differences	
Absolute	.077
Positive	.077
Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z	.628
Asymp. Sig. (2-tailed)	.825

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.9 merupakan hasil pengujian normalitas, hasil tersebut menunjukkan Uji Kolmogorov Smirnov memiliki signifikansi sebesar 0.825 yang berarti lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah terdistribusi normal.

4.2.3.2 Pengujian Multikolonieritas

Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala multikolonieritas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model suatu model regresi. Nilai VIF dari variabel bebas pada model regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	3.676	1.189		3.092	.003		
	Etika kerja	.128	.059	.205	2.170	.034	.715	1.398
	Kecerdasan emosional	.162	.070	.258	2.327	.023	.520	1.924
	Keterampilan	.235	.099	.243	2.360	.021	.605	1.652
	Komunikasi	.253	.106	.273	2.391	.020	.491	2.039

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

USM
Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.10 merupakan output hasil uji multikolonieritas, hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai semua VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolonieritas dalam model regresi.

4.2.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam uji heteroskedastisitas ini juga menggunakan uji Glejser. Hasil Uji Glejser sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.448	.620		2.337	.023		
Etika kerja	.021	.031	.100	.669	.506	.715	1.398
Kecerdasan emosional	-.012	.036	-.057	-.327	.745	.520	1.924
Keterampilan	-.052	.052	-.163	-1.007	.318	.605	1.652
Komunikasi	.002	.055	.005	.029	.977	.491	2.039

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.11 merupakan output dari uji heteroskedastisitas, hasil output SPSS dengan jelas menunjukkan semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk hipotesis tentang pengaruh variabel secara simultan mampu untuk menguji hipotesis tentang pengaruh antar variabel

independen atau secara parsial. Pengolahan data dengan program SPSS memberikan nilai koefisien persamaan regresi sebagai berikut :

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.676	1.189		3.092	.003		
Etika kerja	.128	.059	.205	2.170	.034	.715	1.398
Kecerdasan emosional	.162	.070	.258	2.327	.023	.520	1.924
Keterampilan	.235	.099	.243	2.360	.021	.605	1.652
Komunikasi	.253	.106	.273	2.391	.020	.491	2.039

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data primer, 2020

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat dalam persamaan berikut:

$$\text{Kinerja karyawan} = 0,4205 \text{ Etika kerja} + 0,258 \text{ Kecerdasan emosional} + 0,243 \text{ Keterampilan} + 0,273 \text{ Komunikasi}$$

1. Hasil β_1 menunjukkan hasil positif yang artinya apabila etika kerja mampu ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
2. Hasil β_2 menunjukkan hasil positif yang artinya apabila kecerdasan emosional mampu ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
3. Hasil β_3 menunjukkan hasil positif yang artinya apabila keterampilan mampu ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

4. Hasil t_4 menunjukkan hasil positif yang artinya apabila komunikasi mampu ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

4.2.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial pada model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*p-value*) hasil hitung. Jika taraf signifikansi yang dihasilkan dari perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima, sedangkan jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 4.13
Hasil Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.676	1.189		3.092	.003		
	Etika kerja	.128	.059	.205	2.170	.034	.715	1.398
	Kecerdasan emosional	.162	.070	.258	2.327	.023	.520	1.924
	Keterampilan	.235	.099	.243	2.360	.021	.605	1.652
	Komunikasi	.253	.106	.273	2.391	.020	.491	2.039

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data primer, 2020

4.2.5.1 Uji Hipotesis Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai signifikansi hasil sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima, yang artinya bahwa etika kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.2.5.2 Uji Hipotesis Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai signifikansi hasil sebesar 0,023 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima, yang artinya bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.2.5.3 Uji Hipotesis Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai signifikansi hasil sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima, yang artinya keterampilan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.2.5.3 Uji Hipotesis Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Nilai signifikansi hasil sebesar 0,020 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima, yang artinya keterampilan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.2.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan pengujian koefisien determinasi adalah mengukur besarnya kemampuan model persamaan regresi (*independent variables*) dalam menerangkan variabel terikat.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.584	1.24264

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data primer, 2020

Tabel 4.14 ditunjukkan nilai *adjusted R square* pada model regresi diperoleh sebesar 0,584 yang artinya 58,4 persen variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel etika kerja, kecerdasan emosional, keterampilan dan komunikasi sisanya sebesar 41,6 persen dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

James (2018) menyatakan bahwa etika adalah suatu bentuk pertimbangan dan atau perhatian terhadap perilaku manusia dalam mengambil sebuah keputusan yang berkaitan dengan perihal moralitas. Spillane (2018) menyatakan etika menggunakan apa yang ada dalam akal budi manusia dengan sangat objektif guna menentukan benar atau salahnya perilaku dari seseorang dan Magnis Suseno (2018) menyatakan etika adalah salah satu jenis cabang ilmu pengetahuan yang dapat memberikan arahan, pijakan, dan juga acuan pada keseluruhan tindakan manusia.

Hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan bahwa etika kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian Idham Bernard Rum (2017) dan Permata Aryana (2018) yang menyatakan etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.3.2 Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Sawaf (2017) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Harmoko (2016) bahwa

kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain.

Hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Catur Widayati (2018) dan Romantik Citra Impiansi (2018) yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.3.3 Pengaruh Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan

Gordon (2016) menyatakan keterampilan adalah kemampuan seseorang dalam mengoperasikan pekerjaan secara lebih mudah dan tepat. Dunette (2018) menyatakan keterampilan merupakan pengetahuan yang didapatkan dan dikembangkan melalui latihan dan pengalaman dengan melakukan berbagai tugas. Nadler (2015) menyatakan keterampilan harus dilakukan dengan praktek sebagai pengembangan aktivitas.

Hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan bahwa keterampilan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Febrio Lengkong (2018) dan Yati Suhartini (2017) yang menyatakan keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

4.3.4 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi menurut Anwar (2017) merupakan sebuah konsep multi makna. Dalam makna sosial, komunikasi merupakan proses sosial yang berkaitan dengan

kegiatan manusia dan kaitannya dengan pesan dan perilaku. Cherry (2018) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi.

Hasil penelitian yang dilakukan menghasilkan bahwa keterampilan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung hasil penelitian dari Nurmaidah Br Ginting (2018) dan Rooswidjajani (2018) yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil pengujian regresi linier berganda pada penelitian ini menghasilkan, yaitu:

1. Variabel etika kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti apabila etika kerja ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
2. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti apabila kecerdasan emosional ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
3. Variabel keterampilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti apabila keterampilan ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.
4. Variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang berarti apabila komunikasi ditingkatkan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan alat uji analisis diskriptif diketahui masih ada beberapa indikator yang memiliki skor terendah dibandingkan indikator lainnya, hal tersebut mencerminkan bahwa masih banyak yang harus ditingkatkan dalam

meningkatkan kinerja karyawan telemarketing PT Bank Sinarmas Tbk, disarankan agar PT Bank Sinarmas Tbk untuk:

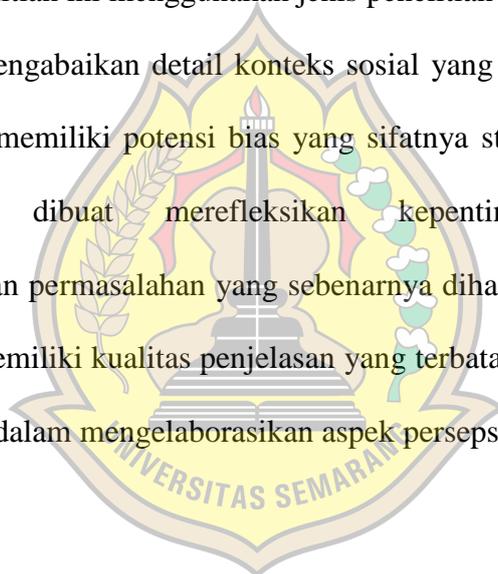
1. Dalam meningkatkan variabel etika kerja pada indikator kreatifitas memiliki skor terendah dibandingkan indikator yang lainnya, disarankan agar pimpinan Bank Sinarmas Tbk untuk mengolah kemampuan karyawan melalui pelatihan kecil agar mampu kreatif dalam bekerja.
2. Dalam meningkatkan variabel kecerdasan emosional pada indikator motivasi memiliki skor terendah dibandingkan indikator yang lainnya, disarankan agar pimpinan Bank Sinarmas Tbk untuk memberikan rapat kecil sebelum bekerja agar karyawan mampu termotivasi ketika bekerja.
3. Dalam meningkatkan variabel keterampilan pada indikator solusi memiliki skor terendah dibandingkan indikator yang lainnya, disarankan agar pimpinan Bank Sinarmas Tbk untuk mendampingi karyawan dalam bekerja agar mendapatkan solusi atas masalah yang terjadi.
4. Dalam meningkatkan variabel komunikasi pada indikator pengaruh pada sikap memiliki skor terendah dibandingkan indikator yang lainnya, disarankan agar pimpinan Bank Sinarmas Tbk untuk memberikan hukuman apabila ada karyawan yang bersikap tidak profesional.
5. Dalam meningkatkan variabel kinerja karyawan pada indikator tanggung jawab memiliki skor terendah dibandingkan indikator yang lainnya, disarankan agar pimpinan Bank Sinarmas Tbk untuk memberikan surat pernyataan apabila tidak menyelesaikan tanggung jawab dengan baik.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Nilai *adjusted R square* pada model regresi diperoleh sebesar 0,584 yang artinya 58,4 persen variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel etika kerja, kecerdasan emosional, keterampilan dan komunikasi sisanya sebesar 41,6 persen dijelaskan variabel lain diluar penelitian ini.

