

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN RESILIENSI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE CABANG TANGERANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi*

*Dan Bisnis Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi*



**Disusun Oleh:**

**Rizky Hilmawan**

**NIM: 201111002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN RESILIENSI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE CABANG TANGERANG**

**Rizky Hilmawan**

**NIM. 201111002**

Disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1



**Dr. Asep Gunawan, M.Si.**

Pembimbing 2



**Risdianto, S.E., M.M.**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Asep Gunawan, M.Si.**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M.**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* DAN RESILIENSI  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT JNE CABANG TANGERANG**

**Rizky Hilmawan**

**201111002**

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji

Pada tanggal : 20 Mei 2024

1. **Dr. Asep Gunawan., M.Si.**

Pembimbing I

2. **Risdianto. S.E., M.M.**

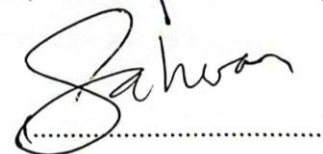
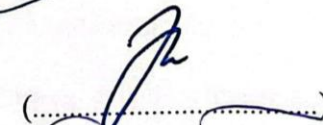
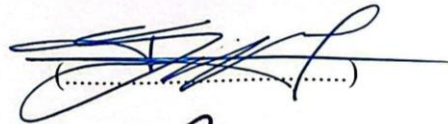
Pembimbing II

3. **Dr. Sari Laelatul Oodriah. S.E., M.Si.**

Penguji I

4. **Sahara. S.E., S.Ag., M.Si.**

Penguji II



Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Asep Gunawan. M.Si**  
NIDN.0008086601



**Puspa Dewi Yulianty. S.Pd., M.M**  
NIDN.0408079101

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu`alaikum Wr.Wb**

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya peneliti mampu menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “Pengaruh Emotional Intelligence dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang”. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang peneliti hadapi. Namun peneliti menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan skripsi ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan dari semua pihak. Sehingga kendala-kendala yang peneliti hadapi dapat teratasi. Oleh karena itu, peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. Allah SWT.
2. Bapak Arif Nurudin, MT., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Cirebon.
3. Bapak Dr. Asep Gunawan, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, sekaligus selaku Dosen pembimbing I yang telah memberi pengarahan dan sabar membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

4. Bapak Risdianto M.M., selaku pembimbing II yang telah banyak sekali memberi pengarahan dan sangat sabar membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, Bapak Harudi Rustam dan Ibu Sunarsih, terima kasih telah mendidik dan merawat serta memberikan dukungan berupa nasehat, do'a, motivasi, dan materi yang tak akan pernah bisa terbayarkan.
6. Adik-adik saya Audi Dwi Maharani dan Andara Bilqis Khumaira dan Saudara-Saudara saya terimakasih, selalu memberi dukungan serta mendoakan.
7. Andhika Dewi Maharani terimakasih selalu mensupport, menemani, memberi semangat dan tentunya doa.
8. Sahabat tercinta saya juga terimakasih atas doa dan dukungan dalam membuat skripsi ini.
9. And for me, terimakasih telah berjuang untuk sampai di titik ini, semoga bisa sampai garis akhir.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

**Cirebon, Januari 2024**

**Rizky Hilmawan**

**NIM. 201111002**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Uraian Teori .....	14
2.2.1 Kinerja Karyawan .....	14
2.2.2 <i>Emotional Intelligence</i> .....	18
2.2.3 Resiliensi.....	21

2.3	Kerangka Penelitian .....	26
2.3.1	Pengaruh <i>Emotional Intelligency</i> Terhadap Kinerja Karyawan. .....	26
2.3.2	Pengaruh Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan.....	28
2.4	Hipotesis .....	31
<b>BAB III</b>	.....	<b>32</b>
3.1	Metode Penelitian .....	32
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	32
3.3	Populasi dan Sample .....	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel .....	37
3.4	Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
3.4.1	Tempat Penelitian .....	37
3.4.2	Jadwal Penelitian.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.1	Wawancara .....	38
3.5.2	Kuisioner.....	39
3.5.3	Studi Pustaka.....	40
3.6	Teknik Analisa Data .....	40
3.6.1	Uji Instrumen .....	41

3.6.2	Uji Normalitas.....	42
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.6.4	Uji T (Parsial).....	43
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>44</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.1	Karakteristik Jenis Kelamin.....	44
4.1.2	Karakteristik Umur.....	45
4.1.3	Karakteristik Pendidikan .....	45
4.2	Deskriptif Variabel Penelitian.....	46
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Emotional Intelligence</i> .....	47
4.2.2	Deskriptif Variabel Resiliensi .....	50
4.2.3	Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	55
4.3	Hasil Penelitian .....	59
4.3.1	Uji Instrumen Penelitian .....	59
4.3.2	Uji Normalitas.....	63
4.3.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	64
4.3.4	Uji Koefisien Determinasi.....	65
4.3.5	Uji Hipotesis .....	66
4.4	Pembahasan .....	68



4.4.1 Pengaruh <i>Emotional Intelligence</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang .....	68
4.4.2 Pengaruh Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang .....	70
<b>BAB V .....</b>	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II - 1 Kerangka Penelitian .....	30
---	----

## DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Rekapitulasi Kinerja Karyawan PT. JNE JL. Lestari Elok Cabang Medang Tangerang.....	3
Tabel I - 2 Rekapitulasi Kinerja Karyawan PT. JNE JL. Gatot Subroto Cabang Medang Tangerang.....	3
Tabel I - 3 Data Retur PT. JNE Cabang Medang Tangerang.....	4
Tabel II - 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel III - 1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel III - 2 Data Posisi Karyawan PT. JNE JL. Lestari Elok Cabang Medang Tangerang .....	36
Tabel III - 3 Data Posisi Karyawan PT. JNE JL. Gatot Subroto Cabang Medang Tangerang .....	36
Tabel IV - 1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel IV - 2 Karakter Responden Berdasarkan Umur .....	45
Tabel IV - 3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan.....	45
Tabel IV - 4 Kriteria Bobot Deskriptif Variabel Penelitian.....	46
Tabel IV - 5 Deskriptif Variabel Emotional Intelligence.....	47
Tabel IV - 6 Deskriptif Variabel Resiliensi .....	50
Tabel IV - 7 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan .....	55
Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas Emotional Intelligence.....	59
Tabel IV - 9 Hasil Uji Validitas Resiliensi .....	60
Tabel IV - 10 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan .....	61
Tabel IV - 11 Interval Kriteria Variabel .....	62

Tabel IV - 12 Hasil Pengukuran Uji Reabilitas .....	62
Tabel IV - 13 Hasil Pengukuran Uji Normalitas .....	63
Tabel IV - 14 Hasil Pengukuran Uji Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel IV - 15 Hasil Pengukuran Uji Koefesien Determinasi .....	66
Tabel IV - 16 Hasil Pengukuran Uji T .....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perdagangan adalah salah satu faktor pertumbuhan ekonomi, baik itu perdagangan tradisional dimana bertemunya penjual dan pembeli disuatu tempat lalu melakukan transaksi jual beli maupun perdagangan elektronik atau yang lebih dikenal e-commerce. Perdagangan e-commerce yaitu proses transaksi antara penjual dan pembeli dilakukan melalui sistem elektronik seperti internet, website dan lainnya. Faktor utama dalam melakukan perdagangan e-commerce yang mendukung suatu perdagangan itu sendiri adalah diperlukannya jasa transportasi yang melayani proses pengiriman barang. Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen guna memenuhi kebutuhan manusia.

Di era Covid ada banyak pengiriman jasa Seperti TIKI, JNT, Ninja Exspress dan Jne, banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang berkembang dan bersaing untuk memenuhi kebutuhan pengiriman barang apalagi saat era COVID 19 maka konsumen Belanja dari rumah menjadi lebih mudah bagi banyak orang selama pandemi. Ini pasti menjadi metode belanja

yang efektif. E-commerce sangat bermanfaat saat banyak toko offline ditutup dan aktivitas di luar rumah dibatalkan. Pada akhirnya, gaya berbelanja ini berkembang menjadi kebiasaan baru. karena sebagian besar masyarakat sudah cukup nyaman dengan metode belanja online.

Perusahaan logistik yang saat ini berkembang adalah JNE. Nama resmi JNE adalah Jalur Nugraha Ekakurir. Seiring dengan pertumbuhan e-commerce belanja online dan promosi usaha kecil dari start-up, JNE hadir mampu memberikan solusi pengiriman cepat. Salah satu perusahaan pengiriman barang dan logistik terkenal di Indonesia, PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), PT JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) adalah salah satunya. Lahirnya jasa pengiriman barang sangat memengaruhi pertumbuhan perdagangan. PT. JNE merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang di Indonesia. PT JNE berdiri sejak tahun 1990. PT JNE telah membantu dalam pendistribusian barang produk dan meningkatkan daya saing dalam pemasaran. PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) memiliki cabang perwakilan di Tangerang, JNE Cabang Medang Tangerang. JNE Cabang Medang Tangerang menyediakan berbagai barang untuk pengiriman dan pengangkutan sesuai dengan pelanggan. JNE Cabang Medang Tangerang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang JNE karena telah terintegrasi secara online. Sumber Daya Manusia PT. JNE Cabang Medang Tangerang sangat bergantung pada kinerja karyawannya dalam menjalankan operasinya. Peran manusia sebagai penggerak teknologi tidak dapat dipisahkan dari tugas-tugas

yang ada, meskipun pelayanan jasa sekarang dilakukan secara online. Sebagai konsumen, masyarakat selalu menginginkan layanan terbaik dari perusahaan.

Suatu perusahaan mengharapkan kinerja yang optimal dari karyawannya, Karyawan perusahaan pengiriman ini harus memiliki target yang optimal. Untuk melihat data penilaian kinerja berdasarkan target dan realisasi PT. JNE Cabang Medang Tangerang. Berikut ini ditampilkan rekapitulasi kinerja karyawan:

**Tabel I - 1 Rekapitulasi Kinerja Karyawan PT. JNE JL. Lestari Elok Cabang Medang Tangerang**

Kriteria Kinerja		Aspek Penilaian	2020	2021	2022
Interval	Keterangan				
>75	Baik Sekali	Keuangan	29,34	29,33	31,92
>60 – 75	Baik	Operasional	17,12	15,98	18,19
>45 -60	Cukup	Administratif	9,19	10,76	8,51
>30 – 45	Kurang	Kinerja Total	55,65	56,07	58,62
<= 30	Tidak Baik				

Sumber: PT. JNE JL. Lestari Elok Cabang Medang Tangerang

**Tabel I - 2 Rekapitulasi Kinerja Karyawan PT. JNE JL. Gatot Subroto Cabang Medang Tangerang**

Kriteria Kinerja		Aspek Penilaian	2020	2021	2022
Interval	Keterangan				
>75	Baik Sekali	Keuangan	28,87	28,21	29,87
>60 – 75	Baik	Operasional	15,78	14,33	14,65
>45 -60	Cukup	Administratif	10,87	10,92	9,66
>30 – 45	Kurang	Kinerja Total	52,52	53,46	54,18
<= 30	Tidak Baik				

Sumber: PT. JNE JL. Jendral Gatot Subroto Cabang Medang Tangerang

Tabel I - 1 dan tabel I – 2 diatas dapat dilihat kinerja karyawan yang dinilai melalui kinerja organisasi pada aspek-aspek pengelolaan keuangan, operasional, dan administratif. Nilai capaian kinerja diatas terlihat berorientasi pada interval (Cukup) yaitu (>50%) stagnan selama 3 periode berjalan 2020 – 2022. Sehingga dapat disimpulkan saat ini Kinerja SDM JNE Cabang Medang Tangerang perlu untuk ditinjau ulang serta di Evaluasi untuk dikembangkan dimasa yang akan datang.

**Tabel I - 3 Data Retur PT. JNE Cabang Medang Tangerang**

Tahun 2023	Total Retur Pesanan
Januari	76 Pesanan
Februari	69 Pesanan
Maret	97 Pesanan
April	84 Pesanan
Mei	58 Pesanan
Juni	67 Pesanan
Juli	72 Pesanan
Agustus	65 Pesanan
September	78 Pesanan
Oktober	69 Pesanan
November	87 Pesanan
Desember	85 Pesanan
<b>Total Retur Pesanan</b>	<b>934 Pesanan</b>

Sumber Pt JNE. Cabang Tangerang

Jne di rentang 3 tahun tetap stagnan di angka >50 kategori secara perusahaan tidak baik bagi pimpinan dan perusahaan ini patut di duga akibat intelligence emosional yang terganggu disebabkan oleh beberapa factor yang diduga adalah Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman, Maka pengiriman pun rawan akan terjadinya kesalahan dalam proses pengiriman seperti ketidaktepatan dalam proses menginput paket, paket yang akan di packing mengalami kerusakan dan



terlambatnya pengiriman, maka hal itu menyebabkan konsumen merasa tidak puas, tidak nyaman dan konsumen mengembalikan paket tersebut. berdasarkan teori Menurut Goleman (2001:39) dalam Hapsah, dkk (2017) kecerdasan emosional sangat penting untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang luar biasa di tempat kerja. Factor intelligency yang terganggu dapat di lihat dari data banyaknya paket yang salah sasaran atau tidak tepat kepada konsumen.

