



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI BIDANG STUDI MANAJEMEN SDM

ABSTRAK

SONDANG ASIMA

(Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan *Call Center* di PT.XYZ)

Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi oleh Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan. Pada dasarnya kinerja karyawan merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari factor internal maupun factor eksternal. Kinerja karyawan sangat membantu pihak perusahaan dalam meraih prestasi kerja, serta mewujudkan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Penelitian ini mencoba untuk menguji beberapa faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu kecerdasan emosi dan latar belakang pendidikan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat adanya pengaruh antara Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan terhadap kinerja Karyawan, karena kecerdasan emosi dan latar belakang pendidikan dapat sangat mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode survey yang disebarakan secara langsung kepada 100 orang responden pegawai *Call Center* di PT XYZ. Sampel dalam penelitian diambil dengan menggunakan *sampling* jenuh. Teknik analisis data dalam penelitian ini juga menggunakan bantuan program SPSS untuk menguji pengaruh dari Kecerdasan emosi dan latar Belakang Pendidikan terhadap kinerja Karyawan.

Dari hasil uji hipotesa dapat dilihat bahwa Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja Karyawan. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variable bebas selain Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan, agar penelitian yang akan datang dapat menjadi lebih kompleks.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosi, Latar Belakang Pendidikan dan Kinerja Karyawan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI BIDANG STUDI MANAJEMEN SDM

ABSTRAK

SONDANG ASIMA

(Pengaruh Kecerdasan Emosi dan Latar Belakang Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan *Call Center* di PT.XYZ)

Employee performance can be affected by Emotional Intelligence and educational background. Basically employee performance is a complex process, derived from internal factor and external factor. Employee performance can be support for company to reached company performance and also and to realize long term and short term company goal. This study try to test some factor are thought to have an influence to employee performance, which is intelligence emotional and educational background.

The research was conducted in order to see the effect of intelligence emotional and educational background on employee performance, cause by emotional intelligence and educational background very affected on employee performance.

This research used survey method to 100 employee respondent from PT XYZ Call Center division. Sample on this research used Sampling Jenuh. Data analyze technic on the research also supported by SPSS program to test effect of intelligence emotional and educational background on employee performance

Can be seen from the result of the hypothesis that intelligence emotional and educational background is simultaneously influence to employee performance. For the next research , hope able to add free variable beside intelligence emotional and educational background on employee performance and on the next research can be more complexs.

Keywords : Emotional intelligence, educational background and employee performance