

## **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) KHRISNA DARMA ADIPALA**

**Ni Kadek Reza Pramudya Dewi<sup>1)</sup>, Nengah Landra<sup>2)</sup>, Ni Made Dwi Puspitawati<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: <sup>1)</sup>sjdu156@gmail.com

### **Abstrak**

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha semakin kompetitif. Perusahaan perlu menentukan strategi dan kebijakan manajemen khususnya dalam hal mengatur dan mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya dengan efektif dan efisien. Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan didalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. BPR Khrisna Darma Adipala. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 karyawan yang ditentukan berdasarkan metode *sampling jenuh* atau metode sensus. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan program SPSS versi 26.0. Dari hasil penelitian diperoleh hasil: (1) kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala. (2) karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala. (3) lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.

**Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan**

### **Abstract**

*In the current era of globalization, competition in the business world is increasingly competitive. Companies need to determine management strategies and policies, especially in terms of regulating and managing their human resources effectively and efficiently. The quality of human resources is closely related to the performance of employees in it. This research aims to determine the effect of emotional intelligence, individual characteristics and work environment on employee performance at PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala. The population of this research is the employees of PT. BPR Krishna Darma Adipala. The sample in this study was 32 employees who were determined based on the saturated sampling method or the census method. Data was collected through documentation, interviews, and questionnaires. The data analysis technique used in this study was multiple linear regression analysis which was processed using the program SPSS version 26.0. From the results of the study obtained the results: (1) emotional intelligence has a significant positive effect on employee performance at PT. BPR Khrisna Darma Adipala. (2) individual characteristics have a significant positive effect on employee performance at PT. BPR Khrisna Darma Adipala. (3) the work environment has a significant positive effect on employee performance at PT. BPR Khrisna Darma Adipala.*

**Keywords: Emotional Intelligence, Individual Characteristics, Work Environment, Employee Performance**

## I. PENDAHULUAN

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

Manajemen sumber daya manusia disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal (Bintoro dan Daryanto, 2017). Berdasarkan hal tersebut, maka sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya, sehingga perusahaan perlu perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya agar dapat berfungsi dengan lebih baik dan optimal.

Kualitas sumber daya manusia sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan didalamnya. Menurut Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan

tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Meningkatnya kinerja karyawan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk pengembangan sumber daya manusia dan akan berdampak positif terhadap kestabilan organisasi (Pratama dan Mukzam, 2018). Melihat pentingnya kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan serta meningkatkan kualitas kinerja dari karyawannya agar perusahaan dapat mencapai tujuannya.

Kinerja seorang karyawan bukan hanya dapat dilihat dari kemampuan kerjanya yang sempurna, tetapi juga dapat dilihat dari kemampuannya dalam penguasaan dan pengelolaan diri sendiri serta kemampuan berinteraksi dengan orang lain. Goleman menyebut kemampuan tersebut dengan kecerdasan emosional. Berdasarkan pernyataan tersebut maka faktor pertama yang akan diteliti terkait dengan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2015) mendefinisikan kecerdasan emosional (EQ) sebagai kemampuan individu untuk mengenali emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola dengan baik emosi pada diri sendiri dalam berhubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional berpotensi mempengaruhi kinerja seseorang karena berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Semua dimensi tersebut apabila dikuasai dengan baik oleh seseorang dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan (Osro, 2018).

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

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

Menurut Fahmi (2019) pemahaman karyawan terhadap karakteristik individu akan menjadikan karyawan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya dan akan menekuni pekerjaan dengan konsentrasi yang disertai tanggung jawab. Hasil penelitian Sari (2015), Handayati (2016), Sukmawati, dkk (2020) dan Ratnasari, dkk (2020) menyatakan bahwa karakteristik individu mempunyai

pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian-penelitian tersebut, maka dapat dibuktikan bila karakteristik individu meningkat maka dapat diramalkan kinerja dari seorang karyawan akan meningkat pula.