5.4 Agenda Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif sehingga hasil yang diberikan mengabaikan detail konteks sosial yang diteliti, dalam penelitian kuantitatif masih memiliki potensi bias yang sifatnya struktural karena rumusan masalah yang dibuat merefleksikan kepentingan peneliti tanpa mempertimbangkan permasalahan yang sebenarnya dihadapi oleh responden, dan hasil penelitian memiliki kualitas penjelasan yang terbatas pada deskripsi numerik dan kurang detail dalam mengelaborasi aspek persepsi responden.



USM

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2015). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Darmawan, Didit. (2014). *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.
- Davis, Keith. (2016). *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Indeks.
- Dharma, Agus. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Gaprima, Sofyandi. (2016). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: BP UNDIP.
- Gujarati, Damador. (2015). *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, Hani. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Luthans, Fred. (2014). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang, Marihot. (2016). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mulyana, Dedy. (2015). *Ilmu Komunikasi Dalam Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nitisemone, Alex S. (2014). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Rivai, Veithzal Zainal. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN.
- Siswanto. (2016). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soejono. (2013). *Sistem Dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tika, Pabundu. (2015). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Akshara.
- Umar, Husain. (2015). *Metodologi Penelitian*. Gramedia Pustaka Umum: Jakarta.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2011). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Salemba Empat.



USM

Permohonan Pengisian Kuesioner

Semarang, Desember 2020

Kepada : Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i
Di tempat

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Wijayanto

NIM : B.131.16.0584

Saya adalah mahasiswa Universitas Semarang Jurusan Ekonomi Manajemen, dalam rangka penelitian skripsi, bersama ini saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terlampir sejujur dan seterusnya terang mungkin. Jawaban yang objektif akan sangat membantu penelitian ini. Semua jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi penilaian kerja Bapak/Ibu/Saudara/i di perusahaan ini, semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian skripsi saya.

Atas kesediaan dan partisipasi Ibu/Bapak untuk mengisi dan mengembalikan ini saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Rahmad Wijayanto

I. IDENTITAS RESPONDEN

Usia : a. 20-24 Tahun
b. 25-29 Tahun
c. 30-34 Tahun
d. 35-39 Tahun
e. 40-44 Tahun

Jenis Kelamin : L / P

II. PETUNJUK PENGISIAN SKALA

1. Baca masing-masing pernyataan dengan teliti dan jawab dengan sejujur-jujurnya tanpa dipengaruhi siapapun.
2. Semua jawaban adalah baik apabila dikerjakan sesuai dengan keadaan.
3. Baca setiap pernyataan dengan seksama. Kemudian beri jawaban pada setiap pernyataan dengan memberikan tanda () pada salah satu pilihan yang tersedia. Adapun pilihan jawaban yang tersedia : sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), kurang setuju (3), setuju (4), sangat setuju (5).

KUESIONER

Variabel Etika Kerja

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya bekerja dengan tulus hati					
2.	Saya mampu menerapkan integritas dalam bekerja					
3.	Saya selalu bersemangat dalam bekerja					
4.	Saya mampu kreatif dalam bekerja					
5.	Saya memiliki kerendahan hati yang baik					

Variabel Kecerdasan Emosional

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya memiliki kesadaran diri yang baik					
2.	Saya mampu mengatur diri sendiri					
3.	Saya mampu memotivasi diri sendiri					
4.	Saya mampu berempati					
5.	Saya memiliki sosial kerja yang baik					

Variabel Keterampilan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya mampu memberikan inovasi dalam bekerja					
2.	Saya mampu memberikan solusi					
3.	Saya mampu menguasai setiap masalah					

