

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN
EMOSI DENGAN KINERJA KURIR
DI PT.CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)**

SKRIPSI

Nama : Ratna Indriasari
NIM : 4310612-0210



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN
EMOSI DENGAN KINERJA KURIR
DI PT.CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Ratna Indriasari
NIM : 4310612-0210**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ratna Indriasari

NIM : 4310612-0210

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, April 2009

Ratna Indriasari
4310612-0210

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ratna Indriasari
NIM : 4310612-0210
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan
Kinerja Kurir Di PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI)
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Drs. Wawan Purwanto,SE,MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja Kurir Di PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Ratna Indriasari

4310612-0210

Telah dipertahankan di depan Dewan Penhuji pada tanggal 03 April 2009

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Sahibul Munir, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Natalia Santoso, SE, MA)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur khadirat Allah SWT, berkat limpahan Rahmat dan Hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana. Adapun judul skripsi yang penulis susun adalah “ **Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kinerja Kurir Di PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI).**

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu rasa terima kasih yang tak terhingga peneliti ucapkan kepada :

1. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K,SE,MM, Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Bapak Drs. Wawan Purwanto,SE,MM selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
4. Seluruh dosen dan staf pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana yang telah mendidik, membimbing dan memberi bekal ilmu pengetahuan akademis bagi penulis selama penulis menjalani masa perkuliahan.

5. Pimpinan dan karyawan PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang telah membantu dan memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi.
6. Keluarga besar Soediarso, atas doa dan dukungannya.
7. Keluarga besar STIP-AN, yang telah memberikan saran, dukungan, baik moril maupun materil, selama melaksanakan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
8. Ica, Desti, Awang, Ina, Indah, Niken, Endang dan seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan X Universitas Mercubuana atas kekompakan dan kebersamaannya.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan perhatian dan dorongan semangat selama penulisan skripsi ini.

Jakarta, April 2009
Penulis,

Ratna Indriasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.2 Kecerdasan Emosi	10

2.2.1	Pengertian Kecerdasan	10
2.2.2	Pengertian Emosi	11
2.2.3	Pengertian Kecerdasan Emosi	14
2.3	Kinerja	19
2.3.1	Pengertian Kinerja	19
2.3.2	Kurir	22
2.3.3	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Kurir	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL	27
3.1	Obyek Penelitian	27
3.1.1	Sejarah Singkat PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	27
3.1.2	Filosofi PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	29
3.1.3	Visi Misi PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	30
3.1.4	Struktur Organisasi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	30
3.1.5	Prinsip Kerja PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	31
3.1.6	Produk Dan Layanan Jasa PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	32
3.2	Desain Penelitian	35
3.3	Hipotesis	35
3.4	Populasi Dan Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	36
3.4.3	Tehnik Pengambilan Sampel	36

3.5	Metode Pengumpulan Data	37
3.6	Jenis Data	38
3.7	Variabel Dan Skala Pengukuran	38
3.7.1	Variabel	38
3.7.2	Skala Pengukuran	39
3.7.3	Definisi Operasional Variabel	39
3.8	Metode Analisis Data	41
3.8.1	Analisis Deskriptif	41
3.8.2	Uji Normalitas Data	42
3.9	Pengujian Hipotesis	43
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Instrumen Penelitian	45
4.2	Karakteristik Responden	45
4.3	Deskriptif Penelitian	47
4.3.1	Variabel Kecerdasan Emosi (X)	47
4.3.2	Variabel Kinerja Kurir (Y)	48
4.4	Uji Normalitas Data	50
4.4.1	Uji Normalitas Variabel Kecerdasan Emosi (X) ...	51
4.4.2	Uji Normalitas Variabel Kinerja (Y)	52
4.5	Pengujian Hipotesis	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi EQ	17
Tabel 3.1 Klasifikasi Skor Jawaban Responden	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kecerdasan Emosi	40
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kurir	40
Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan usia responden	46
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan lama bekerja responden	46
Tabel 4.3 Distribusi Skor Kecerdasan Emosi (X)	47
Tabel 4.4 Distribusi Skor Kinerja (Y)	50
Tabel 4.5 Normalitas Data Variabel Kecerdasan Emosi	51
Tabel 4.6 Normalitas Data Variabel Kinerja Kurir	52
Tabel 4.7 Korelasi antara variabel (X) dengan (Y)	53
Tabel 4.8 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikansi Regresi Variabel(X) dengan (Y).....	54
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)	29
Gambar 4.1 Kurva Normal Variabel Kecerdasan Emosi	50
Gambar 4.2 Kurva Normal Variabel Kinerja Kurir	51