Disamping itu agar mampu menciptakan karyawan yang berkualitas dan memiliki kinerja optimal, maka salah satu aspek yang tidak kalah penting untuk diperhatikan di dalam perusahaan adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja di perusahaan dimana karyawan tersebut bernaung, menjadi salah satu aspek yang berpengaruh dalam peningkatan kinerja karyawannya. Menurut Nitisemito (2015) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

Lingkungan kerja merupakan faktor penting dan berpengaruh terhadap karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikana motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerjanya. Begitupun sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak baik akan menimbulkan kejenuhan dalam diri karyawan dan menurunkan kreativitas karyawan. Hasil penelitian Ferawati (2017), Priyono, dkk (2018), Siagian dan Khair (2018), Susanto dan Halim (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi data yang dilakukan pada kantor PT. BPR Khrisna tentang penilaian kinerja karyawan dapat diukur salah satunya dari perkembangan jumlah dan persentase pencapaian target nasabah PT. BPR Khrisna setiap tahunnya yang dapat menggambarkan pencapaian kerja karyawan. Adapun pencapaian target jumlah nasabah PT. BPR Khrisna Darma Adipala dari tahun ketahun selama lima tahun mengalami penurunan. Di mana pada tahun 2016 sampai tahun 2017 jumlah nasabah yang diperoleh mengalami penurunan masing-masing hanya 93,21% untuk tahun 2016 dan 93,09% untuk tahun 2017, sedangkan pada tahun 2018 jumlah nasabah yang diperoleh mengalami kenaikan namun hanya 94,69%. Selanjutnya pada tahun 2019 sampai 2020 jumlah nasabah mengalami penurunan kembali yaitu 92,70% untuk tahun 2019 dan 87,77% untuk tahun 2020. Turunnya pencapaian target jumlah nasabah seperti yang sudah diuraikan diatas menunjukkan bahwa adanya masalah dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pimpinan PT. BPR Khrisna menyatakan bahwa, salah satu pemicu turunnya kinerja karyawan yaitu hubungan karyawan dengan pihak internal maupun pihak eksternal yang tidak jarang dapat memicu timbulnya konflik. Salah satu konflik yang sering terjadi adalah yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, seperti pada karyawan yang bertugas di unit pelayanan yang selalu berhubungan langsung dengan nasabah seperti dalam hal pembukaan dan penutupan rekening, pemberian informasi produk bank, melayani transaksi, pelaksanaan administrasi, serta melayani

segala bentuk permasalahan seperti pengaduan nasabah, keluhan dan complain dari nasabah. Tak jarang ada karyawan yang kurang bisa mengelola emosi mereka yang berdampak pada pelayanan nasabah dan bisa memunculkan komplain dari nasabah terhadap kinerja karyawan.

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

Berdasarkan hasil peneliti terdahulu dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kinerja karyawan dengan judul : "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala". Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Apakah Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Khrisna Darma Adipala?

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

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 1) Teori Penetapan Tujuan (*Goal Setting Theory*)

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

*Goal setting theory* menjelaskan adanya keterkaitan antara tujuan yang ditetapkan dengan prestasi kerja (kinerja).

Konsep dasar teori ini adalah seorang individu yang memahami dan komitmen dengan tujuan tertentu, maka hal ini akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kerjanya. Teori ini juga menyatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen tujuan tinggi akan mempengaruhi kinerja manajerial. Adanya tujuan individu menentukan seberapa besar usaha yang akan dilakukannya, semakin tinggi komitmen karyawan terhadap tujuannya akan mendorong karyawan tersebut untuk melakukan usaha yang lebih keras dalam mencapai tujuan tersebut. ngnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan.

### 2) Kecerdasan Emosional

Menurut Robbins dan Judge (2015) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur. Rauf, dkk (2019) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk membangkitkan emosi diri sendiri dan orang lain serta menggunakan emosi tersebut untuk berfikir dan bertindak dengan memerlukan waktu, perhatian dan konsentrasi.

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

yang positif. Menurut Goleman (2018), kecerdasan emosi menentukan potensi kita untuk mempelajari keterampilan-keterampilan praktis yang didasarkan pada lima indikator, yaitu : Kesadaran diri, Pengaturan diri, Motivasi, Empati dan Keterampilan Sosial.