Variabel Komunikasi

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja					
2.	Saya mampu bertindak dengan baik					
3.	Saya mampu membawa sikap baik dalam bekerja					

Variabel Kinerja Karyawan

No.	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1.	Saya mampu bekerja dengan kualitas yang baik					
2.	Saya mampu mencapai target					
3.	Saya bertanggung jawab dengan hasil pekerjaan					
4.	Saya memahami tugas yang diberikan					



USM

LAMPIRAN SPSS

HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOT.X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.606**	.487**	.568**	.568**	.801**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.2	Pearson Correlation	.606**	1	.492**	.519**	.574**	.794**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.3	Pearson Correlation	.487**	.492**	1	.661**	.541**	.794**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.4	Pearson Correlation	.568**	.519**	.661**	1	.516**	.813**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X1.5	Pearson Correlation	.568**	.574**	.541**	.516**	1	.805**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
TOT.X1	Pearson Correlation	.801**	.794**	.794**	.813**	.805**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

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

Correlations

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOT.X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.600**	.577**	.572**	.548**	.814**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X2.2	Pearson Correlation	.600**	1	.553**	.520**	.578**	.796**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X2.3	Pearson Correlation	.577**	.553**	1	.556**	.528**	.798**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X2.4	Pearson Correlation	.572**	.520**	.556**	1	.615**	.814**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66	66
X2.5	Pearson Correlation	.548**	.578**	.528**	.615**	1	.815**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66	66
TOT.X2	Pearson Correlation	.814**	.796**	.798**	.814**	.815**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66	66

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

Correlations

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	TOT.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.551**	.593**	.845**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66
X3.2	Pearson Correlation	.551**	1	.561**	.825**

	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66
X3.3	Pearson Correlation	.593**	.561**	1	.861**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66
TOT.X3	Pearson Correlation	.845**	.825**	.861**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	TOT.X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.602**	.611**	.861**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66
X4.2	Pearson Correlation	.602**	1	.574**	.852**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66
X4.3	Pearson Correlation	.611**	.574**	1	.851**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66
TOT.X4	Pearson Correlation	.861**	.852**	.851**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66

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

Correlations

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	TOT.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.390**	.448**	.390**	.748**
	Sig. (1-tailed)		.001	.000	.001	.000
	N	66	66	66	66	66
Y.2	Pearson Correlation	.390**	1	.460**	.510**	.768**
	Sig. (1-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	66	66	66	66	66
Y.3	Pearson Correlation	.448**	.460**	1	.471**	.757**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	66	66	66	66	66
Y.4	Pearson Correlation	.390**	.510**	.471**	1	.780**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	66	66	66	66	66
TOT.Y	Pearson Correlation	.748**	.768**	.757**	.780**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	66	66	66	66	66

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

USM

HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

USM

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.7121	.73934	66
X1.2	3.7879	.75478	66
X1.3	3.6818	.76780	66
X1.4	3.6818	.76780	66
X1.5	3.8636	.82063	66

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	15.0152	6.415	.684	.830
X1.2	14.9394	6.396	.670	.833
X1.3	15.0455	6.352	.667	.834
X1.4	15.0455	6.259	.696	.827
X1.5	14.8636	6.120	.673	.833

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.7273	9.524	3.08617	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.9697	.74358	66
X2.2	4.1364	.69915	66
X2.3	3.8333	.77625	66
X2.4	3.9242	.79053	66
X2.5	4.0152	.79406	66

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.9091	6.269	.701	.834
X2.2	15.7424	6.502	.684	.839
X2.3	16.0455	6.229	.671	.842
X2.4	15.9545	6.106	.691	.837
X2.5	15.8636	6.089	.692	.836

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
19.8788	9.431	3.07103	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0

Total	66	100.0
-------	----	-------

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3.8333	.77625	66
X3.2	3.8030	.74874	66
X3.3	3.9091	.83624	66

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	7.7121	1.962	.649	.716
X3.2	7.7424	2.071	.623	.743
X3.3	7.6364	1.804	.655	.711

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.5455	3.975	1.99370	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	3.9091	.79860	66
X4.2	3.8030	.82685	66
X4.3	3.7576	.80500	66

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	7.5606	2.096	.683	.729
X4.2	7.6667	2.072	.655	.759
X4.3	7.7121	2.116	.662	.751

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11.4697	4.314	2.07713	3

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	66	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	66	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	4