Dilihat dari data diatas, pada bulan Tahun 2023 terdapat kesalahan dan kerusakan pengiriman paket sebesar 934 pesanan yang gagal atau dikembalikan lagi oleh konsumen disebabkan oleh banyaknya kesalahan saat mengirimkan pesanan dan konsumen merasa tidak puas.

Kemudian pada dugaan yang kedua, berdasarkan wawancara pada salah satu pegawai PT. JNE Cabang Medang Tangerang yang menyatakan bahwa “kejadian yang sering terjadi setelah tanggal kembar, hari besar Idul Fitri & Idul Adha beberapa orang yang sakit akibat terlalu banyak orderan yang terjadi di PT. JNE Cabang Medang Tangerang”.

Berdasarkan hasil wawancara pada salah satu karyawan PT. JNE Cabang Tangerang, beliau mengatakan fenomena tentang resilience:

“banyak terjadi beberapa hal yang melanggar resiliensi seperti, karyawan Ketika menghadapi masalah dengan konsumen kemudia ia tidak ingin untuk menanggapi masalah tersebut karena trauma dan melemparkan pekerjaan ke karyawan lain di saat konsumen mengadukan keluhan”. Berdasarkan hasil

wawancara tersebut maka diduga karyawan memiliki resiliensi yang rendah disebabkan oleh saat mengatasi konsumen yang mengeluh akan pesannya, maka karyawan akan melempar pekerjaan tersebut ke rekan kerjanya yang diduga karyawan tersebut memiliki resiliensi yang rendah dan takut menghadapi masalah tersebut. Resiliensi menurut Huda (2022) Resiliensi adalah ketahanan seseorang dari suatu keadaan yang sulit atau atau pengalaman yang buruk oleh karena keadaan yang dialami tetapai berhasil untuk tetap bangkit/bangun dengan cara atau upaya positif yang dilakukan.

Emosional Intelligence dan Resiliensi menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas kinerja mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan.

Peran Emotional Intelligence dan Resiliensi sangatlah penting bagi karyawan dan akan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa *Emotional Intelligence* dan Resiliensi harus ada dalam diri setiap karyawan demi kepentingannya meningkatkan kinerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Emotional Intelligence dan Resiliensi mempunyai pengaruh pada kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Emotional Intelligence dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka beberapa hal yang dapat diidentifikasi menjadi permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Banyak terjadi pengiriman barang yang dilakukan oleh konsumen yang menyebabkan kesalahan dan kerusakan barang tersebut sampai ke tujuan sehingga barang tersebut dikembalikan.
2. Terjadinya overload pada jasa kirim PT. JNE Cabang Medang Tangerang.
3. Adanya rasa tertekan saat karyawan mengerjakan pekerjaan dikarenakan pengiriman yang terus bertambah.

## 1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam menjabarkan pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Subjek penelitian merupakan seluruh karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang.
2. Variabel yang digunakan hanya difokuskan pada *Emotional Intelligence* (X1) dan resiliensi (X2) sebagai variabel bebas serta kinerja karyawan (Y) sebagai variabel terikat.
3. Obyek penelitian hanya PT. JNE Cabang Medang Tangerang.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang
2. Apakah terdapat pengaruh Resiliensi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui apa saja yang akan dijadikan tujuan dalam melakukan penelitian ini. Adapun tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Resiliensi terhadap kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang.

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi Peneliti Bagi penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah pengalaman dan pengetahuan tentang emotional intelligence, resiliensi dan kinerja perusahaan.
- b) Bagi Perusahaan Diharapkan pada penelitian ini bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menilai emotional intelligence dan resiliensi dalam bekerja.

- c) Bagi Pihak lain Penelitian ini dapat digunakan sebagai refensi yang dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan melakukan penelitian pada bidang yang sama pada masa yang akan datang.

## BAB II

### TINJAUAN TEORITIS

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel II - 1 Tabel Penelitian Terdahulu**

NO	Penelitian Terdahulu		Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Penelitian Terdahulu / Tahun	Judul			
1	Hapsah Noor ali , Tetra Hidayati , Syaharuddin  Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara  Volume 1, Mei 2017	Pengaruh Emotional Intelligence dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara	Sama-sama menggunakan variabel independen Emotional Intelligency dan variabel dependen kinerja karyawan	Lokasi Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara  tidak menggunakan variabel indeviden Resiliensi	Semakin tinggi tingkat emotional intelligence, maka kinerja karyawan akan semakin meningkat.
2.	Nahra Della Farin, Irwan yantu, Valentina Monoarfa  JAMBURA: Vol 5. No 1. 2022	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo	Sama-sama menggunakan variabel independen Emotional Intelligency dan variabel dependen kinerja	Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Gorontalo  tidak menggunakan variabel indeviden Resiliensi	Kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena pegawai yang menerapkan kecerdasan emosional yang baik akan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik,

					dan sebaliknya.
3.	Try Wahyu Afrilia Rosa  Volume 8, Nomor 1, 2019	Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening	Sama-sama menggunakan variabel independen Emotional Intelligency dan variabel dependen kinerja	PT Surabaya Industrial Estate Rungkut  tidak menggunakan variabel indeviden Resiliensi	Tidak adanya pengaruh emotional intelligence terhadap kinerja karyawan, karena dalam kondisi di lapangan masih banyaknya komplain dalam 5 tahun terakhir yang dilakukan oleh pelanggan.
4.	Rani Setyaningrum, Hamidah Nayati Utami, Ika Ruhana  Vol. 36, No. 1, Juli 2016	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja	Sama-sama menggunakan variabel independen Emotional Intelligency dan variabel dependen kinerja	Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur  tidak menggunakan variabel indeviden Resiliensi	Variable kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan dalam kecerdasan emotional memiliki indicator yang pengaruhnya paling tinggi yaitu kesadaran diri terhadap variabel kinerja karyawan.
5.	Mahboobeh Davaei a, Marjaana Gunkel a, Valerio	The influence of cultural intelligence and emotional intelligence on the occurrence	Sama-sama menggunakan variabel independen Emotional Intelligency	data menggunakan sampel 810 mahasiswa pascasarjana dan sarjana	Hasilnya menunjukkan bahwa CQ dan EQ anggota tim mengurangi

	Veglio , Vas Taras 2022	of conflict and performance in global virtual teams	dan variabel dependen kinerja	bisnis dari 38 negara berbeda yang bekerja di 232 GVT	terjadinya tiga konflik intragrup yang berbeda di GVT. Kami juga menunjukkan bahwa konflik proses berdampak negatif terhadap kinerja GVT
6.	Qikki Ocktafian  Universitas Negeri Surabaya  Volume 9 Nomor 2, 2021	Pengaruh Resiliensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Hidup	Sama-sama menggunakan variabel independen Resiliensi dan variabel dependen kinerja karyawan	Lokasi penelitian di 71 Rumah Sakit Islam di Surabaya  tidak menggunakan variabel independen Emotional Intelligence	Studi ini menunjukkan bahwa resiliensi karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, di mana tingginya resiliensi yang dimiliki perawat akan berdampak pada meningkatnya kinerja yang ditunjukkan oleh perawat.
7.	Alfi Pratama Putra, Siti Mujanah, Nanis Susanti.  VOL 20 No. 2 Januari 2022.	Pengaruh Self Awareness, Etos Kerja, Resiliensi, Terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja	Sama-sama menggunakan variabel independen Resiliensi	177 responden yang berasal dari pegawai yang berasal dari beberapa Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya.	Resiliensi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kinerja Karyawan di Universitas Swasta di Surabaya,



		Kependidikan di Perguruan Tinggi Swasta Surabaya.		tidak menggunakan variabel indeviden Emotional Intelligence	Dimana kinerja karyawan sangat memberi pengaruh positif bagi individu karena resiliensi dapat mengubah kehidupan seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya.
8.	Dian Arinda Puspita Pratiwi, Siti Mujanah.  2022	Pengaruh Stres Kerja, Resiliensi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Satria Antaran Prima Tbk Surabaya	Sama-sama Menggunakan variabel independen Resiliensi dan variabe dependen kinerja karyawan	Lokasi Penelitian PT Satria Antaran Prima Tbk Surabaya.  tidak menggunakan variabel indeviden Emotional Intelligence	Resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karena perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki resiliensi, ketangguhan atau kelincahan.
9.	Nurin Yusrin, Dewi Kurniati  2023 VOL. 5, NO. 1, PP. 1-14	Pengaruh Resiliensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Departemen Business Operation PT AXA Mandiri	Sama-sama menggunakan variabel independen Resiliensi	Lokasi Penelitian PT AXA Mandiri Financial Services  tidak menggunakan variabel indeviden Emotional Intelligence	bahwa resiliensi positif signifikan memengaruhi produktivitas kerja karyawan, dimana hubungan yang positif menunjukkan adanya

		Financial Services			hubungan yang searah, bahwa kenaikan resiliensi diikuti dengan kenaikan produktivitas kerja.
10.	Zulhakim, Lalu Suparman, Mukmin Suryatni  Volume 9, Issue 6, June 2022.	The Effect of Resilience and Social Support on the Performance of Female Nurses in Mataram City Hospitals with Work Engagement as a Mediation Variable.	Sama-sama menggunakan variabel independen Resiliensi dan variabel dependen Kinerja	Lokasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.  tidak menggunakan variabel independen Emotional Intelligence	Resilience berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja ka. Artinya semakin tinggi tingkat resiliensi perawat maka semakin tinggi pula work engagement perawat wanita di RSUD Kota Mataram.

## 2.2 Uraian Teori

### 2.2.1 Kinerja Karyawan

#### a. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja, yang berasal dari kata “performance”, adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pencapaian suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Istilah ini digunakan saat merencanakan strategi organisasi. Kinerja adalah hasil dari fungsi pekerjaan atau kegiatan

seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi selama periode waktu tertentu. Fungsi pekerjaan atau kegiatan yang dimaksud disini adalah pelaksanaan pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok yang berada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya dalam suatu organisasi.

Qikki oktafian (2021) kinerja karyawan adalah kontribusi karyawan yang diberikan kepada perusahaan serta dapat diidentifikasi berdasarkan pencapaian kerja karyawan tersebut.

Denis Aprilianto (2022) kinerja karyawan merupakan sekelompok orang dalam sesuatu organisasi yang sudah menuntaskan kekuasaan serta tanggung jawabnya tiap- tiap orang.

Rosa (2019) dalam mendefinisikan kinerja adalah tingkat produktivitas yang dihasilkan seorang karyawan, dan bagaimana hubungan dengan rekan kerja.

#### **b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Karyawan**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Suyadi Prawirosentono (2008:27) dalam Fathur Alfansyah, dkk (2022), yaitu:

1. Efektivitas dan Efisiensi, dikatakan efektif ketika tujuan tercapai, dan jika hasil memuaskan sebagai kekuatan pendorong untuk

mencapai tujuan itu adalah efisien, terlepas dari apakah itu efektif atau tidak.

2. Tanggung Jawab, dalam sebuah organisasi yang baik kewenangan dan kewajiban dilimpahkan dengan baik tanpa adanya tumpang tindih tugas. Setiap pegawai dalam organisasi mengerti apa yang menjadi hak dan kewajibannya untuk mencapai target organisasi.
3. Disiplin, menunjukkan bahwa pegawai mempunyai kondisi atau sikap untuk menghormati aturan dan ketetapan perusahaan. Disiplin termasuk mematuhi dan menghormati kesepakatan yang dibuat antara perusahaan dan pegawai. Disiplin juga erat kaitannya dengan sanksi terhadap pelanggar. Masalah kedisiplinan pegawai baik atasan maupun bawahan dalam organisasi akan mempengaruhi kinerja organisasi.
4. Inisiatif, inisiatif pegawai dalam organisasi merupakan penggerak kemajuan dan pada akhirnya akan mempengaruhi kinerja karena rencana tersebut dapat memotivasi pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya.

### **c. Indikator Kinerja Karyawan**

Ada beberapa indikator kinerja karyawan/ pegawai menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2014) dalam Safitri (2022) sebagai berikut:

1. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas Kerja.

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang karyawan dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

3. Tanggung jawab.

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

4. Kerjasama.

Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan atau pegawai lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.

5. Inisiatif.

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

### 2.2.2 *Emotional Intelligence*

#### a. *Pengertian Emotional Intelligence*

Suatu kemampuan dalam diri manusia terdapat bermacam-macam, salah satunya terdapat kemampuan mengendalikan dan mengenali emosi yang di miliki dalam diri sendiri sewaktu perasaan emosi itu muncul apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan digunakan untuk mengambil keputusan yang tepat.

Menurut Goleman (2001:39) dalam Hapsah, dkk (2017) kecerdasan emosional sangat penting untuk sukses dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang luar biasa di tempat kerja. Kecerdasan emosional berarti kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, dan mengelola emosi dengan baik dalam hubungan kita dengan orang lain dan pada diri kita sendiri.

Selain itu, menurut Harmoko (2005), dalam Hapsah, dkk (2017), kecerdasan emosi dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain. Jelas bahwa jika seseorang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, mereka memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk hidup dengan lebih bahagia dan sukses.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengendalikan perasaan seseorang sehingga tidak mengganggu pemikiran rasional mereka, menurut Pratama (2016), dalam Rosa (2019).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengelola emosi diri sendiri, memahami potensi diri sendiri, dan merasakan emosi orang lain dan diri sendiri. Kemampuan ini dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah dan pekerjaan dengan baik.