### **3) Karakteristik Individu**

Tambingon, dkk (2019) menyatakan bahwa karakteristik individu adalah karakter seorang individu atau ciri-ciri seseorang yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan membedakannya dari individu yang lain. Sedangkan Rahman, dkk (2020) mengungkapkan karakteristik individu sebagai suatu sifat khas, sikap, kelakuan, minat dan kemampuan yang menggerakkan dan mempengaruhi perilaku individu dalam mengambil keputusan di suasana kerja.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah ciri atau karakter yang melekat pada individu baik yang bersifat positif maupun negatif yang membedakan individu yang satu dengan yang lainnya dan menjadi modal kemampuan kerja. Dimana ciri-ciri atau karakter tersebut merupakan gambaran keadaan dari seorang individu yang sebenarnya dan yang membedakannya dengan individu yang lain. Subyantoro (2019), telah menyebutkan indikator-indikator karakteristik individu meliputi : Kemampuan (*Ability*), Nilai, Sikap dalam bekerja (*Attitude*), Minat (*Interest*).

### **4) Lingkungan Kerja**

Sedarmayanti (2017) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah suatu tempat bagi sejumlah kelompok di mana di dalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan

perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Hal ini senada dengan pendapat Nabawi (2019) yang menjelaskan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja baik secara fisik atau non fisik yang mempengaruhi tugas-tugas yang di bebaskan dan lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong dan meningkatkan gairah kerja karyawan.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja adalah suatu kondisi atau keadaan lingkungan dimana seseorang bekerja yang memiliki pengaruh bagi pekerja saat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun indikator-indikator untuk mengukur lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2016) diantaranya: Penerangan, Suhu udara, Fasilitas kerja, Keamanan dan Hubungan antar karyawan.

### **5) Kinerja Karyawan**

Menurut Fahmi (2016) kinerja karyawan adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Bintoro dan Daryanto (2017) juga menjelaskan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

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

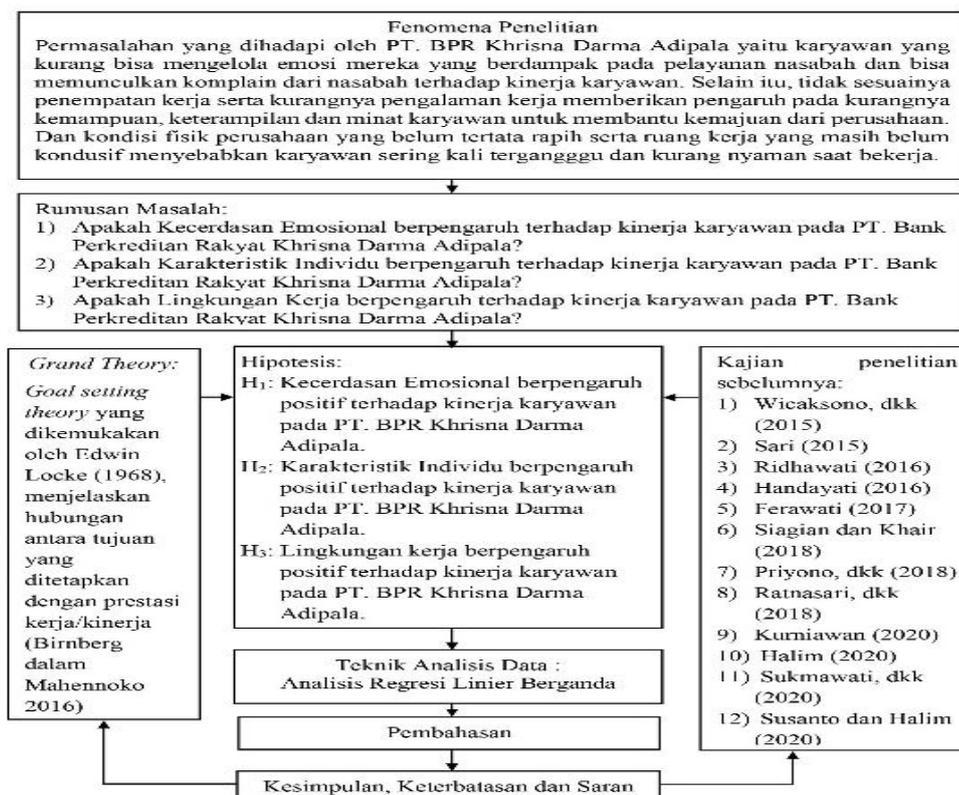
Mangkunegara (2017) menyebutkan beberapa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, antara lain: Kualitas kerja,

Kuantitas kerja, Tanggung jawab, Kerja sama dan Inisiatif.