Item Statistics

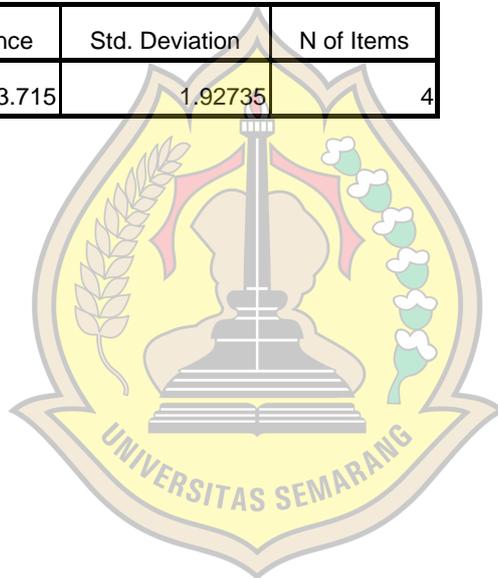
	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	3.7121	.69648	66
Y.2	3.7879	.62055	66
Y.3	3.5909	.55407	66
Y.4	3.8182	.65420	66

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	11.1970	2.191	.503	.733
Y.2	11.1212	2.262	.572	.691
Y.3	11.3182	2.405	.584	.690
Y.4	11.0909	2.176	.575	.689

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.9091	3.715	1.92735	4



USM

HASIL UJI NORMALITAS

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.20379751
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.071
Kolmogorov-Smirnov Z		.628
Asymp. Sig. (2-tailed)		.825
a. Test distribution is Normal.		

USM

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ABS_RES	1.0137	.63698	66
Etika kerja	18.7273	3.08617	66
Kecerdasan emosional	19.8788	3.07103	66
Keterampilan	11.5455	1.99370	66
Komunikasi	11.4697	2.07713	66

Correlations

		ABS_RES	Etika kerja	Kecerdasan emosional	Keterampilan	Komunikasi
Pearson Correlation	ABS_RES	1.000	.009	-.084	-.149	-.088
	Etika kerja	.009	1.000	.505	.395	.404
	Kecerdasan emosional	-.084	.505	1.000	.491	.631
	Keterampilan	-.149	.395	.491	1.000	.598
	Komunikasi	-.088	.404	.631	.598	1.000
	Sig. (1-tailed)	ABS_RES	.	.473	.252	.116
	Etika kerja	.473	.	.000	.001	.000
	Kecerdasan emosional	.252	.000	.	.000	.000
	Keterampilan	.116	.001	.000	.	.000
	Komunikasi	.240	.000	.000	.000	.
N	ABS_RES	66	66	66	66	66
	Etika kerja	66	66	66	66	66
	Kecerdasan emosional	66	66	66	66	66

Keterampilan	66	66	66	66	66
Komunikasi	66	66	66	66	66

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: ABS_RES

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.172 ^a	.030	-.034	.64776

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: ABS_RES

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.778	4	.195	.464	.762 ^a
	Residual	25.595	61	.420		
	Total	26.373	65			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: ABS_RES

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.448	.620		2.337	.023		
	Etika kerja	.021	.031	.100	.669	.506	.715	1.398
	Kecerdasan emosional	-.012	.036	-.057	-.327	.745	.520	1.924
	Keterampilan	-.052	.052	-.163	-1.007	.318	.605	1.652
	Komunikasi	.002	.055	.005	.029	.977	.491	2.039

a. Dependent Variable: ABS_RES

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Etika kerja	Kecerdasan emosional	Keterampilan	Komunikasi
1	1	4.946	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.020	15.876	.11	.37	.00	.16	.23
	3	.014	18.992	.29	.09	.14	.44	.21
	4	.013	19.851	.49	.46	.07	.30	.02
	5	.009	24.070	.10	.08	.79	.10	.54