#### **b. Faktor-Faktor *Emotional Intelligence***

Patton (1998), dalam Wulandari et al. (2021), membagi faktor-faktor yang memengaruhi dan mendukung perkembangan kecerdasan emosional menjadi lima bagian yaitu:

##### **a) Keluarga**

Keluarga adalah ikatan yang menyatukan struktur dasar yang ada di dunia kita menjadi satu. Keluarga memberikan dukungan dan kasih sayang, yang membantu kita mendapatkan kekuatan dan menanamkan kecerdasan emosional.

##### **b) Hubungan- hubungan pribadi (interpersonal)**

Hubungan pribadi, atau hubungan interpersonal, dengan seseorang setiap hari dengan memberikan dukungan dan penerimaan emosional dapat mempengaruhi bagaimana mereka bersikap dan bertindak.

c) Dalam membangun citra diri sosial

Untuk membangun citra diri sosial, penting untuk menjalin hubungan dengan teman sekelompok. Pola emosi seseorang dapat dipengaruhi oleh saling menghargai, dukungan, dan umpan balik.

d) Keadaan lingkungan individu

Keadaan lingkungan seseorang di mana mereka tinggal dan bergaul di tengah-tengah masyarakat yang memiliki norma interaksi unik yang mempengaruhi cara mereka menjalani kehidupan.

e) Pergaulan individu

Kehidupan emosi individu ditentukan oleh pergaulan individu dengan teman sebaya yang saling mempengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

**c. Indikator *Emotional Intelligence***

Menurut Goleman (Wulandari dkk, 2021) menggunakan beberapa indikator yaitu:

1. Perasaan Mengenali Diri Sendiri.

Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, lalu menggunakannya untuk menuntun pengambilan keputusan oleh diri sendiri, memiliki tolak ukur atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

2. Kemampuan Mengelola Emosi.

Penanganan emosi baik kecil maupun besar, berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, sanggup



menunda keinginan sebelum tercapainya sasaran dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

3. Kemampuan Dalam Mendorong Semangat Kerja yang Tinggi.

Keinginan diri yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. Kemampuan Mengetahui Perasaan Orang Lain.

Kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perasaan mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyesuaikan diri dengan bermacam-macam orang.

5. Kemampuan Berinteraksi Dengan Orang Lain.

Keterampilan yang digunakan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari meliputi gerakan, ekspresi wajah dan bahasa tubuh.

### 2.2.3 Resiliensi

#### a. Pengertian Resiliensi

Resiliensi adalah kemampuan manusia untuk menghadapi dan beradaptasi dalam situasi sulit. Resiliensi merupakan berperan penting untuk dapat bertahan dalam mengatasi masalah dan mempertahankan diri dalam situasi yang menekan, serta mampu beradaptasi dan belajar dalam situasi tersebut.

Huda (2022) Resiliensi adalah ketahanan seseorang dari suatu keadaan yang sulit atau atau pengalaman yang buruk oleh karena keadaan yang dialami tetepai berhasil untuk tetap bangkit/bangun dengan cara atau upaya positif yang dilakukan.

Resiliensi, menurut Desmita (2017) dalam Pratama, dkk (2022), didefinisikan sebagai daya tahan, kemampuan, atau kemampuan intrinsik yang memungkinkan seseorang, kelompok, atau masyarakat untuk menghadapi, mencegah, meminimalkan, dan bahkan menghilangkan dampak negatif dari situasi yang tidak menyenangkan atau mengubah kondisi kehidupan yang menyengsarakan menjadi hal yang dapat diatasi.

Resiliensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk menghadapi tantangan, Ini terlihat ketika seseorang menghadapi situasi sulit dan tahu bagaimana menghadapi atau beradaptasi dengannya.

Berdasarkan uraian tersebut, resiliensi dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengatasi, melalui, dan kembali ke kondisi normal setelah mengalami situasi yang menekan dirinya. Kemampuan ini sangat penting untuk mengelola stres yang terlibat dalam kehidupan sehari-hari. Jika seseorang mampu mengembangkan kemampuan resiliensi dengan baik, mereka akan memiliki kemampuan yang lebih mudah dan berhasil dalam mengatasi segala kesulitan yang dihadapi dalam hidup mereka. Namun, tidak semua orang memiliki pengalaman yang cukup untuk belajar membangun resiliensi. Orang-

orang yang gagal membangun kemampuan ini akan menghadapi kesulitan dalam mengatasi, melalui, dan kembali hidup setelah peristiwa yang menekan mereka.

#### **b. Faktor-Faktor Resiliensi**

Menurut Reivich & Shatte (2002) dalam (Ajeng, dkk 2018) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi, yaitu:

##### **a. Emotion Regulation (Regulasi Emosi).**

Regulasi emosi adalah kemampuan individu agar tetap tenang meskipun pada saat mengalami tekanan. Rendahnya kemampuan pengendalian emosi individu tersebut dapat menjadi kesulitan untuk membangun hubungan baik terhadap orang lain.

Individu yang mampu mengendalikan dorongan dan keinginan dari dalam diri dengan berusaha menghalangi timbulnya kesalahan dengan pemikiran sehingga menimbulkan respon yang sesuai pada tantangan yang sedang dihadapi.

##### **b. Optimism (Optimisme)**

Optimisme adalah keyakinan seseorang dengan kemampuan nya sendiri bahwasanya ia dapat menyelesaikan permasalahan atau tantangan yang terjadi dimasa yang akan datang. Optimisme yang realistis yaitu suatu kepercayaan untuk mewujudkan masa yang akan datang lebih baik disertai usaha untuk mampu mewujudkan target yang telah direncanakan.

c. Analisis Kausal.

Kemampuan ini mengacu pada analisis secara teliti untuk dapat mengetahui penyebab dari suatu masalah yang dihadapi dengan ini seorang karyawan harus memiliki kemampuan berfikir yang fleksibel serta seorang karyawan tidak akan menghakimi orang lain terhadap kesalahan yang telah dilakukan untuk melindungi harga diri dan memberikan kebebasan diri dari permasalahan yang dialami. Seorang karyawan dapat tetap fokus dan mampu mengendalikan masalah yang dihadapi.

d. Empati.

Empati adalah kemampuan yang dapat memperlihatkan seseorang dapat mengamati dengan seksama keadaan emosi dan psikologis kepada orang lain. Terdapat seseorang yang bisa menginterpretasi bahasa-bahasa non-verbal yang ditunjukkan oleh seseorang dengan ekspresi wajah, intonasi nada bicara, bahasa tubuh, dan dapat mengetahui atau memahami mengenai apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh orang lain.

e. Efikasi Diri.

Efikasi diri merupakan keyakinan yang berasal dari dalam diri untuk dapat menghadapi persoalan yang sedang dihadapi dengan menggapai suatu keberhasilan. Efikasi diri juga salah satu faktor kognitif yang membentuk perilaku seseorang untuk menghadapi

suatu persoalan dan sulit untuk menyerah menghadapi berbagai tantangan.

f. Pencapaian (Reaching out).

Seseorang memiliki kemampuan untuk mampu menjalin relasi yang baik terhadap orang lain dan mampu dengan mudah berbagi cerita, pengalaman, dan mampu mempertimbangkan resiko yang akan terjadi untuk menentukan suatu keputusan dalam menghadapi masalah.

**c. Indikator Resiliensi**

Menurut Reivich & Shatte (2002) dalam (Ajeng, dkk 2018) terdapat beberapa factor dan dimensi yang mempengaruhi resiliensi, yaitu:

1. Regulasi Emosi

- a) Kemampuan seseorang untuk tetap tenang meskipun berada di dalam masalah.
- b) individu juga harus berfokus pada permasalahan.

2. Kontrol Impuls.

- a) Kemampuan seseorang untuk bisa mengendalikan dan mengelola emosi.

3. Optimisme

- a) Kemampuan seseorang akan yakin bahwa segala sesuatu akan bisa menjadi lebih baik.

#### 4. Analisis Kausal.

- a) Kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah.
- b) Mampu membuat Solusi akan masalah yang dihadapi.
- c) keyakinan seseorang meyakini bahwa kegagalan terjadi akibat kurangnya usaha.

#### 5. Empati.

- a) Mampu memaknai perilaku verbal orang lain.
- b) Mampu memaknai perilaku non-verbal orang lain.

#### 6. Efikasi Diri.

- a) Keyakinan seseorang untuk memecahkan masalah yang dihadapi.
- b) Kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya untuk mencapai kesuksesan.

#### 7. Pencapaian (Reaching Out)

- a) Keberanian seseorang untuk mengoptimalkan kemampuan individu (berani mengambil resiko)

### 2.3 Kerangka Penelitian

#### 2.3.1 Pengaruh *Emotional Intelligency* Terhadap Kinerja Karyawan

Dengan kecerdasan emosional yang tinggi, seseorang dapat memiliki pemahaman diri yang baik terhadap emosinya sendiri, memiliki kemampuan mengatur diri sendiri, kemampuan untuk selalu memaksakan diri untuk berusaha sebaik mungkin, memiliki pemahaman

yang baik terhadap orang-orang disekitarnya dan selalu berusaha menjaga hubungan sosial. maka kecerdasan emosional dapat meningkatkan perasaan bahwa walaupun ada perubahan kita tetap bisa bertahan, sehingga organisasi tetap berjalan dan mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengendalikan perasaan seseorang sehingga tidak mengganggu pemikiran rasional mereka, menurut Pratama (2016), dalam Rosa (2019).

Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Farin, dkk (2022) pada Pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Gorontalo dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo Bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai karena pegawai yang menerapkan kecerdasan emosional yang baik akan mampu melakukan pekerjaannya dengan baik, dan sebaliknya. Penelitian lain Rani Setyaningrum, dkk (2016), dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja juga menyebutkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap variabel kinerja karyawan karena dalam kecerdasan emotional memiliki indikator yang pengaruhnya paling tinggi yaitu kesadaran diri terhadap variabel kinerja karyawan. Dan ada juga penelitian yang menyebutkan bahwa Emotional Intelligence tidak berpengaruh signifikan oleh Try Wahyu Afrilia Rosa (2019) dengan judul Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Selff

Efficacy Sebagai Variabel Interventing Bahwa emotional intelligence tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena dalam kondisi di lapangan masih banyaknya komplain dalam 5 tahun terakhir yang dilakukan oleh pelanggan.

Berdasarkan menurut penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara emotional intelligence dan kinerja dan juga memiliki keterkaitan dimana emotional intelligence berpengaruh terhadap kinerja dan dapat meningkatkan kinerja.

### **2.3.2 Pengaruh Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan**

Resiliensi sangat penting membantu mengurangi setiap masalah yang dihadapi seseorang dengan memberikan motivasi. Kebanyakan tekanan dari luar tidak dapat dikontrol, tetapi proses dalam diri manusia dapat mengurangi dampak kurang baik dan menyiapkan kekuatan individu guna untuk berkonsentrasi pada hal-hal yang dapat dikontrol. Menurut (Hendriani, 2018) dalam (Nuri Yusrin dan Dewi Kurniati) menyatakan bahwa kemampuan untuk menghadapi situasi yang menyakitkan dapat membuat seseorang berubah, membantu mereka memperbaiki kondisi mereka dan membuat mereka lebih siap untuk menghadapi berbagai jenis stres dalam hidup.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Qikki Ocktafian (2021) pada Universitas Negeri Surabaya dengan judul Pengaruh Resiliensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Hidup, bahwa