**III. KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS**

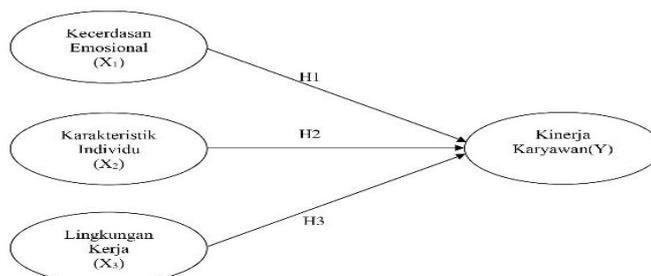
**1) Kerangka Pemikiran**

**Gambar 1**  
**Kerangka Berpikir Penelitian**



Sumber: Hasil Pemikiran Peneliti (2021)

**Gambar 2**  
**Model Penelitian**



## 2) Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah dan hasil-hasil penelitian sebelumnya maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.
- H<sub>2</sub>: Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.
- H<sub>3</sub>: Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja Karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.

## IV. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala. Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja dan Kinerja Karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT. BPR Khrisna Darma Adipala yang berjumlah 32 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode *sampling jenuh* atau metode sensus, karena jumlah populasi pada PT. BPR Khrisna kurang dari 100, sehingga seluruh karyawan dijadikan responden penelitian yaitu sejumlah 32 orang karyawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1) Hasil Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dari variabel kecerdasan emosional, karakteristik individu, lingkungan kerja dan kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30.

Berdasarkan hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa instrument-instrumen variabel pada penelitian ini yaitu kecerdasan emosional, karakteristik individu, lingkungan kerja dan kinerja karyawan ini masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 dengan demikian semua instrument tersebut dikatakan reliable, sehingga layak dijadikan instrument penelitian.

### 2) Hasil Analisis Inferensial

#### a. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-smirnov*, menunjukkan bahwa besarnya nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,063 yaitu lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memenuhi asumsi normalitas.

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10, begitu juga dengan hasil perhitungan nilai VIF, seluruh variabel memiliki nilai VIF < 10. Hal ini berarti bahwa pada model regresi yang dibuat tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

Hasil uji heteroskedastisitas ditunjukkan bahwa masing-masing variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Berarti didalam model regresi ini tidak terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

## b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *IBM SPSS Statistics* 26.0, yang disajikan pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,451	2,613		0,172	0,864
Kecerdasan emosional	0,341	0,155	0,300	2,193	0,037
Karakteristik individu	0,431	0,180	0,338	2,395	0,024
Lingkungan kerja	0,314	0,145	0,336	2,165	0,039
R					0,788
R Square					0,620
Adjust R Square					0,580
F					15,243
Sig. F					0,000

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat dibuat persamaan model regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,451 + 0,341 X_1 + 0,431X_2 + 0,314X_3$$

Dari persamaan tersebut di atas, dapat diartikan sebagai berikut:

$b_1 = 0,341$ , hal ini berarti apabila kecerdasan emosional ( $X_1$ ) meningkat sedangkan karakteristik individu ( $X_2$ ) dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) tetap maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat.

$b_2 = 0,431$ , hal ini berarti apabila karakteristik individu ( $X_2$ ) meningkat

sedangkan kecerdasan emosional ( $X_1$ ) dan lingkungan kerja ( $X_3$ ) tetap maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat.

$b_3 = 0,314$ , hal ini berarti apabila lingkungan kerja ( $X_3$ ) meningkat sedangkan kecerdasan emosional ( $X_1$ ) dan karakteristik individu ( $X_2$ ) tetap maka kinerja karyawan ( $Y$ ) akan meningkat.

## c. Hasil Analisis Korelasi Berganda

Tabel 1 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi yang ditunjukkan dari nilai R sebesar 0,788. Nilai tersebut berada diantara 0,61 s/d 0,80 yang termasuk dalam kategori kuat, hal tersebut

menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan kuat antara variabel independen kecerdasan emosional, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala.