a. Dependent Variable: ABS_RES

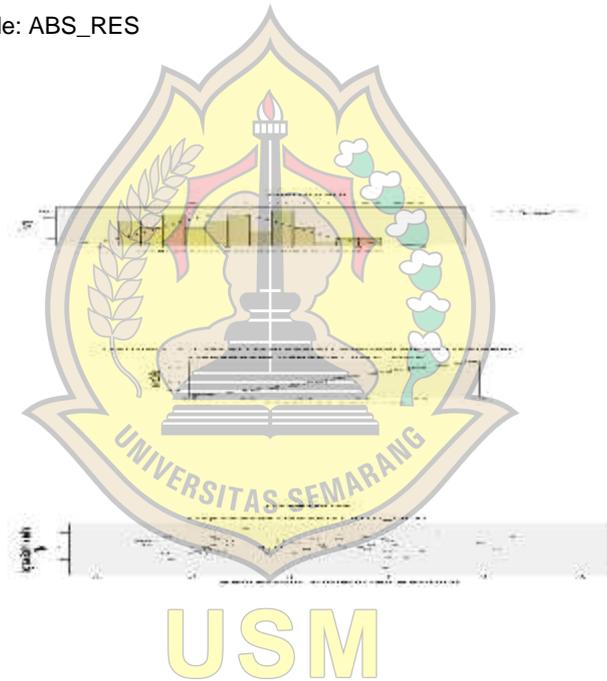
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.6675	1.2891	1.0137	.10942	66
Std. Predicted Value	-3.164	2.517	.000	1.000	66
Standard Error of Predicted Value	.090	.325	.171	.052	66

Adjusted Predicted Value	.4838	1.3595	1.0106	.12767	66
Residual	-.97302	1.42563	.00000	.62751	66
Std. Residual	-1.502	2.201	.000	.969	66
Stud. Residual	-1.563	2.286	.002	1.007	66
Deleted Residual	-1.05308	1.53790	.00310	.67816	66
Stud. Deleted Residual	-1.582	2.371	.004	1.017	66
Mahal. Distance	.270	15.397	3.939	3.144	66
Cook's Distance	.000	.088	.016	.020	66
Centered Leverage Value	.004	.237	.061	.048	66

a. Dependent Variable: ABS_RES

Charts



HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja karyawan	14.9091	1.92735	66
Etika kerja	18.7273	3.08617	66
Kecerdasan emosional	19.8788	3.07103	66
Keterampilan	11.5455	1.99370	66
Komunikasi	11.4697	2.07713	66

Correlations

		Kinerja karyawan	Etika kerja	Kecerdasan emosional	Keterampilan	Komunikasi
Pearson Correlation	Kinerja karyawan	1.000	.542	.653	.614	.664
	Etika kerja	.542	1.000	.505	.395	.404
	Kecerdasan emosional	.653	.505	1.000	.491	.631
	Keterampilan	.614	.395	.491	1.000	.598
	Komunikasi	.664	.404	.631	.598	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja karyawan	.	.000	.000	.000	.000
	Etika kerja	.000	.	.000	.001	.000
	Kecerdasan emosional	.000	.000	.	.000	.000
	Keterampilan	.000	.001	.000	.	.000
	Komunikasi	.000	.000	.000	.000	.
N	Kinerja karyawan	66	66	66	66	66
	Etika kerja	66	66	66	66	66

Kecerdasan emosional	66	66	66	66	66
Keterampilan	66	66	66	66	66
Komunikasi	66	66	66	66	66

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.584	1.24264

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	147.261	4	36.815	23.842	.000 ^a
	Residual	94.193	61	1.544		
	Total	241.455	65			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Etika kerja, Keterampilan, Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.676	1.189		3.092	.003		
	Etika kerja	.128	.059	.205	2.170	.034	.715	1.398
	Kecerdasan emosional	.162	.070	.258	2.327	.023	.520	1.924
	Keterampilan	.235	.099	.243	2.360	.021	.605	1.652
	Komunikasi	.253	.106	.273	2.391	.020	.491	2.039

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Etika kerja	Kecerdasan emosional	Keterampilan	Komunikasi
1	1	4.946	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.020	15.876	.11	.37	.00	.16	.23
	3	.014	18.992	.29	.09	.14	.44	.21
	4	.013	19.851	.49	.46	.07	.30	.02
	5	.009	24.070	.10	.08	.79	.10	.54