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Angket Penelitian	1
Lampiran 2 Hasil Skor Jawaban Responden Kecerdasan Emosi	4
Lampiran 3 Hasil Skor Jawaban Responden Kinerja Kurir.....	5
Lampiran 4 Hasil Frequencies Kecerdasan Emosi	6
Lampiran 5 Hasil Frequencies Kinerja Kurir	10
Lampiran 6 Permohonan Ijin Penelitian	11
Lampiran 7 Surat Keterangan Melakukan Riset	12



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi banyak terjadi perubahan-perubahan dalam berbagai bidang kegiatan bisnis dan bidang-bidang lain, seperti pada bidang politik, ekonomi, sosial dan budaya. Berkembangnya teknologi informasi dan persaingan akan mempengaruhi bentuk dan tujuan organisasi bisnis di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan tersebut, kontribusi aktifitas logistik dalam lingkup nasional maupun internasional semakin berkembang. Adanya perkembangan (*demand*) pasar terhadap jasa pelayanan logistik, surat, dan dokumen bisnis menjadi latar belakang pertumbuhan perusahaan jasa logistik relatif meningkat, dan banyaknya pelaku usaha swasta yang berkiprah dalam sektor tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh, tercatat kurang lebih 945 perusahaan jasa kurir yang beroperasi di seluruh Indonesia di tahun 2006, dimana sekitar 121 perusahaan beroperasi di wilayah Jabodetabek.

Sebagai perusahaan jasa, faktor kunci dalam persaingan adalah pelayanan pada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas, baik dalam bentuk keamanan penyimpanan maupun ketepatan waktu pengiriman, akan menghasilkan kesetiaan pelanggan. banyaknya jumlah perusahaan penyedia jasa logistik menyebabkan semakin ketatnya persaingan di antara perusahaan sejenis. Untuk memenangkan persaingan tersebut perusahaan perlu memiliki

keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) tertentu di bandingkan dengan pesaingnya.

P.T. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) merupakan salah satu perusahaan nasional terbesar dalam industri jasa titipan udara di Indonesia. Mulai menjalankan aktivitasnya mulai tanggal 10 September 1969, berlokasi di Jl. Raden Saleh Raya No.2 Jakarta Pusat.

Dalam usahanya menjadi yang terbaik dalam bidang Jasa pengiriman PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) memiliki filosofi yaitu kualitas dan loyalitas sumber daya manusia merupakan kunci sukses dalam menjalankan usaha; menciptakan bentuk layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kebutuhan pelanggan; penggunaan teknologi modern dan komputerisasi merupakan syarat mutlak dalam menjalankan roda usaha; kepuasan para pelanggan, mitra usaha, pemerintah, dan masyarakat umum sangat diutamakan.

Di era globalisasi untuk menunjang suksesnya PT . Citra Vam Titipan Kilat (TIKI), menerapkan dalam bentuk tindakan-tindakan antara lain adanya peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) secara terus menerus (konsisten); meletakkan kepentingan pelanggan di atas segala-galanya; penggunaan teknologi seperti internet, komputerisasi sistem, dan lain-lain; manajemen yang partisipatif dan aktif (tidak otoriter); peningkatan kesejahteraan kepada para relasi usaha, termasuk di dalamnya para karyawan/ti perusahaan dan masyarakat umum.

Keberhasilan dan keberlanjutan aktivitas perusahaan akan tergantung pada sumber daya manusia, di lain pihak manusia merupakan unsur yang sangat rentan karena dipengaruhi oleh faktor emosi. Emosi pada prinsipnya menggambarkan perasaan manusia menghadapi berbagai situasi yang berbeda, karena emosi juga merupakan reaksi manusiawi terhadap berbagai situasi nyata, dan banyak keputusan bisnis yang tak hanya membutuhkan logika dalam mengolah data, namun di perlukan juga sebuah intuisi bisnis, yang erat kaitannya dengan kemampuan menggunakan emosi, dalam mengendalikan keputusan strategis pada saat transaksi dan melakukan investasi.

Di perlukan pengelolaan dan kedewasaan dalam mengelola emosi, karena emosi dapat berpengaruh kepada kinerja karyawan dan produktivitas kerja.