#### d. Hasil Analisis Determinasi

Pada Tabel 1 diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,580. Hal ini berarti pengaruh kecerdasan emosional, karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala adalah sebesar 58%, sedangkan sisanya 42% dipengaruhi faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

#### e. Hasil Uji t

Hasil uji t yang disajikan pada Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel kecerdasan emosional memiliki koefisien regresi sebesar 0,341 dan nilai signifikansi  $0,037 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Variabel karakteristik individu memiliki koefisien regresi sebesar 0,431 dan nilai signifikansi  $0,024 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima.
- c. Variabel lingkungan kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,314 dan nilai signifikansi  $0,039 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan,

yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima.

### 3) Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin meningkat kecerdasan emosional, maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik tentunya akan dapat mengontrol emosinya dengan baik, sehingga akan mampu menghasilkan kinerja yang baik pula. Suatu organisasi yang memiliki karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik, cenderung karyawan tersebut memiliki kemauan untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerjanya. Semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan dalam mengontrol emosi maka nantinya secara langsung akan memberikan pengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori Osro (2018) yang menyatakan bahwa Kecerdasan emosional berpotensi mempengaruhi kinerja seseorang karena berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengenali dan mengelola emosi diri, memotivasi diri, berempati dan membina hubungan dengan orang lain. Semua dimensi tersebut apabila dikuasai dengan baik oleh seseorang dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Wicaksono, dkk (2015), Ridhawati (2016), Kurniawan (2020), Halim (2020) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **2. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin meningkat karakteristik individu maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT. BPR Khrisna Darma Adipala. Dengan memiliki karakteristik individu yang baik di setiap diri karyawan maka mereka akan terus memperbaiki dan memberikan kinerja yang maksimal sehingga dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan. Sikap dan perilaku karyawan menentukan hasil, mereka dapat menghasilkan prestasi atau kinerja jangka panjang yang positif dan pertumbuhan diri atau sebaliknya.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori Fahmi (2019) yang menyatakan bahwa pemahaman karyawan terhadap karakteristik individu akan menjadikan karyawan semakin berorientasi di bidang pekerjaannya dan akan menekuni pekerjaan dengan konsentrasi yang disertai tanggung jawab. Hasil penelitian mendukung penelitian Sari (2015), Handayati (2016), Sukmawati, dkk (2020) dan Ratnasari, dkk (2020) yang menyatakan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin meningkat lingkungan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan pada PT.

BPR Khrisna Darma Adipala. Dengan adanya lingkungan yang memadai akan membuat karyawan nyaman dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikana motivasi untuk bekerja, maka akan membawa pengaruh terhadap kegairahan atau semangat karyawan dalam bekerja. Lingkungan kerja lebih dititik beratkan pada keadaan fisik dari suatu tempat kerja. Lingkungan kerja yang baik dapat mendukung pelaksanaan kerja sehingga akan menjadi motivasi tersendiri bagi para karyawan dalam bekerja dan meningkatkan kinerjanya

Hasil penelitian ini selaras dengan teori Hidayat (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan karyawan untuk dapat bekerja optimal. Hasil penelitian mendukung penelitian Ferawati (2017), Priyono, dkk (2018), Siagian dan Khair (2018), Susanto dan Halim (2020) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **V. PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala.

- 2) Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik karakteristik individu karyawan maka akan meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala.
- 3) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kondisi lingkungan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala.

### **Keterbatasan**

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh keterbatasan penelitian sebagai berikut:

- 1) Ruang lingkup penelitian ini hanya di PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk responden perusahaan BPR yang sejenis.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan maka PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala sebaiknya membimbing serta memberikan motivasi kepada karyawan agar mampu mengontrol emosi dalam situasi apapun.
- 2) Untuk meningkatkan karakteristik individu maka PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala sebaiknya memberikan pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik dan

kemampuan yang dimiliki karyawan, agar nantinya dengan karakteristik atau kemampuan yang dimiliki, karyawan mampu mengerjakan pekerjaan yang diberikan dengan baik.