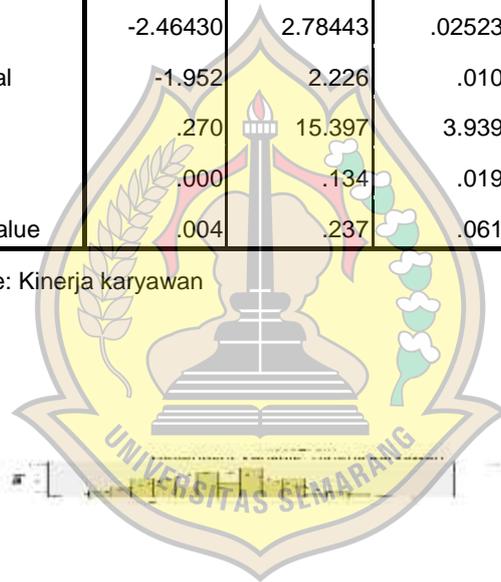
a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.3915	18.2470	14.9091	1.50518	66
Std. Predicted Value	-3.001	2.218	.000	1.000	66
Standard Error of Predicted Value	.173	.624	.327	.100	66
Adjusted Predicted Value	10.0656	18.1642	14.8839	1.51028	66
Residual	-2.31390	2.58117	.00000	1.20380	66
Std. Residual	-1.862	2.077	.000	.969	66
Stud. Residual	-1.909	2.157	.010	1.011	66
Deleted Residual	-2.46430	2.78443	.02523	1.31263	66
Stud. Deleted Residual	-1.952	2.226	.010	1.020	66
Mahal. Distance	.270	15.397	3.939	3.144	66
Cook's Distance	.000	.134	.019	.026	66
Centered Leverage Value	.004	.237	.061	.048	66

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Charts

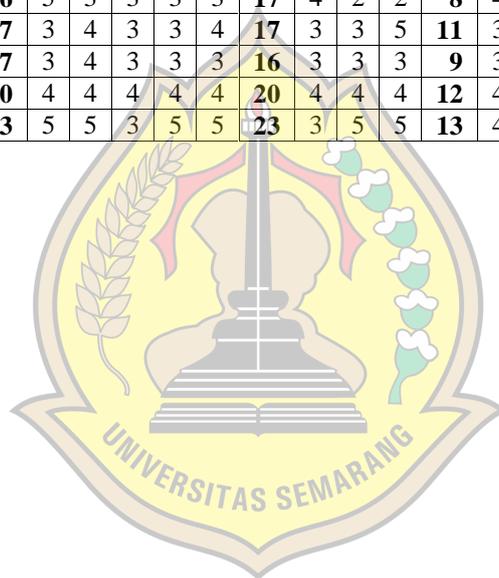


USM

TABULASI

	X1					X2					X3			X4			Y							
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	1	2	3	1	2	3	4				
1	3	3	4	3	4	17	4	4	4	4	20	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	4	3	13
2	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	4	5	5	5	19
3	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	23	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	3	3	14
4	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15	4	4	4	4	16
5	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	18	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	3	3	13
6	3	4	4	3	4	18	4	5	4	5	23	5	5	5	15	5	5	5	15	5	4	4	4	17
7	3	3	3	4	3	16	4	5	5	5	24	4	4	3	11	4	4	4	12	5	4	4	4	17
8	5	4	5	5	5	24	4	5	3	4	20	3	5	5	13	5	5	5	15	4	5	4	5	18
9	5	5	3	5	5	23	5	3	5	5	23	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	3	5	16
10	3	3	2	2	2	12	2	3	2	2	11	2	4	2	8	2	2	2	6	3	3	3	3	12
11	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	20	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	3	3	13
12	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	15	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	3	4	14
13	5	5	3	4	5	22	3	4	4	3	18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	20	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	4	15
15	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	17	4	4	4	12	5	5	4	14	3	4	3	4	14
16	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	2	2	4	4	2	14	3	3	4	4	18	4	4	4	12	3	3	3	9	3	4	4	4	15
18	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	15	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	4	16
19	4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	17	3	3	5	11	4	3	3	10	3	3	3	3	12
20	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	19	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16
21	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	20	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	3	3	13
22	3	4	5	5	4	21	4	4	4	4	20	4	5	4	13	5	5	4	14	4	3	4	4	15
23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	20	2	3	2	7	2	3	2	7	3	3	3	3	12
24	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	25	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	4	16
25	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	3	3	14
26	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	24	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	5	19
27	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	4	3	14
28	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	18	3	3	3	9	4	3	4	11	2	3	3	3	11
29	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	25	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	5	17
30	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	22	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	4	14
31	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	20	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	3	14
32	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	22	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16
33	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	18	3	4	4	11	3	3	3	9	3	4	3	3	13
34	3	3	2	2	3	13	5	4	5	5	24	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	5	17
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	5	5	3	13	4	3	4	11	3	3	4	3	13
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	3	4	14
37	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	23	5	3	5	13	5	5	5	15	4	5	4	5	18
38	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	22	4	4	4	12	4	4	5	13	4	3	4	4	15
39	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	12	4	3	3	4	14
40	3	5	3	3	3	17	3	3	3	3	15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	4	14
41	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	4	19
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	17	4	4	4	12	3	4	3	10	3	4	3	3	13
43	4	3	3	3	3	16	3	3	3	5	17	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	4	14
44	4	5	5	5	5	24	5	5	5	3	23	3	3	3	9	5	5	3	13	5	5	4	4	18
45	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	23	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	4	4	17
46	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	20	4	4	4	12	3	5	3	11	3	3	3	4	13
47	4	5	5	4	5	23	4	4	3	3	18	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	4	4	16