Salah Satu faktor utama yang menentukan citra dan kinerja dari perusahaan penyedia jasa pengiriman maupun logistik adalah tenaga kerja kurir dibawah koordinasi departemen operasional, Dapat dikatakan bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh kurir akan berpengaruh pada kinerja perusahaan dan indeks kepercayaan konsumen kepada perusahaan.

Kurir sebagai orang yang memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan, tidak hanya di tuntutan memiliki kemampuan logika dan kecerdasan intelektual tetapi juga kemampuan berelasi dan berempati, juga diharapkan dapat mengelola hal-hal berpotensi stres dan berfungsi efektif di tengah tuntutan kompleksitas bisnis. Mereka juga dituntut mengantisipasi konflik ketika menghadapi keluhan pelanggan, dan harus memiliki ketabahan emosi

juga kemampuan melihat hal tersebut dari perspektif pelanggan, dalam berkata, bertindak dan mengambil keputusan mereka membutuhkan kecerdasan emosi yang tinggi, sehingga mampu melihat sesuatu dari sudut pandang orang lain.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **”Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Kinerja Kurir di PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) ”**

1.2 Batasan Masalah

Dari paparan diatas jelas bahwa masalah utama yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah kinerja kurir di lingkungan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Karena keterbatasan penulis dalam bidang dana, waktu dan pengetahuan maka penulis membatasi pada faktor kecerdasan emosi sebagai variabel bebas (X) dan Kinerja sebagai variabel terikat (Y). Sedangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja tidak akan diteliti.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan yang memfokuskan pada faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja kurir, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah *Adakah hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan kinerja kurir.*

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memperoleh gambaran besarnya hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja kurir di PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).
2. Untuk memperoleh pemahaman konsep, menganalisa dan mengukur apakah terdapat dan seberapa besarnya hubungan kecerdasan emosi dengan kinerja kurir di PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Memberikan sumbangan yang berarti terhadap pengembangan ilmu, khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan kinerja dan kecerdasan emosi.
2. Bagi pengambil kebijakan, terutama para pimpinan di lingkungan PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) untuk meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan.
3. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan wawasan terutama di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berhubungan dengan kinerja dan kecerdasan emosi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen juga merupakan kekuatan utama dalam organisasi untuk mengkoordinir sumber daya yang menjalankan organisasi. Faktor manusia selalu berperan aktif dan sangat dominan di setiap kegiatan karena manusia yang merencanakan, melakukan dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2005:9) "Manajemen terdiri dari enam unsur yaitu *men, money, methode, machines, material & market* Unsur *men* (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen tersendiri yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) atau sering juga disebut Manajemen Personalia ”.

”MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat ” Hasibuan (2005:10).

MSDM merupakan penerapan pendekatan SDM di mana terdapat dua tujuan yang akan dicapai yaitu untuk perusahaan dan untuk karyawan. Dua

kepentingan tujuan tersebut tidak dapat dipisahkan karena saling mengikat. Jika kepentingan yang satu tercapai namun kepentingan yang lainnya tidak tercapai maka pendekatan MSDM dapat dinilai merupakan suatu kegagalan.

Menurut Hariandja (2007:2) pengertian Manajemen Personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi dan masyarakat.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa MSDM merupakan keseluruhan sumber daya manusia yang bekerja pada suatu organisasi yang dikelola melalui fungsi-fungsi manajemen itu sendiri agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan lebih efisien dan efektif.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun fungsi-fungsi MSDM menurut Hasibuan (2005:21) terbagi menjadi dua bagian yaitu fungsi manajerial dan operasional sebagai berikut :

1. Fungsi Manajerial terdiri dari :
 - a. Perencanaan (*Planning*)
Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan secara efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan ini untuk menetapkan program kepegawaian yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagian organisasi.

c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan dengan berupaya agar bawahan dapat bekerja dengan baik.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati semua aturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksana pekerjaan dan menjaga lingkungan pekerjaan.

2. Fungsi Operasional meliputi

a. Pengadaan (*Procurement*)

Adalah suatu proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan pengadaan tenaga kerja yang baik akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

b. Pengembangan (*Development & Training*)

Adalah proses peningkatan ketrampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan masa depan.

c. Kompensasi (*Compensation*)

Adalah pemberian balas jasa langsung serta tidak langsung, baik berupa uang/barang yang diberikan kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip dari kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja dan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum yang ditetapkan oleh pemerintah.

d. Integrasi (*Integration*)

Adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan pegawai agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

e. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Adalah kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai agar mau tetap bekerjasama sampai pegawai tersebut pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan atas kebutuhan sebagian besar pegawai serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

f. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit untuk mencapai tujuan sesuai dengan target yang ditetapkan.

g. Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Adalah putusnya hubungan kerja seseorang dengan perusahaan, pemberhentian bisa disebabkan karena keinginan karyawan, kontrak kerja berakhir pensiun dan lain sebagainya.