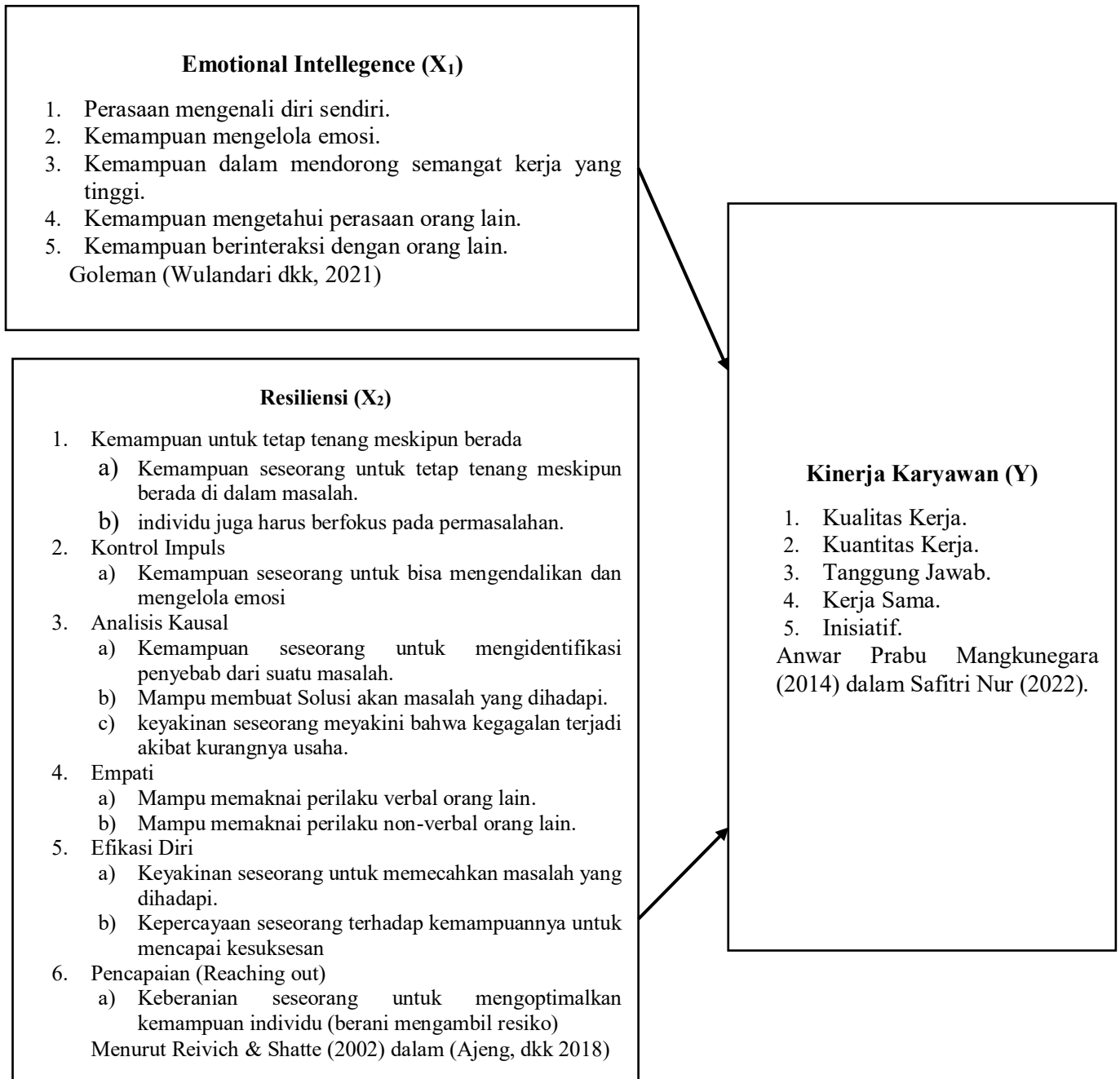


resiliensi karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, tetapi tidak memediasi kepuasan hidup. Resiliensi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan hidup karyawan. Namun, kepuasan hidup tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Lalu dalam penelitian yang dilakukan oleh Dian Arinda Puspita Pratiwi & Siti Mujanah (2022) dengan judul Pengaruh Stres Kerja, Resiliensi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Satria Antaran Prima Tbk Surabaya yang menyatakan bahwa resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, karena perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki resiliensi, ketangguhan atau kelincahan. Dan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Pratama Putra, dkk (2022) menyimpulkan bahwa resiliensi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, dimana kinerja karyawan sangat memberi pengaruh positif bagi individu karena resiliensi dapat mengubah kehidupan seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Berdasarkan menurut penelitian terahulu dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dan kinerja dan juga memiliki keterkaitan dimana resiliensi berpengaruh terhadap kinerja dan dapat meningkatkan kinerja.

Berdasarkan uraian diatas maka *Emotional Intelligency* dan Resiliensi merupakan hal yang sesuai dan tepat dalam salah satu faktor yang memperngaruhi kinerja karyawan pada PT. JNE Cabang Medang

Tangerang. Jadi, berdasarkan kerangka pemikiran dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:



**Gambar II - 1 Kerangka Penelitian**

## 2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau jawaban sementara karena adanya masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis juga menjadi suatu proposisi yang memiliki kemungkinan jawaban yang salah. Oleh karenanya, penting untuk ditelusuri kebenarannya melalui penelitian yang terstruktur. Berdasarkan kerangka berpikir yang telah digambarkan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Terdapat pengaruh *Emotional Intelligency* terhadap kinerja karyawan.

H2: Terdapat pengaruh resiliensi terhadap kinerja Karyawan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Untuk memulai penelitian, peneliti harus menentukan metode penelitian yang akan digunakan terlebih dahulu karena metode ini akan digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian mereka. Selain itu, untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti membutuhkan data yang relevan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini menganalisis data angka dengan perhitungan statistik dan menjawab hipotesis (Jannah, 2018) dalam (Aprilia 2023). Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (independen) adalah Emotional Intelligence ( $X_1$ ) dan *Resiliensi* ( $X_2$ ), sedangkan variabel terikat (dependen) adalah kinerja karyawan ( $Y$ ).

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Definisi oprasional variabel merupakan sebuah petunjuk bagi peneliti tentang bagaimana cara mengukur variabel yang telah di tetapkan kemudian bisa ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini menggunakan variabel bebas (independent variable) dan variabel terikat (dependent variable).

##### **1. Variabel Bebas**

Variabel bebas yaitu yang menyebabkan timbulnya variabel terikat atau memberikan pengaruh kepada variabel terikat. Variabel bebas yang

digunakan dalam penelitian ini adalah Emotional Intelligence dan Resiliensi.

## 2. Variabel Terikat

Variabel yang dikenakan pengaruhnya dari variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Teknik pengukuran untuk semua variabel yang terdapat didalam penelitian ini yaitu menggunakan skala Likert.

**Tabel III - 1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Nomor Item Pertanyaan	Skala
<b>Emotional Intelligence (X<sub>1</sub>)</b>	Kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri kita sendiri, dan mengelola emosi dengan baik dalam hubungan kita dengan orang lain dan pada diri kita sendiri	Perasaan mengenali diri sendiri.	1	<i>Likert</i>
		Kemampuan mengelola emosi.	2	
		Kemampuan Dalam Mendorong Semangat Kerja yang Tinggi	3	
		Kemampuan Mengetahui Perasaan Orang Lain	4	
		Kemampuan berinteraksi dengan orang lain.	5	

<b>Resiliensi (X<sub>2</sub>)</b>	kemampuan seseorang untuk mengatasi, melalui, dan kembali ke kondisi normal setelah mengalami situasi yang menekan dirinya.	Kemampuan seseorang untuk tetap tenang meskipun berada di dalam masalah.	1	<i>Likert</i>
		Individu juga harus berfokus pada permasalahan.	2	
		Kemampuan seseorang untuk bisa mengendalikan dan mengelola emosi.	3	
		Kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi penyebab dari suatu masalah.	4	
		Mampu membuat Solusi akan masalah yang dihadapi.	5	
		Keyakinan seseorang meyakini bahwa kegagalan terjadi akibat kurangnya usaha.	6	
		Mampu memaknai perilaku verbal orang lain.	7	
		Mampu memaknai perilaku non-verbal orang lain.	8	
		Keyakinan seseorang untuk memecahkan masalah yang dihadapi.	9	
		Kepercayaan seseorang terhadap	10	

		kemampuannya untuk mencapai kesuksesan.		
		Keberanian seseorang untuk mengoptimalkan kemampuan individu (berani mengambil resiko)	11	
<b>Kinerja Karyawan (Y)</b>	Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi.	Kualitas Kerja.	1	<i>Likert</i>
		Kuantitas Kerja.	2	
		Tanggung Jawab.	3	
		Kerja Sama.	4	
		Inisiatif.	5	

### 3.3 Populasi dan Sample

#### 3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan di PT JNE

Cabang Medang Tangerang yang berjumlah 59 Karyawan.

**Tabel III - 2 Data Posisi Karyawan PT. JNE JL. Lestari Elok Cabang Medang Tangerang**

No	Jenis Posisi/Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Pimpinan	1
2	Accounting	2
3	Koordinasi	3
4	Operator	5
5	CS	3
6	Admin	4
7	Teknis Pengiriman	8
8.	Kurir	3
	Total	29

Sumber: PT. JNE JL. Lestari Elok Cabang Medang Tangerang

**Tabel III - 3 Data Posisi Karyawan PT. JNE JL. Gatot Subroto Cabang Medang Tangerang**

No	Jenis Posisi/Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	Pimpinan	1
2.	Accounting	2
3.	Koordinasi	3
4.	Operator	4
5.	CS	3
6.	Admin	4
7.	Teknis Pengiriman	9
8.	Kurir	4
	Total	30

Sumber: PT. JNE JL. Gatot Subroto Cabang Medang Tangerang



### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi, yang menjadi wakil untuk berpartisipasi dalam penelitian. Pengukuran sampel sebagai suatu langkah untuk menentukan seberapa besar sampel tersebut di gunakan penelitian. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, menurut Andita Puspitasari, dkk (2018) teknik sampling jenuh yaitu dimana semua anggota populasi dijadikan sampel, sehingga sampel yang digunakan adalah 59 orang karyawan responden atau seluruh karyawan karena penelitiannya ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil.

## **3.4 Waktu dan Tempat Penelitian**

### **3.4.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT JNE Cabang Medang, Jl. Medang Lestari No. 02 Blok C7, Medang, Kec. Pagedangan, Kab. Tangerang, Banten 15334 dan PT JNE Cabang Medang, Jl. Jendral Gatot Subroto No.35 Blok A, Medang, Pagedangan, Tangerang Regency, Banten 15334.

Waktu penelitian ini dimulai di bulan Desember 2023 sampai dengan selesai.

### 3.4.2 Jadwal Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Tahun 2023																			
		Desember				Januari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing																				
2.	Pemantapan Judul																				
3.	Prasurvey penelitian																				
4.	Pengumpulan Data																				
5.	Penyusunan Bab I																				
6.	Penyusunan Bab II																				
7.	Penyusunan Bab III																				
8.	Sidang Proposal																				
9.	Penyusunan Bab IV																				
10.	Penyusunan Bab V																				
11.	Sidang Akhir																				

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

### 3.5.1 Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya, wawancara yang dilakukan dengan

cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber. Dalam wawancara narasumbernya hanya dalam lingkup sedikit/kecil. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan menyangkut permasalahan dalam objek penelitian tersebut.

### **3.5.2 Kuisisioner**

Kuesioner adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan yang tertulis atau bisa lewat link untuk dijawab oleh responden yang dituju.

Teknik pengukuran untuk semua variabel yang terdapat didalam penelitian ini yaitu menggunakan skala Likert. Dalam penggunaan skala likert terdapat dua bentuk pernyataan, yaitu bentuk pernyataan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pernyataan negatif untuk mengukur skala negatif.

Pernyataan positif diberi skor 5, 4, 3, 2 dan 1 sedangkan bentuk pernyataan negatif di beri skor 1, 2, 3, 4 dan 5. Bentuk jawaban skala likert antara lain sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dalam pengukuran menggunakan skala likert, yakni skala yang berisi lima tingkat pilihan jawaban baik dari segi negative dan positif sebagai berikut:

#### **a. Pernyataan Positif**

- Skor 1 yaitu sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)
- Skor 2 yaitu tidak (setuju/baik) atau kurang

- Skor 3 yaitu netral/ cukup
- Skor 4 yaitu setuju/baik/suka
- Skor 5 yaitu sangat (setuju/baik/suka)

b. Pernyataan Negatif

- Skor 1 yaitu sangat (setuju/baik/suka)
- Skor 2 yaitu setuju/baik/suka
- Skor 3 yaitu netral/ cukup
- Skor 4 yaitu tidak (setuju/baik) atau kurang
- Skor 5 yaitu sangat (tidak setuju/buruk/kurang sekali)

### 3.5.3 Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan, mempelajari terhadap jurnal, makalah, buku, catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang di teliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan.

## 3.6 Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence* dan Resiliensi terhadap Kinerja Karyawan.

### 3.6.1 Uji Instrumen

#### a. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2013:42) dalam Maulina Ajeng (2019), uji validitas digunakan untuk menguji data yang menggunakan daftar pertanyaan atau kuesioner untuk melihat pertanyaan dalam kuesioner yang diisi oleh responden tersebut layak atau belum, dimana pertanyaan-pertanyaan untuk mengambil data.

Ketentuan uji validitas dengan:

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid.

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

“Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur yang digunakan. Kuesioner atau angket sebagai alat ukur dinyatakan konsisten apabila mengukur sesuatu secara berulang kali memberikan hasil yang sama. (Alfani & Hadini, 2018). Dalam bukunya Widiyanto (2010: 43) Menjelaskan bahwa dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Cronbach Alpha  $> r \text{ tabel}$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach Alpha  $< r \text{ tabel}$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

### 3.6.2 Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak.

Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ( $n > 30$ ), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

### 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Safitri Annisa (2022), analisis regresi linear berganda ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial (Uji Statistik t) dan secara simultan (Uji Statistik f). Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Emotional Intelligence*, Resiliensi dan Kinerja Karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi berganda karena pengukuran pengaruh menggunakan lebih dari satu variabel bebas yaitu *Emotional Intelligence* (X1) Resiliensi (X2) Terhadap satu variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y), Maka rumus persamaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien

$X_1$  = Variabel bebas 1 (Emotional Intelligence)

$X_2$  = Variabel bebas 2 (Resiliensi)

Y = Kinerja Karyawan

#### 3.6.4 Uji T (Parsial)

Menurut Nurfitriani & Rukiah (2022) uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kecerdasan emosional) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Untuk mengetahui apakah  $H_0$  ditolak atau diterima yaitu dengan membandingkan signifikansi dan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Jika:

- Jika  $\alpha < 0,05$  dan  $T_{hitung} > t_{tabel}$   $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima, artinya variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial.
- Jika  $\alpha > 0,05$  dan  $T_{hitung} < t_{tabel}$   $H_0$  diterima,  $H_0$  ditolak, artinya variabel X tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y secara parsial.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Penelitian ini mengangkat kinerja karyawan di PT. JNE Cabang Medang Tangerang yang meliputi *emotional intellegence* dan resiliensi terhadap kinerja karyawan. Untuk melihat hasil penelitian ini responden yang diambil sebanyak 59 karyawan di PT. JNE Cabang Medang Tangerang. Para responden diminta untuk mengisi kuesioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan identitas, jenis kelamin, usia dan pendidikan. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden penelitian. Untuk lebih jelasnya, kategori responden pada karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang sebagai berikut:

##### 4.1.1 Karakterisitik Jenis Kelamin

**Tabel IV - 1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1.	Pria	52	88,1%
2.	Wanita	7	11,9%
Jumlah		59	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, Tahun 2024

Berdasarkan Tabel IV - 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden yang menjadi objek penelitian ini berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 59 orang (88,1%) sedangkan yang berjenis kelamin wanita hanya 7 orang (11,9%). Responden dalam penelitian ini didominasi oleh Pria dikarenakan



dalam sebuah Perusahaan antar barang kebanyakan/didominasi oleh karyawan pria.