- 3) Untuk meningkatkan lingkungan kerja maka PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Khrisna Darma Adipala sebaiknya membina hubungan baik antar karyawan maupun karyawan dengan atasan, yang dapat dilakukan dengan secara rutin membuat kegiatan diskusi bersama untuk mencari solusi apabila terjadi konflik yang menyebabkan hubungan antar karyawan ataupun karyawan dengan atasan belum terjalin dengan baik.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya agar dapat meneliti dan mengkaji faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ananda, S. S., & Sunuharyo, B. S. 2018. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 58, No. 1, pp. 67-76.
- Bintoro, D., & Daryanto, D. 2017. Manajemen penilaian kinerja karyawan. *Yogyakarta: Gava Media*.
- Fahmi, I. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Prenada Media Group.
- Fahmi, N. A. 2019. Pengaruh Komitmen Organisasi, Karakteristik Individu

- Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Di Pusat Penelitian Kelapa Sawit (PPKS) Medan. *JMB (Jurnal Manajemen dan Bisnis)*, Vol. 1, No. 1, pp. 35-45.
- Ferawati, A. 2017. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Agora*, Vol. 5, No. 1, pp. 1-3.
- Goleman, D. 2015. Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional “Mengapa EI Lebih Penting dari IQ”. Terjemahan oleh T Hermaya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Perdana, 2016
- Goleman, D. 2018. Emotional Intelligence. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Halim, A. 2020. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, Vol. 7, No. 1, pp. 76-88.
- Handayati, R. 2016. Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Karyawan di Bank Jatim Cabang Lamongan (Suatu Studi pada Bank Jatim Cabang Lamongan). *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*, Vol. 1, No. 2, pp. 127-140.
- Hidayat, R. 2017. Pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Cladtek BI Metal Manufacturing. *Journal of Applied Business Administration*, Vol. 1, No. 2, pp. 337-347.
- Mahennoko, A. A. 2015. Pengaruh Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Demak. *Skripsi*. Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Mangkunegara, A. A. P. 2016. *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. (Pratama dan Mukzam, 2018).
- Mangkunegara, A. A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Bandung)*. Remaja Rosdakarya.
- Nabawi, R. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 2, No. 2, pp. 170-183.
- Nitisemito, Alex. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka setia, Bandung.
- Osro, S. A. 2018. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. *Tesis*. Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Priyono, B. H., Qomariah, N., & Winahyu, P. 2018. Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi guru dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja guru SMAN 1 Tanggul

- Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol. 4, No. 2, pp. 144-160.
- Rahman, F., Rahmawati, E., & Utomo, S. 2020. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak (Studi Pada FISIP ULM Banjarmasin). *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Vol. 9, No. 1, pp. 69-82.
- Ratnasari, S. L., Buulolo, M., & Nasrul, H. W. 2020. Analisis Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Iklim Organisasi, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *MANOR: JURNAL Manajemen dan Organisasi Review*, Vol. 2, No. 1, pp. 15-25.
- Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti, H. 2020. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *Seiko: Journal Of Management & Business*, Vol. 2, No. 2, pp. 225-245.
- Ridhawati, A. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sang Hyang Seri (Persero) Cabang Sidrap. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar.
- Robbins, S. Judge, T. 2015. *Perilaku Organisasi*, Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Sari, S. D. 2015. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Industri Kerajinan Kulit Di Manding Kabupaten Bantul Yogyakarta. *Skripsi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Setiawan, N. A. 2017. Pengaruh pelatihan penetapan tujuan (goal setting) untuk meningkatkan motivasi belajar Agama Islam pada Mahasiswa. *Al-adyan: jurnal studi lintas Agama*, Vol. 12, No. 1, pp. 31-51.
- Siagian, T. S., & Khair, H. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol. 1, No. 1, pp. 59-70.
- Subyantoro A. 2019. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1, pp. 11-19.

- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. 2020. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *JURNAL DIMENSI*, Vol. 9, No. 3, pp. 461-479.
- Susanto, S., & Halim, I. 2020. Pengaruh *Human Relation* Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kompas Gramedia Cabang Karawaci. *Proceedings Universitas Pamulang*, Vol. 1, No. 1, pp. 158-170.
- Tambingon, C. K., Tewel, B., & Trang, I. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Coco Prima Lelema Indonesia. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 7, No. 4, pp. 4610-4619.
- Wicaksono, T., & Alfani, M. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosi, Kompetensi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Universitas Islam Kalimantan Mab Banjarmasin). *Al-Kalam Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 2, No. 1, pp. 87-98.