2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah memperbaiki kontribusi produktif orang-orang atau tenaga kerja terhadap organisasi atau perusahaan dengan cara bertanggung jawab secara strategis, etis dan sosial.

Empat tujuan sumber daya manusia menurut Samsudin (2005:30) sebagai berikut :

1. Tujuan Sosial
adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.
2. Tujuan Organisasional
adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan efektivitas dan produktivitas organisasional.

3. Tujuan Fungsional
adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
4. Tujuan Individual
adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak dicapai melalui aktivitasnya dalam organisasi. Aktivitas sumber daya manusia harus terfokus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan, kemampuan, kebutuhan, dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh organisasi atau perusahaan bisnis.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya tujuan dari manajemen sumber daya manusia sebagai asset perusahaan yang dapat bekerja dengan harmonis, bersemangat, bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi serta dilengkapi dengan sarana untuk menghadapi perubahan dan dapat memenuhi kebutuhan pekerja. Kunci kelangsungan hidup organisasi terletak pada efektivitas organisasional yang bergantung pada efektivitas sumber daya manusianya.

2.2 Kecerdasan Emosi

2.2.1 Pengertian Kecerdasan

Kecerdasan adalah kemampuan yang terbentuk berdasarkan pendidikan, pengalaman, dan motivasi sehingga mampu berpikir secara rasional dengan memanfaatkan data-data yang ada ketika menghadapi masalah yang terjadi dan tantangan yang ada.

Kecerdasan (*Intelligence*) merupakan kemampuan untuk berpikir secara abstrak dan belajar dari pengalaman. Kondisi ini sangat penting karena akan mempengaruhi aspek-aspek perilaku lainnya, bagaimana seseorang

mengerjakan tugas dan menerima informasi dengan cepat, bagaimana orang mengerti dan mampu beradaptasi dengan situasi baru, bagaimana mereka sukses di sekolah atau di dunia kerja dan kehidupan pada umumnya. Orang-orang yang memiliki kecerdasan menyelesaikan pekerjaannya meskipun beragam.

Dari uraian diatas dapat dilihat bahwa kecerdasan erat kaitannya dengan masalah penyesuaian diri terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Seseorang yang memiliki integritasi tinggi akan cenderung lebih cepat dan lebih tepat di dalam menghadapi masalah-masalah baru dibandingkan orang yang kecerdasannya kurang.

2.2.2 Pengertian Emosi

Emosi, pada prinsipnya menggambarkan "perasan manusia menghadapi berbagai situasi yang berbeda". Oleh karena emosi merupakan reaksi manusiawi terhadap berbagai situasi nyata, maka sebenarnya tidak ada "emosi baik" atau "emosi buruk" .

Menurut Atkinson (1993) dalam Martin (2008:24) membedakan emosi hanya atas dua jenis yakni : "emosi menyenangkan" dan "emosi tidak menyenangkan".

Menurut Mangkunegara (2005 : 94) emosi adalah hasil interaksi antara pikiran, perubahan fisiologis dan perilaku. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins (2003:137), " Emosi adalah reaksi terhadap satu obyek yang spesifik. Kita bisa menunjukkan emosi bila senang dengan sesuatu, marah terhadap

seseorang, dan takut terhadap sesuatu. Lain halnya untuk suasana hati atau mood, dimana hal ini tidak diarahkan pada satu obyek. Emosi dapat berubah menjadi suasana hati ketika kita kehilangan fokus pada obyek yang kontekstual”

Daniel Goleman dalam bukunya *Emotional Intelligence* (2005:7) menuliskan bahwa ” emosi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang berarti menggerakkan atau bergerak, ditambah dengan awalan e- untuk memberi arti bergerak menjauh, menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi”

Martin (2008:24) berpendapat, ”emosi merupakan suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecerdasan untuk bertindak”

Emosi menggambarkan perasaan manusia menghadapi berbagai situasi yang berbeda dan merupakan reaksi manusia terhadap berbagai situasi nyata. Ekspresi emosi yang tepat terbukti dapat melenyapkan stres yang ada. Semakin tepat kita mengkomunikasikan perasaan semakin nyaman perasaan kita.