#### 4.1.2 Karakteristik Umur

**Tabel IV - 2 Karakter Responden Berdasarkan Umur**

No.	Umur	Jumlah Responden	Presentase
1.	20 - 25 Tahun	33	55,9%
2.	26 - 30 Tahun	16	27,1%
3.	31 - 35 Tahun	6	10,2%
4.	36 - 40 Tahun	4	6,8%
5.	40 Tahun Ke Atas	0	0%
Jumlah		59	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, Tahun 2024

Dari tabel IV - 2 diatas menunjukkan bahwa usia responden yang menjadi objek penelitian ini terdiri 20 – 25 tahun sebanyak 33 orang atau (55,9%), 26 – 30 tahun sebanyak 16 orang atau (27,1%), 31 – 35 tahun sebanyak 6 orang atau (10,2%), 36 – 40 orang sebanyak 4 orang atau (6,8%). Responden dalam penelitian ini banyak yang berusia 20 – 25 tahun, dikarenakan maraknya lulusan baru mengarah ingin bekerja pada perusahaan yang familiar seperti jasa antar barang ini.

#### 4.1.3 Karakteristik Pendidikan

**Tabel IV - 3 Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
1.	SMA	26	44,1%
2.	SMK	31	52,5%
3.	S1	2	3,4%
Jumlah		59	100%

Sumber: Data Primer Penelitian, Tahun 2024

Dari tabel IV - 3 diatas menunjukkan bahwa pendidikan responden ini terdiri SMA sebanyak 26 orang responden atau (44,1%), SMK sebanyak 31 orang responden atau (52,5%) dan S1 sebanyak 2 orang responden atau (3,4%). Responden dalam penelitian ini banyak yang berpendidikan SMK, dikarenakan kebanyakan SMK pembelajarannya sudah sesuai dengan jurusan yang berfokus dengan dunia bekerja.

#### 4.2 Deskriptif Variabel Penelitian

Langkah selanjutnya setelah data terkumpul. Pada bagian ini adalah pernyataan mengenai bagaimana kinerja karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang akan *Emotional Intelligence* dan resiliensi, dimana jumlah 59 responden untuk menyatakan pendapat dengan memberikan bobot 1- 5 terhadap pernyataan pernyataan dalam kusioner, sesuai tingkat persetujuan akan dihitung menggunakan interval, di dalamnya terdapat rata-rata tertinggi bobot ke-5 dan rata-rata terendah ke-1. Adapun bobot tersedia dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel IV - 4 Kriteria Bobot Deskriptif Variabel Penelitian**

<b>Rata-Rata Bobot</b>	<b>Keterangan</b>
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 - 4,20	Baik
4,21 - 5,00	Sangat Baik

#### 4.2.1 Deskriptif Variabel *Emotional Intelligence*

**Tabel IV - 5 Deskriptif Variabel *Emotional Intelligence***

Variabel X <sub>1</sub>									
<i>Emotional Intelligence</i>									
No	Item	STS	TS	KS	S	SS	Total	Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5	Skor		
1.	Saya memiliki kemampuan mengetahui emosi dan mengintropeksi diri.	-	-	3	32	24	257	4,35	Sangat Baik
2.	Saya dapat mengelola dan mengendalikan emosi diri dan situasi apapun.	-	-	3	35	21	254	4,30	Sangat Baik
3.	Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju pada diri saya sendiri.	-	1	3	34	21	252	4,27	Sangat Baik
4.	Saya merasakan dan mengerti apa yang sedang di rasakan rekan kerja.	1	2	1	24	31	259	4,38	Sangat Baik
5.	Saya dapat bekerja sama dengan pegawai lain di tempat kerja.	-	2	2	32	23	253	4,28	Sangat Baik

<b>Total Score</b>	1	5	12	157	120	1.275	21,58	
<b>Rata-Rata</b>							4,31	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel IV – 5 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor kuesioner pada variabel *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) sebesar 4,31 dan masuk ke dalam interval sangat baik karena nilai rata-rata berkisar antara 4,21 - 5,00. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) di PT. JNE Cabang Medang Tangerang sudah baik. Selain itu, untuk lebih jelasnya tanggapan karyawan terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan mengetahui emosi dan mengintropeksi diri, 32 responden mengatakan setuju, mereka merasa mampu untuk mengenali emosi, mencari dan memperbaiki diri. Sedangkan 24 sangat setuju dan 3 kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 memiliki total skor 257 dengan hasil mean 4,35%.
2. Dapat mengelola dan mengendalikan emosi diri dan situasi, 35 responden menyatakan setuju, merasa memiliki kemampuan untuk mampu mengelola dan mengendalikan emosi diri dan situasi. Sedangkan 21 responden menyatakan sangat setuju dan 3 responden menyatakan kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 2 memiliki total skor 254 dengan hasil mean 4,30%.
3. Kemampuan memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju pada diri saya sendiri, 34 responden menyatakan setuju, mereka merasa

memiliki kemampuan untuk memberikan dorongan motivasi untuk diri sendiri. Sedangkan 21 responden menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan kurang setuju dan 1 responden menyatakan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 3 memiliki total skor 252 dengan hasil mean 4,27%.

4. Kemampuan merasakan dan mengerti apa yang sedang di rasakan rekan kerja, 31 responden menyatakan sangat setuju, mereka bisa merasakan dan mengerti apa yang dirasakan rekan kerja. Sedangkan 24 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan tidak setuju, 1 responden menyatakan kurang setuju dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 4 memiliki total skor 259 dengan hasil mean 4,38%.
5. Dapat bekerja sama dengan karyawan lain di tempat kerja, 32 responden menyatakan setuju, mereka bisa bekerja sama dengan karyawan lain saat bekerja di dalam pekerjaan. Sedangkan 23 responden menyatakan sangat setuju, 2 responden menyatakan kurang setuju dan 2 responden menyatakan tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 5 memiliki total skor 253 dengan hasil mean 4,28%.

Berdasarkan hasil data deskriptif variabel bahwa Emotional Intellegence (X1) di PT. JNE Cabang Medang Tangerang perlu di perhatikan dan di perbaiki, karena berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi di atas diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,38% terdapat pada pernyataan (saya merasakan dan mengerti apa yang sedang di rasakan

rekan kerja) dan nilai terendah sebesar 4,27% yang terdapat pada pernyataan (saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju pada diri saya sendiri). Hal tersebut menunjukkan bahwa belum bisa menyemangati dan memotivasi diri sendiri.

#### 4.2.2 Deskriptif Variabel Resiliensi

**Tabel IV - 6 Deskriptif Variabel *Resiliensi***

<b>Variabel X2</b>									
<b>Resiliensi</b>									
<b>No</b>	<b>Item</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>KS</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Total</b>	<b>Mean</b>	<b>Kriteria</b>
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Skor</b>		
1.	Saya tetap tenang meskipun berada di dalam masalah.	-	1	7	46	5	232	3,93	Baik
2.	Saya harus berfokus pada permasalahan yang dihadapi saya.	-	5	5	31	18	239	4,05	Baik
3.	Saya mampu untuk bisa mengendalikan dan mengelola emosi saya.	1	-	9	32	17	241	4,08	Baik

4.	Saya mampu untuk mengidentifikasi dari suatu masalah.	1	3	2	26	27	252	4,27	Sangat Baik
5.	Saya mampu membuat Solusi akan masalah yang dihadapi saya.	-	3	6	36	14	238	4,03	Baik
6.	Saya percaya dan yakin bahwa kegagalan yang terjadi akibat kurangnya usaha.	1	1	12	27	18	237	4,01	Baik
7.	Saya mampu memaknai perilaku verbal orang lain.	-	7	5	30	17	234	3,96	Baik
8.	Saya mampu memaknai perilaku non-verbal orang lain.	3	2	3	35	16	236	4,00	Baik
9.	Saya yakin untuk memecahkan masalah yang dihadapi saya.	1	1	2	32	23	252	4,27	Sangat Baik
10.	Saya percaya akan kemampuan saya mencapai kesuksesan.	4	2	3	24	26	243	4,11	Baik

11.	Saya berani mengoptimalkan kemampuan saya dan berani mengambil resiko.	-	4	7	30	18	239	4,05	Baik
<b>Total Score</b>		11	29	61	349	199	2.643	44,76	
<b>Rata-Rata</b>								4,06	Baik

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel IV – 6 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor kuesioner pada variabel resiliensi ( $X_2$ ) sebesar 4,06 dan masuk ke dalam interval baik karena nilai rata-rata berkisar antara 3,41 - 4,20. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variabel resiliensi ( $X_2$ ) di PT. JNE Cabang Medang Tangerang sudah baik. Selain itu, untuk lebih jelasnya tanggapan karyawan terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Selalu bersikap tetap tenang meskipun berada di dalam masalah, 46 responden mengatakan setuju, mereka bisa bersikap tenang meski dilanda berbagai masalah. Sedangkan 7 kurang setuju, 5 sangat setuju dan 1 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 memiliki total skor 232 dengan hasil mean 3,93%.
2. Bisa memfokuskan terhadap permasalahan yang dihadapi saat itu, 31 responden mengatakan setuju, mereka bisa fokus pada 1 masalah dan memikirkan solusinya. Sedangkan 18 sangat setuju, 5 kurang setuju dan 5 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 2 memiliki total skor 239 dengan hasil mean 4.05%.



3. Mampu untuk bisa mengendalikan dan mengelola emosi, 39 responden mengatakan setuju, mereka bisa mengelola emosi walaupun sedang bekerja. Sedangkan 17 sangat setuju, 9 kurang setuju dan 1 sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 3 memiliki total skor 241 dengan hasil mean 4,08%.
4. Mampu untuk mengidentifikasi dari suatu masalah, 27 responden mengatakan sangat setuju, mereka bisa memahami & mengerti masalah yang muncul. Sedangkan 26 setuju, 3 tidak setuju, 2 kurang setuju dan 1 sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 4 memiliki total skor 252 dengan hasil mean 4,27%.
5. Mampu membuat solusi akan masalah yang dihadapi, 36 responden mengatakan setuju, mereka bisa mencari solusi atas masalah yang ada. Sedangkan 14 sangat setuju, 6 kurang setuju dan 3 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 5 memiliki total skor 238 dengan hasil mean 4,03%.
6. Mereka percaya dan yakin bahwa kegagalan yang terjadi akibat kurangnya usaha, 27 responden mengatakan setuju, mereka bisa mencari solusi atas masalah yang ada. Sedangkan 18 sangat setuju, 12 kurang setuju, 1 tidak setuju dan 1 sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 6 memiliki total skor 237 dengan hasil mean 4,01%.
7. Mampu memaknai perilaku verbal orang lain, 30 responden mengatakan setuju, mereka mengerti berbincangan secara lisan maupun tulisan orang

lain. Sedangkan 17 sangat setuju, 7 tidak setuju dan 5 kurang setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 7 memiliki total skor 234 dengan hasil mean 3,96%.

8. Mampu memaknai perilaku non-verbal orang lain, 35 responden mengatakan setuju, mereka mengerti berbincangan secara lisan maupun tulisan orang lain. Sedangkan 16 sangat setuju, 3 kurang setuju, 3 sangat tidak setuju dan 2 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 8 memiliki total skor 236 dengan hasil mean 4,00%.
9. Yakin bisa memecahkan masalah yang dihadapi, 32 responden mengatakan setuju, mereka meyakinkan bahwa masalah yang dihadapi bisa terselesaikan. Sedangkan 23 sangat setuju, 2 kurang setuju, 1 sangat tidak setuju dan 1 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 9 memiliki total skor 252 dengan hasil mean 4,27%.
10. Mereka yakin mampu mencapai kesuksesan, 26 responden mengatakan sangat setuju, mereka meyakinkan bahwa kesuksesan mampu di raih. Sedangkan 24 setuju, 4 sangat tidak setuju, 3 kurang setuju, dan 2 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 10 memiliki total skor 243 dengan hasil mean 4,11%.
11. Karyawan berani mengoptimalkan kemampuannya dan berani mengambil resiko, 30 responden mengatakan setuju, mereka meyakinkan bahwa kesuksesan mampu di raih. Sedangkan 18 sangat setuju, 7 kurang setuju dan 4 tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 11 memiliki total skor 239 dengan hasil mean 4,05%.