48	4	5	4	4	5	22	4	4	3	3	4	18	4	4	5	13	3	3	2	8	4	4	4	4	16
49	3	3	3	3	5	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	4	14
50	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	3	23	5	4	5	14	5	4	5	14	4	5	4	4	17
51	4	5	4	4	4	21	5	5	5	3	5	23	5	4	5	14	4	4	5	13	4	4	4	5	17
52	3	4	3	3	4	17	3	3	2	2	3	13	3	3	4	10	2	2	4	8	3	4	3	3	13
53	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	4	10	5	3	3	11	3	3	3	3	12
54	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	3	3	13
55	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	5	5	4	14	4	4	4	5	17
56	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	4	19	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	3	3	13
57	3	3	3	3	5	17	3	5	5	5	5	23	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	4	16
58	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	2	18	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	4	16
59	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	15
60	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
61	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	3	14
62	3	3	4	3	3	16	5	3	3	3	3	17	4	2	2	8	4	2	2	8	2	3	3	4	12
63	3	3	3	3	5	17	3	4	3	3	4	17	3	3	5	11	3	3	3	9	3	4	3	4	14
64	4	4	3	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3	3	9	3	5	3	11	5	3	3	3	14
65	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	4	14
66	5	5	5	3	5	23	5	5	3	5	5	23	3	5	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16



USM



YAYASAN ALUMNI UNIVERSITAS DIPONEGORO
UNIVERSITAS SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI

Sekretariat : Jl. Soekarno Hatta Tlogosari Semarang 50196 Telp. (024) 6702757 Fax. (024) 6702272

KARTU K ... I SKRIPSI



Nama Mahasiswa : Rachmad Wijayanto.
Nomer Induk : B. 131. 16. 0584.
Jurusan : SI Manajemen.
Pembimbing : Edy Suryawardana SE, MM.

Judul Skripsi Bahasa Indonesia :
Pengaruh Etika kerja, Kecerdasan Emosional,
Ketrampilan Dan komunikasi terhadap kinerja
Karyawan (Studi Pada karyawan telemarketing
PT Bank Sinarmas Tbk)

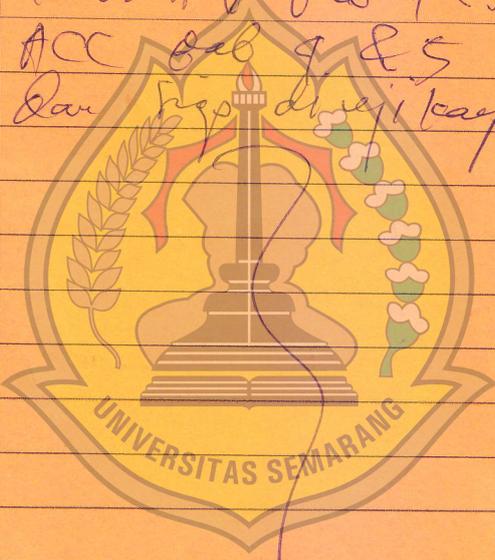
Judul Skripsi Bahasa Inggris :
the effect of work ethics on emotional
Intelligence and Communication Skills on
employee performance.

Semester Awal Bimbingan :

Semester Awal Bimbingan

:

No.	Tanggal	Uraian Konsultasi	Paraf Pemb.
1	28/10-2020	konsultasi Data & Foto	
2	11/11-2020	Acc Data & Foto	
3	11/11 2020	kemutakhiran Bab I	
4	11/11 2020	ACC Bab I	
5	14/11 2020	kemutakhiran bab 2	
6	14/11 2020	Acc bab 2	
7	14/11 2020	kemutakhiran bab 3	
8	06/12 2020	ACC bab 3	
9	06/12 2020	konsultasi Bab 4 & 5	
10	06/12 2020	ACC Bab 4 & 5 dan foto dan uji kues	



USM

Catatan :
Tiap akhir Semester harus diketahui oleh Dosen Wali dan Ketua / Sekertaris
Jurusan yang bersangkutan

Seamarang.
Dosen Pembimbing
[Handwritten Signature]