Richard G.Warga dalam Martin (2008:02) membagi lima emosi dasar manusia yakni : senang, sedih, cinta, takut serta marah, namun ilmu psikologi sendiri sejak tahun '50-an sebenarnya telah memegang teguh pengolongan emosi dasar manusia atas tiga jenis emosi saja : gembira, takut dan marah.

Setiap orang adalah berbeda, dan pada hakekatnya kebutuhan emosi mereka pun berbeda, emosi juga merupakan salah satu aspek berpengaruh

besar terhadap sikap manusia bersama dengan dua aspek lainnya, yakni kognitif (daya pikir) dan konatif (psikomotorik), emosi atau yang sering disebut sebagai aspek afektif, merupakan penentu sikap maupun tindakan manusia.

Konsep emosi menjelaskan bahwa kesulitan tidak disebabkan oleh faktor ‘Ketidaktahuan’ melainkan ‘ketidakmauan’, hal tersebut membuktikan bahwa besarnya kontribusi emosi terhadap pembentukan perilaku dan keberhasilan seseorang.

Antony Dio Martin sebagai praktisi Sumber Daya Manusia berpengalaman dan sekaligus penulis, juga mengungkapkan bahwa ada beberapa manfaat dari emosi yang dimiliki oleh manusia, yaitu :

1. Emosi berfungsi sebagai *energizer* atau pembangkit energi, yaitu memberikan kegairahan dalam kehidupan manusia. Misalnya seseorang yang bekerja penuh semangat di karenakan sering mendapatkan pujian dari atasan maupun lingkungan kerjanya begitu pula sebaliknya.
2. Emosi berfungsi sebagai *messenger* atau pembawa pesan. Misalnya kita tidak perlu diberitahu untuk tidak sembarangan membuat lelucon jika rekan kita sedang menunjukkan wajah cemberut.
3. Emosi berfungsi sebagai *reinforcer* yaitu untuk memperkuat atau mempertegas pesan atau informasi yang ingin disampaikan. Misalnya seorang atasan yang sedang memarahi bawahannya dengan memukul meja selain umpatan kata-kata
4. Emosi berfungsi sebagai *balancer* atau penyeimbang. Misalnya pada saat seseorang sedang bersedih karena ditinggal seseorang yang dicintainya. Maka orang tersebut akan menangis. Tangis tersebut akan memberikan rasa lega bagi orang tersebut dan sekitarnya

Dari beberapa penjelasan mengenai pengertian emosi yang telah dituliskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa emosi merupakan hasil interaksi antara pikiran, perubahan fisiologis dan perilaku yang berasal dari luapan perasaan yang di sebabkan adanya rangsangan dari luar atau dalam diri seseorang sehingga dapat mendorong seseorang untuk bertindak guna menghadapi situasi yang terjadi.

2.2.3 Pengertian Kecerdasan Emosi

Setelah memahami tentang makna kecerdasan dan emosi penulis akan mencoba memaparkan mengenai apa yang di maksud dengan Kecerdasan Emosional atau EQ. Kecerdasan emosi saat ini merupakan istilah populer yang sering disebut-sebut sebagai salah satu penentu keberhasilan.

Kecerdasan Emosional adalah perpaduan antara kecerdasan dan emosi yang dimiliki oleh seseorang, hal ini merupakan kemampuan setiap individu untuk memahami dan bagaimana membawa kecerdasan ke dalam emosi.

Istilah *Emotional Quotient* (EQ) atau kecerdasan emosi pertama kali dilontarkan oleh psikolog Peter Salovey dari Universitas Yale dan Jhon Mayer dari Universitas New hampshire di Amerika. Gagasan dalam pemikiran mereka kemudian menjadi bahan pembicaraan setelah terbitnya buku "*Emotional Intelligence*" (EQ) karya Daniel Goleman, seorang doktor psikologi lulusan harvard dan penulis sains dari New York Times, 1995.

Salovey dan Mayer pencipta istilah kecerdasan emosional dalam Stein dan Book dalam Martin (2008 : 27), menjelaskan bahwa kecerdasan emosional

adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi intelektual.

Kecerdasan emosional juga merupakan serangkaian kecakapan yang memungkinkan kita melapangkan jalan kehidupan yang begitu rumit dan meliputi aspek pribadi, sosial dan pertahanan dari seluruh kecerdasan, akal sehat yang penuh misteri dan kepekaan yang penting untuk berfungsi secara efektif setiap hari.