Berdasarkan hasil data deskripsi variabel bahwa resiliensi pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang sudah baik minimal harus dipertahankan dan maksimal ditingkatkan lagi, karena berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi di atas diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,27% yang terdapat pada 2 pernyataan (saya mampu untuk mengidentifikasi dari suatu masalah & saya yakin untuk memecahkan masalah yang dihadapi saya) dan nilai terendah sebesar 3,93% yang terdapat pada pernyataan (saya tetap tenang meskipun berada di dalam masalah.). Hal tersebut menunjukkan bahwa walaupun mampu untuk mengidentifikasi & memecahkan dari suatu masalah, tetapi masih ada beberapa hal yang kurang baik, seperti masih kurang tenang dalam menghadapi masalah yang bisa mengakibatkan tidak sesegera mungkin menemukan solusi.

#### 4.2.3 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan

**Tabel IV - 7 Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan**

Variabel Y									
Kinerja Karyawan									
No	Item	STS	TS	KS	S	SS	Total	Mean	Kriteria
		1	2	3	4	5	Skor		
1.	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan dan mengerjakan pekerjaan dengan cekatan.	-	-	3	33	23	256	4,33	Sangat Baik

2.	Perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan dan sesuai dengan harapan Perusahaan.	-	-	3	33	23	256	4,33	Sangat Baik
3.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab saya dalam pekerjaan saya.	-	-	2	34	23	257	4,35	Sangat Baik
4.	Saya bekerja sama dengan rekan kerja saat menjalankan tugas.	-	-	3	20	36	269	4,55	Sangat Baik
5.	Saya mempunyai inisiatif membantu rekan kerja dan mengatasi pekerjaan tanpa menunggu perintah.	-	-	2	24	33	267	4,52	Sangat Baik
<b>Total Score</b>		0	0	13	144	138	1.305	22,08	
<b>Rata-Rata</b>								4,41	Sangat Baik

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel IV – 7 di atas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor kuesioner pada variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 4,41 dan masuk ke dalam interval baik karena nilai rata-rata berkisar antara 4,21 – 5,00. Sehingga dapat diartikan bahwa kondisi variable Kinerja Karyawan (Y) di PT. JNE Cabang Medang Tangerang sudah baik. Selain itu, untuk lebih jelasnya tanggapan karyawan terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

1. Mampu mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan dan mengerjakan pekerjaan dengan cekatan, 33 responden menyatakan setuju, mereka merasa mampu untuk bekerja dengan penuh perhitungan yang matang dan cekatan dalam pekerjaan. Sedangkan 23 responden menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan kurang setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 1 memiliki total skor 256 dengan hasil mean 4,33%.
2. Perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan dan sesuai dengan harapan Perusahaan, 33 responden menyatakan setuju, mampu mengerjakan target yang diberikan Perusahaan dan mengerjakan seseuai harapan Perusahaan. Sedangkan 23 responden menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan kurang setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 2 memiliki total skor 256 dengan hasil mean 4,33%.
3. Selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab dalam pekerjaan. 34 responden menyatakan setuju, mampu menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya didalam pekerjaan. Sedangkan 23 responden menyatakan sangat setuju, 2 responden menyatakan kurang setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 3 memiliki total skor 257 dengan hasil mean 4,35%.

4. bekerja sama dengan rekan kerja saat menjalankan tugas. 36 responden menyatakan sangat setuju, bisa bekerja sama dengan rekan kerja saat menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sedangkan 20 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan kurang setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 4 memiliki total skor 269 dengan hasil mean 4,55%.
5. mempunyai inisiatif membantu rekan kerja dan mengatasi pekerjaan tanpa menunggu perintah. 33 responden menyatakan sangat setuju, mempunyai inisiatif membantu rekan kerja dan mengatasi pekerjaan tanpa menunggu perintah. Sedangkan 24 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan kurang setuju, 0 responden menyatakan tidak setuju dan 0 responden menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan 5 memiliki total skor 267 dengan hasil mean 4,52%.

Berdasarkan hasil data deskripsi variabel bahwa resiliensi pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang sudah baik minimal harus dipertahankan dan maksimal ditingkatkan lagi, karena berdasarkan rekapitulasi distribusi frekuensi di atas diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,55% yang terdapat pada pernyataan (Saya bekerja sama dengan rekan kerja saat menjalankan tugas) dan nilai terendah sebesar 4,30% yang terdapat pada pernyataan (Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan dan mengerjakan pekerjaan dengan cekatan). Hal tersebut menunjukkan bahwa walaupun mampu menjalankan tugasnya, tetapi masih ada beberapa hal yang kurang baik, seperti

masih kurang mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan dan kurang cekatan dalam bekerja.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan kepada 59 responden. Dilakukannya uji validitas karena untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, seperti pada penelitian ini yaitu untuk mengukur instrumen dalam kuisioner yang telah dilakukan dengan cara menggunakan nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total pernyataan tersebut, yang mana koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total item lainnya  $> r_{\text{tabel}}$  maka instrumen bersangkutan dianggap valid. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 20, dan menghasilkan nilai rhitung setiap item variabel sebagai berikut:

##### 1.) *Emotional Intelligence*

**Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas *Emotional Intelligence***

No.	Item	Rhitung	Rtabel	Validitas
1.	X1.1	0,358	0,252	Valid
2.	X1.2	0,671	0,252	Valid
3.	X1.3	0,648	0,252	Valid
4.	X1.4	0,743	0,252	Valid

5.	X1.5	0,682	0,252	Valid
----	------	-------	-------	-------

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka kuesioner tentang *Emotional Intelligence* yang terdiri dari 5 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid, karena nilai  $r_{hitung}$  tiap butirnya lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,252. Hal ini bahwa seluruh opsi jawaban dari responden dinyatakan valid.

## 2.) Resiliensi

**Tabel IV - 9 Hasil Uji Validitas *Resiliensi***

No.	Item	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Validitas
1.	X2.1	1,000	0,252	Valid
2.	X2.2	0,454	0,252	Valid
3.	X2.3	0,451	0,252	Valid
4.	X2.4	0,474	0,252	Valid
5.	X2.5	0,450	0,252	Valid
6.	X2.6	0,557	0,252	Valid
7.	X2.7	0,486	0,252	Valid
8.	X2.8	0,284	0,252	Valid
9.	X2.9	0,575	0,252	Valid
10.	X2.10	0,521	0,252	Valid
11.	X2.11	0,392	0,252	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024



Berdasarkan tabel diatas, maka kuesioner tentang Resiliensi yang terdiri dari 11 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid, karena nilai  $r_{hitung}$  tiap butirnya lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,252. Hal ini bahwa seluruh opsi jawaban dari responden dinyatakan valid.

### 3.) Kinerja Karyawan

**Tabel IV - 10 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan**

No.	Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
1.	Y1.1	0,505	0,252	Valid
2.	Y1.2	0,701	0,252	Valid
3.	Y1.3	0,715	0,252	Valid
4.	Y1.4	0,686	0,252	Valid
5.	Y1.5	0,572	0,252	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, maka kuesioner tentang kinerja karyawan yang terdiri dari 5 item pernyataan seluruhnya dinyatakan valid, karena nilai  $r_{hitung}$  tiap butirnya lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu sebesar 0,252. Hal ini bahwa seluruh opsi jawaban dari responden dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Untuk pengujian reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Ketika ingin melakukan pengambilan 61 instrumen, lakukan dengan cara Cronbach's Alpha  $> r_{tabel}$  maka instrumen itu dinyatakan

reliabel. Dan Kriteria indeks koefisien reliabel dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel IV - 11 Interval Kriteria Variabel**

No.	Interval	Kriteria
1.	< 0,200	Sangat rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Cukup
4.	0,600 – 0,799	Tinggi
5.	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

Mengacu pada tabel di atas sebagai bahan pengambilan instrumen dalam uji reliabilitas dalam penelitian ini, berikut ini adalah hasil dari pengujian reliabilitas tiap instrument variabel melalui SPSS 20:

**Tabel IV - 12 Hasil Pengukuran Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
<i>Emotional Intelligence</i>	0,611	Tinggi
Resiliensi	0,682	Tinggi
Kinerja Karyawan	0,631	Tinggi

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha adalah *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) = 0,611, Resiliensi ( $X_2$ ) = 0,689, dan Kinerja Karyawan ( $Y$ ) = 0,631. Ukuran yang dipakai untuk menunjukkan pernyataan tersebut reliabel, apabila nilai Cronbach Alpha >  $r_{\text{tabel}}$ . Dapat di simpulkan bahwa  $X_1$  0,611 > 0,252, maka instrument *Emotional Intelligence* dinyatakan reliabel dengan kriteria tinggi.  $X_2$  0,682 > 0,252 maka instrument resiliensi

dinyatakan reliabel dengan kriteria tinggi. Dan  $Y\ 0,631 > 0,252$  maka instrument kinerja karyawan dinyatakan reliabel dengan kriteria tinggi. Hasil dari uji reabilitas pada tabel diatas menunjukan variabel *Emotional Intelligence* termasuk tinggi, resiliensi itu tinggi dan kinerja karyawannya juga tinggi, hal ini berarti data yang digunakan untuk membuktikan penelitian ini bisa dipercaya.

#### 4.3.2 Uji Normalitas

**Tabel IV - 13 Hasil Pengukuran Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		59
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.98260737
	Absolute	.102
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.783
Asymp. Sig. (2-tailed)		.571

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Berdasarkan pada tabel IV – 13 hasil pengujian menggunakan uji Kolmogrov-simormov pada variabel *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ), resiliensi ( $X_2$ ) dan kinerja karyawan ( $Y$ ) menunjukkan data bahwa data variabel residual memiliki nilai Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,571 yang

artinya memiliki nilai  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data distribusi normal.

#### 4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independent (*Emotional Intelligence* dan Resiliensi) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Berdasarkan hasil output SPSS 20 uji regresi linear berganda di dapat tabel sebagai berikut:

**Tabel IV - 14 Hasil Pengukuran Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.380	2.284		4.544	.000
X1_TOTAL	.638	.082	.734	7.795	.000
X2_TOTAL	.045	.040	.107	4.141	.029

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Dari tabel diatas juga dapat ditarik persamaan regresi linier berganda, yaitu sebagai berikut:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$ .

$Y = 10,380 + 0,638X_1 + 0,045X_2 + e$  kemudian interpretasi dari persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan persamaan diatas nilai konstanta (a) adalah 10,380 yang berarti jika variabel *Emotional Intelligence* dan Resiliensi mempunyai nilai 0 maka nilai kinerja karyawan adalah 10,380 atau jika tidak ada

*Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) dan resiliensi ( $X_2$ ) maka nilai konsisten kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar 10,380.

2. Nilai koefisien regresi pada variabel *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,638. Artinya jika *Emotional Intelligence* mengalami kenaikan sebesar 1 maka kinerja karyawan akan mengalami penurunan sebesar 0,638. Koefesien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Emotional Intelligence* dan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan apabila *Emotional Intelligence* semakin meningkat, maka kinerja akan semakin meningkat juga.
3. Nilai koefisien regresi pada variabel resiliensi ( $X_2$ ) yaitu sebesar 0,045. Artinya jika resiliensi mengalami kenaikan sebesar 1 maka kinerja karyawan akan mengalami kenaikan sebesar 0,045. Koefesien regresi bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Resiliensi dan kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan apabila resiliensi semakin meningkat, maka kinerja akan semakin meningkat.

#### 4.3.4 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen yaitu *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) dan resiliensi ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan ( $Y$ ). berikut adalah tabel hasil dari uji koefisien determinasi.

**Tabel IV - 15 Hasil Pengukuran Uji Koefesien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.722 <sup>a</sup>	.521	.504	1.28241

a. Predictors: (Constant), X2\_TOTAL, X1\_TOTAL

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

Dari tabel di atas, diketahui bahwa nilai R Square adalah 0,521. Artinya pengaruh *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) dan resiliensi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) hanya sebesar 52,1% sedangkan sisanya nya dipengaruhi oleh factor lain.

#### 4.3.5 Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada kebebasan ( $dk$ ) =  $59 - 2 = 57$  dan taraf signifikansinya 5% yaitu sebesar 2,002. Untuk dasar pengambilan keputusan pada Uji T adalah sebagai berikut:

- Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel dan jika nilai sig  $> 0,05$  maka tidak ada pengaruh variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) atau hipotesis tidak diterima.

- Jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel dan jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

Untuk melihat apakah ada pengaruh *Emotional Intelligence* dan resiliensi terhadap kinerja karyawan, maka dapat dilakukan dengan melihat analisis berikut ini:

**Tabel IV - 16 Hasil Pengukuran Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.380	2.284		4.544	.000
	X1_TOTAL	.638	.082	.734	7.795	.000
	X2_TOTAL	.045	.040	.107	4.141	.029

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL

Sumber: Data Olahan SPSS, Tahun 2024

1. Pengaruh *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Dari tabel IV – 16 di atas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  untuk variabel *Emotional Intelligence* diperoleh nilai sebesar  $7,795 > t_{\text{tabel}} 2,002$  dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ , artinya variabel *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

## 2. Pengaruh Resiliensi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan (Y)

Dari tabel IV – 16 di atas dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  untuk variabel Resiliensi diperoleh nilai sebesar 4,141  $> t_{tabel}$  2,002 dengan tingkat signifikan  $0,029 < 0,05$ , artinya variabel resiliensi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

## 4.4 Pembahasan

Dari semua hasil analisis data yang sudah dilakukan, maka berikut ini adalah pembahasan secara ringkas terkait penelitian pengaruh *Emotional Intelligence* dan resiliensi terhadap kinerja karyawan:

### 4.4.1 Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang

Dengan adanya penelitian yang dilakukan, *Emotional Intelligence* terhadap Kinerja Karyawan masih kurang baik, dikarenakan kemampuan mengelola emosional dalam diri seseorang serta kesadaran dalam diri yang belum bisa dikendalikan. Bukan hanya dari dalam diri seseorang tersebut akan tetapi seorang karyawan juga tidak bisa mengontrol kecerdasan emosionalnya ketika ada faktor dari luar sehingga mengakibatkan segala pekerjaan di kantor yang seharusnya dikerjakan dengan baik serta fokus terhadap tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh Perusahaan menjadi terbengkalai atau tidak dikerjakan dengan maksimal. Oleh sebab itu, atasan harus memperhatikan lagi tentang kenyamanan dan kesesuaian dalam bekerja.



Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Emotional Intelligence* ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y). Pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi *Emotional Intelligence* maka akan semakin tinggi juga kinerja karyawannya, begitu juga sebaliknya. Artinya individu/karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dapat mencapai kerja tim yang jauh lebih baik, lalu dapat membuat seseorang mampu mendengarkan serta memberi respon secara baik dengan rekan kerja maupun konsumen, maka dari itu kecerdasan emosional sangat penting karena merupakan karakteristik utama dan paling mendasar dari individu untuk menghasilkan suatu kinerja yang optimal dalam lingkungan kerja suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan faktor yang sudah tertanam mengenal dan mengendalikan emosi diri oleh lingkup keluarga dan paham setelah belajar sendiri tentang mengendalikan emosi. Kadang faktor dari lingkungan/pergaulan yang bikin menambah pengetahuan mengenai emosi yang sedang berusaha di kelola. Maka hasil ini memberikan bukti nyata bahwa memang kecerdasan emosional perlu di ketahui dan di kendalikan oleh diri sendiri dalam rangka agar meningkatkan kinerja di tempat bekerja. Hal ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh hasil penelitian terdahulu dari (Ula, 2020) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antar variabel *Emotional Intelligence* terhadap kinerja karyawan.

Menurut Made & Trianasari (2022) juga Apabila kecerdasan emosional dari para karyawan jika tidak di tingkatkan & menurun maka pencapaian pekerja akan terus menurun serta dapat berpengaruh buruk terhadap kinerja karyawan. Maka dari itu atasan & karyawan harus memiliki kesadaran diri dalam mengelola emosi sehingga mampu memahami diri sendiri dan orang lain.

#### **4.4.2 Pengaruh Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang**

Dengan adanya penelitian yang dilakukan, resiliensi terhadap kinerja karyawan masih kurang baik, dikarenakan individu masih belum mampu untuk menghadapi dan beradaptasi dalam situasi sulit, yang menjadikan individu harus mampu bertahan dalam mengatasi masalah dan mempertahankan diri dalam situasi yang menekan, serta mampu beradaptasi dan belajar dalam situasi tersebut. Oleh sebab itu, atasan harus memperhatikan lagi tentang kenyamanan dan kesesuaian dalam bekerja.

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara resiliensi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Pengaruh yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi resiliensi maka akan semakin tinggi kinerja karyawannya, begitu juga sebaliknya. Artinya karyawan dengan resiliensi tinggi akan biasanya akan teguh dan mampu mengubah keadaan sulit atau mengganggu menjadi lebih baik dan bisa mengatasi situasi tersebut.

Meskipun mengalami kegagalan, karyawan dengan resiliensi tinggi tidak akan trauma dengan kegagalan tersebut dan karyawan juga tetap tenang meskipun berada di dalam masalah tersebut, bahkan mereka justru akan mengambil banyak pelajaran dan bagi Perusahaan resiliensi juga akan meningkatkan kinerja karyawan yang optimal. Hal ini dikarenakan faktor keyakinan bahwa suatu kesalahan atau kegagalan didalam pekerjaan yang terjadi diakibatkan oleh kurangnya usaha diri untuk mengubah situasi sulit agar menjadi lebih baik dan juga karyawan kurang mampu untuk tetap tenang di saat ada permasalahan didalam pekerjaanya. Kemampuan karyawan untuk tetap tenang didalam masalah harus dioptimalkan jika ingin kinerja karyawan tersebut tinggi. mempunyai keyakinan bahwa di setiap segala sesuatu akan bisa menjadi lebih baik. Hal ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh hasil penelitian terdahulu dari Huda (2023) yang menyimpulkan bahwa Resiliensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Menurut Linda & Jauhar (2022) juga resiliensi sangat penting karena akan menguntungkan baik perusahaan maupun individu. Resiliensi yang tinggi akan membuat mereka mampu menjalankan tugasnya meskipun banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi. Lalu selain itu resiliensi dapat meningkatkan keterlibatan kerja karyawan atau bisa dikatakan terdapat pengaruh resiliensi terhadap keterlibatan kerja karyawan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis dan data serta temuan penelitian mengenai *Emotional Intelligence* dan Resiliensi terhadap Kinerja Karyawan PT. JNE Cabang Medang tangerang, maka kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian yaitu:

1. *Emotional Intelligence* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang. Artinya individu/karyawan dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang tinggi dapat mencapai kerja tim yang jauh lebih baik, lalu dapat membuat seseorang mampu mendengarkan serta memberi respon secara baik dengan rekan kerja maupun konsumen, maka dari itu kecerdasan emosional sangat penting karena merupakan karakteristik utama dan paling mendasar dari individu untuk menghasilkan suatu kinerja yang optimal dalam lingkungan kerja suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan faktor yang sudah tertanam mengenal dan mengendalikan emosi diri oleh lingkup keluarga dan paham setelah belajar sendiri tentang mengendalikan emosi. Kadang faktor dari lingkungan/pergaulan yang bikin menambah pengetahuan mengenai emosi yang sedang berusaha di kelola. Maka hasil ini memberikan bukti nyata bahwa memang kecerdasan emosional perlu di ketahui dan di kendalikan oleh diri sendiri dalam rangka agar meningkatkan kinerja di tempat bekerja.

2. Resiliensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap karyawan PT. JNE Cabang Medang Tangerang. Artinya ketahanan karyawan dari suatu keadaan sulit atau pengalaman yang buruk oleh karena keadaan yang dialami tetapi berhasil untuk tetap bangkit dengan Upaya yang positif, Meskipun mengalami kegagalan, karyawan dengan resiliensi tinggi tidak akan trauma dengan kegagalan tersebut dan karyawan juga tetap tenang meskipun berada di dalam masalah tersebut, bahkan mereka justru akan mengambil banyak pelajaran dan bagi Perusahaan resiliensi juga akan meningkatkan kinerja karyawan yang optimal. Kemampuan karyawan untuk tetap tenang didalam masalah harus dioptimalkan jika ingin kinerja karyawan tersebut tinggi.

## **5.2 Saran**

### **a. Bagi Lembaga atau PT. JNE Cabang Medang Tangerang**

Berdasarkan simpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang diberikan, yaitu:

- 1.) Disarankan bagi PT. JNE Cabang Medang Tangerang terus meningkatkan lagi motivasi untuk diri karyawan dan memberikan kesempatan berkembang agar karyawan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif.
- 2.) Disarankan bagi PT. JNE Cabang Medang Tangerang untuk terus meningkatkan lagi, bagian tentang ketenangan dalam menghadapi masalah yang mana harus bisa untuk tetap positif, mempertahankan dan mengendalikan ketenangan diri dan segera mencari solusinya.

- 3.) Variabel kinerja karyawan menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja sudah baik, tetapi jika melihat dari hasil deskriptif variabel masih kurang mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan dan kurang cekatan dalam bekerja. Maka dari itu karyawan harus banyak belajar dan terus belajar agar cepat tetapi tidak asal-asalan saat melaksanakan tugasnya.

**b. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan beberapa hal untuk dilaksanakan sebagai berikut:

- 1.) Dapat dijadikan referensi untuk penelitian mengenai pengaruh emotional intelligence dan resiliensi terhadap kinerja karyawan.
- 2.) Diharapkan untuk mengkaji lebih banyak dan lebih dalam lagi mengenai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian ini.
- 3.) Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, pengaruh emotional intelligence dan resiliensi terhadap kinerja karyawan menunjukan angka 52,1%. Hal ini menggambarkan masih terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel-variabel yang tidak digunakan peneliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, I. (2022). Pengaruh Mikromanajemen, Resiliensi, Dan Organizational Citizenship Behaviour Terhadap Engagement Dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Tipe B Di Kota Makassar. *E-Jurnal.Nobel.Ac.Id*, Volume 3 Nomor 1 (Hal. 337-352).
- Agatha Trisia Veronica Tampombebu, S. W. (2022). Resiliensi Dan Stres Kerja Pada Karyawan Yang Bekerja Di Masa Pandemi Covid-19. *Bulletin Of Counseling And Psychotherapy*, Vol 4, No 1, 2022 ( Hal. 145-152).
- Ajeng Tyas Damayanti, H. (2018). Pengaruh Resiliensi Terhadap Work Engagement Pada Masinis Yang Bertugas Di Stasiun Tugu Yogyakarta. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, Volume Ii Nomor 2.
- Alfi Pratama Putra, S. M. (2022). Pengaruh Self Awareness, Etos Kerja, Resiliensi, Terhadap Organization Citizenship Behavior (Ocb) Dan Kinerja Tenaga Kependidikan Di Perguruan Tinggi Swasta Surabaya. *Jurnal Media Mahardhika* , Vol 20 No. 2 (Hal. 311-321).
- Aprilia Nanda Nabilah, R. N. (2023). Hubungan Self Efficacy Dan Resiliensi Pada Mahasiswa Baru Psikologi Di Universitas X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol. 10, No.02 (Hal.168-183).
- Cicilia Tanti Utami, A. F. (2017). Self-Efficacy Dan Resiliensi: Sebuah Tinjauan Meta-Analisis. *Buletin Psikologi*, Vol. 25, No. 1, (Hal. 54 – 65).
- Denis Apriliyanto, N. H. (N.D.). Pengaruh Resiliensi, Jenjang Karir, Dan Keterikatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Btpn Syariah

- Sidoarjo (Studi Kasus Pada Karyawan Bank Btpn Syariah Sidoarjo). *E – Jurnal Riset Manajemen*, (Hal. 76-86).
- Dian Arinda Puspita Pratiwi, S. M. (N.D.). Pengaruh Stres Kerja, Resiliensi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Satria Antarana Prima Tbk Surabaya. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Fanie R. Sareong, L. O. (Vol. 11 No. 3). Pengaruh Kecerdasan Intelektual (Iq), Kecerdasan Emosional (Eq) Behaviour (Ocb). Studi Kasus Pada Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba*, 2023.
- Gohansen, R. (2021). Hubungan Antara Resiliensi Karyawan Dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru Pada Masa New Normal Life. *Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau*, (Hal. 21-37).
- Hadini, M. A. (2018). Pengaruh Person Job Fit Dan Person Organization Fit Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dan Kinerja Karyawan Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, Volume 2 No. 2.
- Hapsah Noor Ali, T. H. (2017). Pengaruh Emotional Intelligence Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Pembangunan Daerah Kaltim Cabang Penajam Paser Utara. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, Volume 1, Hal. 493 - 501.



- Huda, S. N. (2022). Pengaruh Resiliensi Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Perawat Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit Pondok Indah. *Jurnal Manajemen Usni*, Volume 7 No 1 (Hal. 45-53).
- Indah Permata Sari, ,. A. (2022). Systematic Literature Review: Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik*, Volume 4, Nomor 4 (Hal. 271-277).
- Linda Aprilia, J. F. (2022). Pengaruh Resilience Dan Emotional Intelligence Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19: Work Engagement Sebagai Intervening. *Journal Of Business Management And Islamic Banking*, Vol. 1 No. 1, (Hal. 55-72).
- Made Suwandewi, T. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kebudayaan Kabupaten Buleleng. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 4 No. 1.
- Maulina, S. A. (2019). *Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Senapati Handal Perkasa*. Surabaya: Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- Maulina, S. A. (2019). *Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Senapati Handal Perkasa*. Surabaya: Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
- Nahra Della Farin, I. Y. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, Vol 5. No 1, (Hal 135-139).

- Nurfitriani, R. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Frontliner Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Polewali Di Era Pandemi Covid-19. *Valid Jurnal Ilmiah* , Vol.19 No.2 (Hal. 124 - 133).
- Nurin Yusrin, D. K. (2023). Pengaruh Resiliensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Departemen Business Operation Pt Axa Mandiri Financial Services. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, Vol. 5, No. 1, (Hal. 1-14).
- Ocktafian, Q. (2021). Pengaruh Resiliensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Hidup. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Negeri Surabaya*, Volume 9 Nomor 2 (Hal. 830-843).
- Prithasari Kusumaputri, B. P. (2018). Hubungan Resilience At Work Dengan Kinerja Marketing Officer Di Pt X. *Jurnal Ilmiah Psikologi Manasa*, Vol. 7, No. 2, (Hal. 110-120).
- Rani Setyaningrum, H. N. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan Pt. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, Vol. 36 No. 1 (Hal. 211 - 220).
- Risma, D. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan. Vol.01 No.1 (Hal. 86 - 97).
- Rosa, T. W. (2019). Emotional Intelligence Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Volume 8, Nomor 1 (Hal. 106 - 113).
- Safitri, A. N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Pemberdayaan, Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Di Pt.Phapros,Tbk

- Semarang). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (E-Qien)*, Vol. 11, No. 2, Hal 14-25.
- Syarifullah, M. M. (N.D.). Pengaruh Kepemimpinan, Self Efficacy, Self Esteem Dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Masrur And Son.
- Tria Septiani, N. F. (2016). Hubungan Antara Resiliensi Dengan Stres Pada Mahasiswa Sekolah Tinggi Kedinasan. *Jurnal Penelitian Psikologi*, Vol. 07, No. 02 (Hal.59-76).
- Ula, N. W. (2020). Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi Pt. Iksg. *Jurnal Ilmu Manajemen (Jim)*, Volume 8, Nomor 2 (Hal. 376 - 384).
- Wulandari, B. N. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima. <https://Journal.Unismuh.Ac.Id>, Volume 2, Nomor 1.
- Yudhi Mulia Sejati. (2019). Pengaruh Resiliensi Dan Stres Terhadap Turnover Intention . *Jurnal Mahasiswa Psikologi*, Edisi 1 Tahun Ke-1, Hal 80 -91.
- Zulhakim, L. S. (2022). The Effect Of Resilience And Social Support On The Performance Of Female Nurses In Mataram City Hospitals With Work Engagement As A Mediation Variable . *Jurnal Internasional Pemahaman Multikultural Dan Multiagama (Ijmmu)*, Volume 9, Issue 6, Pages: 485-500.

## **LAMPIRAN**

### **Kuisisioner Penelitian**

#### **“Pengaruh Emotional Intelligence dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang”**

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1), maka saya Rizky Hilmawan dari Universitas Muhammadiyah Cirebon, dengan judul skripsi “Pengaruh Emotional Intelligence dan Resiliensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. JNE Cabang Medang Tangerang”.

Dengan itu saya meminta ketersediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi lembar kuesioner yang saya lampirkan. Berikut ketentuan cara pengisian kuesioner:

Berilah tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia untuk pertanyaan dibawah ini yang paling mewakili tanggapan anda:

**STS** : Sangat Tidak Setuju

**TS** : Tidak Setuju

**KS** : Kurang Setuju

**S** : Setuju

**SS** : Sangat Setuju

**A. Identitas Responden**

1. Nama :

2. Umur :

3. Jenis kelamin : Pria / Wanita

4. Pendidikan :

### Lembar Pertanyaan Responden

#### 1. Emotional Intelligence

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memiliki kemampuan mengetahui emosi dan mengintropeksi diri.					
2	Saya dapat mengelola dan mengendalikan emosi diri dan situasi apapun.					
3	Saya mampu memotivasi dan memberikan dorongan untuk selalu maju pada diri saya sendiri.					
4	Saya merasakan dan mengerti apa yang sedang di rasakan rekan kerja.					
5	Saya dapat bekerja sama dengan pegawai lain di tempat kerja.					

## 2. Resiliensi

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya tetap tenang meskipun berada di dalam masalah.					
2	Saya harus berfokus pada permasalahan yang dihadapi saya.					
3	Saya mampu untuk bisa mengendalikan dan mengelola emosi saya.					
4	Saya mampu untuk mengidentifikasi dari suatu masalah.					
5	Saya mampu membuat Solusi akan masalah yang dihadapi saya.					
6	Saya percaya dan yakin bahwa kegagalan yang					

	terjadi akibat kurangnya usaha.					
7	Saya mampu memaknai perilaku verbal orang lain.					
8	Saya mampu memaknai perilaku non-verbal orang lain.					
9	Saya yakin untuk memecahkan masalah yang dihadapi saya.					
10	Saya percaya akan kemampuan saya mencapai kesuksesan					
11	Saya berani mengoptimalkan kemampuan saya dan berani mengambil resiko					



### 3. Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya mengerjakan suatu pekerjaan dengan penuh perhitungan dan mengerjakan pekerjaan dengan cekatan.					
2	Perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan dan sesuai dengan harapan Perusahaan.					
3	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawab saya dalam pekerjaan saya.					

4	Saya bekerja sama dengan rekan kerja saat menjalankan tugas.					
5	Saya mempunyai inisiatif membantu rekan kerja dan mengatasi pekerjaan tanpa menunggu perintah.					

## Tabulasi

### a. *Emotional Intelligence*

<i>Emotional Intelligence</i>				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
4	5	5	5	5
4	4	5	4	5
5	5	5	5	5
5	5	5	4	5
4	4	4	5	5
4	4	4	4	4
4	4	4	4	5
5	5	5	4	5
4	4	4	5	5
4	5	4	4	4
4	4	4	5	4
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
3	3	5	5	4
5	4	4	5	4
4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
5	3	3	4	4
4	4	4	5	4
4	4	4	5	4
3	4	4	4	4
4	3	3	1	2
4	5	5	5	4
4	4	4	4	5
4	4	4	3	4
5	4	4	5	3
4	5	5	4	4
5	4	4	4	5
5	5	4	5	5
4	4	4	5	5
5	4	4	5	4
4	5	5	5	5
5	5	4	5	5
4	4	2	2	4
5	4	4	5	4
5	5	3	5	5
5	4	4	5	4
5	4	4	4	5
4	4	5	5	4

5	4	4	5	4
5	4	4	5	4
4	4	4	5	4
4	5	5	4	5
4	5	5	4	5
3	5	5	4	4
5	4	4	5	5
4	5	5	4	5
5	4	4	4	4
4	5	5	5	4
4	4	4	2	3
5	5	5	4	4
4	4	4	5	4
5	5	4	4	2
4	5	5	5	5
5	5	5	5	5
5	5	5	5	4
4	4	5	5	4
5	4	4	4	5
4	4	5	5	4

**b. Resiliensi**

Resiliensi										
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5
4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	3	5	4	2	4	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4

5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3
4	4	3	1	4	3	2	4	4	5	4
5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5
5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2
5	5	1	2	2	1	5	1	1	1	2
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
5	2	5	5	4	4	2	4	5	4	4
4	4	4	5	4	2	4	2	5	4	2
4	4	4	3	4	4	4	5	3	2	3
4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
4	4	5	2	3	5	4	4	2	4	3
5	2	3	5	2	3	2	4	4	3	5
5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5
5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5
5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
5	4	4	5	4	4	4	5	5	1	3
5	2	5	5	4	5	2	4	4	3	4
4	2	4	5	4	4	2	5	5	4	5
5	5	4	4	2	4	5	1	3	4	5
5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4
5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	4
5	4	4	5	5	3	4	5	4	2	4
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	2
4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4
4	3	4	2	5	4	3	5	4	3	4
5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	4
4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4
4	2	4	5	4	4	2	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3
5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5
4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	5	5	1	3
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	4	4	5	5	1	3

**c. Kinerja Karyawan**

Kinerja Karyawan				
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
5	5	5	5	5
4	4	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	5	5	5
4	4	4	5	5
4	4	4	5	5
4	4	4	5	5
5	5	5	5	5
4	4	4	5	5
4	5	5	5	5
4	4	4	5	4
4	4	4	4	5
5	4	4	4	4
5	5	5	5	5
5	4	4	5	4
4	4	4	5	5
4	4	4	5	5
5	3	3	3	3
3	3	4	4	5
4	4	4	5	4
3	4	4	4	4
3	3	3	3	3
4	5	5	4	4
4	4	4	4	5
4	4	4	3	4
5	4	4	5	5
4	5	5	4	4
5	4	4	5	5
5	5	4	5	5
4	4	5	5	5
5	4	4	5	4
4	5	5	4	4
5	5	4	4	5
4	4	4	4	5
5	4	4	5	4
4	4	5	5	5
5	5	4	5	4
5	4	4	4	5
4	5	5	5	4

5	4	5	5	5
5	4	4	5	4
4	5	4	5	4
4	5	5	4	5
4	5	5	4	5
5	5	5	4	4
5	4	5	5	5
4	5	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	5	4
4	4	4	4	4
5	5	5	4	4
4	4	4	5	4
5	5	4	4	4
4	4	5	5	5
4	4	4	4	5
5	5	4	5	5
4	5	5	5	4
5	4	4	4	5
4	5	5	5	4

Tabel R

Tabel r untuk df = 51-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048

<b>62</b>	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
<b>63</b>	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
<b>64</b>	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
<b>65</b>	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
<b>66</b>	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
<b>67</b>	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
<b>68</b>	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
<b>69</b>	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
<b>70</b>	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
<b>71</b>	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
<b>72</b>	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
<b>73</b>	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
<b>74</b>	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
<b>75</b>	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
<b>76</b>	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
<b>77</b>	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
<b>78</b>	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
<b>79</b>	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
<b>80</b>	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
<b>81</b>	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
<b>82</b>	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
<b>83</b>	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
<b>84</b>	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
<b>85</b>	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Tabel T

Tabel t untuk df = 41 - 80

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804

<b>79</b>	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
<b>80</b>	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

## LAMPIRAN DATA SPSS

### 1. Uji Validitas *Emotional Intelligence*

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1 TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.136	-.172	.172	.083	.358**
	Sig. (2-tailed)		.303	.193	.192	.531	.005
	N	59	59	59	59	59	59
X1.2	Pearson Correlation	.136	1	.531**	.220	.343**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.303		.000	.094	.008	.000
	N	59	59	59	59	59	59
X1.3	Pearson Correlation	-.172	.531**	1	.382**	.287*	.648**
	Sig. (2-tailed)	.193	.000		.003	.028	.000
	N	59	59	59	59	59	59
X1.4	Pearson Correlation	.172	.220	.382**	1	.369**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.192	.094	.003		.004	.000
	N	59	59	59	59	59	59
X1.5	Pearson Correlation	.083	.343**	.287*	.369**	1	.682**
	Sig. (2-tailed)	.531	.008	.028	.004		.000
	N	59	59	59	59	59	59
X1_TOTAL	Pearson Correlation	.358**	.671**	.648**	.743**	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	.000	.000	
	N	59	59	59	59	59	59

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. Uji Validitas Resiliensi

[illegible]

X2.8	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
	Pearson Correlation	.289*	-.104	.139	.141	.289*	.187	-.116	1	.328*	-.128	.000	.284*
	Sig. (2-tailed)	.027	.433	.294	.287	.026	.157	.383		.011	.333	1.000	.029
X2.9	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
	Pearson Correlation	.580**	-.048	.341**	.553**	.471**	.256	-.084	.328*	1	.205	.113	.575**
	Sig. (2-tailed)	.000	.719	.008	.000	.000	.051	.525	.011		.119	.395	.000
X2.10	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
	Pearson Correlation	.518**	.137	.168	.037	.245	.195	.087	-.128	.205	1	.435**	.521**
	Sig. (2-tailed)	.000	.299	.203	.783	.061	.138	.511	.333	.119		.001	.000
X2.11	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
	Pearson Correlation	.393**	-.147	.046	.259*	.025	.214	-.086	.000	.113	.435**	1	.392**
	Sig. (2-tailed)	.002	.266	.727	.048	.852	.104	.516	1.000	.395	.001		.002
X2_TOTAL	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59
	Pearson Correlation	1.000**	.454**	.451**	.474**	.450**	.557**	.486**	.284*	.575**	.521**	.392**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.029	.000	.000	.002	
	N	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 3. Uji Validitas Kinerja Karyawan

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1 TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.272*	.048	.192	.079	.504**
	Sig. (2-tailed)		.037	.718	.145	.554	.000
	N	59	59	59	59	59	59
Y1.2	Pearson Correlation	.272*	1	.647**	.242	.079	.701**
	Sig. (2-tailed)	.037		.000	.065	.554	.000
	N	59	59	59	59	59	59

Y1.3	Pearson Correlation	.048	.647**	1	.330*	.274*	.715**
	Sig. (2-tailed)	.718	.000		.011	.036	.000
	N	59	59	59	59	59	59
Y1.4	Pearson Correlation	.192	.242	.330*	1	.391**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.145	.065	.011		.002	.000
	N	59	59	59	59	59	59
Y1.5	Pearson Correlation	.079	.079	.274*	.391**	1	.572**
	Sig. (2-tailed)	.554	.554	.036	.002		.000
	N	59	59	59	59	59	59
Y1_TOTAL	Pearson Correlation	.504**	.701**	.715**	.686**	.572**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	59	59	59	59	59	59

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. Uji Reliabilitas *Emotional Intelligence*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	5

#### 5. Uji Reliabilitas Resiliensi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.682	11

#### 6. Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	5

## 7. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Standardized Residual
N		59
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.98260737
	Absolute	.102
Most Extreme Differences	Positive	.065
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.783
Asymp. Sig. (2-tailed)		.571

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## 8. Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.380	2.284		4.544	.000
	X1_TOTAL	.638	.082	.734	7.795	.000
	X2_TOTAL	.045	.040	.107	4.141	.029

a. Dependent Variable: Y\_TOTAL