Goleman berpendapat bahwa kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Kecerdasan Emosional merupakan suatu instrument bermanfaat dalam proses dan kualitas pembuatan keputusan, kepemimpinan, kemampuan bersikap tegas, kemampuan mengatasi konflik, menjembatani kesenjangan, terobosan teknis dan strategis, komunikasi, kerjasama, hubungan saling mempercayai, loyalitas, kreativitas dan inovasi, mengelola diri sendiri secara efektif, menolong diri sendiri (*intarpersinanaly*), membantu orang lain (*interpersonally*) serta ketrampilan sosial. Ketrampilan sosial yang baik akan membantu menciptakan interaksi yang lebih baik.

Kecerdasan emosional bukan merupakan lawan dari kecerdasan intelektual yang biasa dikenal dengan IQ, namun keduanya berinteraksi secara dinamis. Pada kenyataannya perlu diketahui bahwa kecerdasan emosional

memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan di tempat kerja dan dalam berkomunikasi di lingkungan masyarakat.

Sementara menurut Stephen P. Robbins (2003:144) yang dimaksud dengan kecerdasan emosional adalah keanekaragaman ketrampilan, kapabilitas dan kompetensi nonkognitif, yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam menghadapi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Oleh sebab itu seorang kurir diuntut untuk bisa menerapkan kecerdasan emosinya dalam kesehariannya selama bertugas. Kondisi di lapangan yang syarat dengan ketidakpastian seperti kondisi lalu lintas, cuaca yang berubah-ubah, target tugas yang harus dicapai, konflik pribadi dan lain-lain hal ini berpotensi dalam memicu stress bagi seseorang karena setiap orang memiliki ambang batas (*emotional threshold*) yang berbeda yang mengakibatkan seseorang mengalami perasaan lebih sensitif, lebih mudah marah, lebih gampang kecewa dan lain-lain. dengan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi kurir diharapkan memiliki kemampuan berelasi dan berempati, komunikatif, lebih peka akan kebutuhan orang lain, mampu mengantisipasi konflik dan memiliki ketabahan emosi.

Sebagai orang yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, kurir memegang peranan yang menentukan dalam memberikan kenyamanan pelanggan. Kenyamanan akan tercapai bilamana kualitas pelayanan baik. Kualitas pelayanan yang baik bisa diberikan jika permintaan, kebutuhan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat dengan cara yang

sopan, bertanggung jawab dan bisa memberikan citra yang baik tentang perusahaan.

Goleman lebih mempertegas sekaligus menyederhanakan *frame work* kompetensi *Emotional Quotient* (EQ) terdiri dari empat dimensi pokok sebagai seperti tertera pada tabel dibawah ini :

Tabel. 2.1

Dimensi *Emotional Quotient* (EQ)

1. <i>Self Awareness</i>	2. <i>Self Management</i>
a. Penayadaran emosi diri b. <i>Self Assesment</i> / Penilaian diri yang akurat c. Percaya Diri	a. Kontrol Diri b. Mempercayai & dipercaya c. Disiplin & Tanggung Jawab d. Kemampuan Adaptasi e. Dorongan Berprestasi f. Inisiatif
3. <i>Social Awareness</i>	4. <i>Social Skill</i>
a. Empathy b. Berorientasi pelayanan c. Penyedaran Organisasi	a. Membangun orang lain b. Mempengaruhi c. Komunikasi d. Manajemen Konflik e. Kepemimpinan f. Katalis Perubahan g. Membangun Ikatan h. Kerjasama dan kolaborasi

Sumber : Martin (2008:28)

Perilaku *Emotional Quotient* (EQ) tidak hanya dilihat dari sisi setiap kompetensi tetapi harus dilihat dari satu dimensi atau setiap *cluster-nya*.

Dari berbagai pendapat para pakar tersebut diatas, dapat diambil kesimpulan tentang kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan bagaimana membawa kecerdasan ke dalam emosi meliputi :

1. *Self Awareness*

Kemampuan seseorang yang memiliki mengenali perasaan dari waktu ke waktu, memiliki kesadaran diri yang tinggi akan keterbatasan dan kekuatannya, memiliki kepercayaan diri yang tinggi .

2. *Social Awareness*

Kemampuan seseorang memahami .menempatkan diri berdasarkan sudut pandang orang lain (empati), kesadaran sosial yang tinggi , kesadaran memberikan pelayanan atau *Responsif*

3. *Self Management*

Kemampuan seseorang dalam mengendalikan diri dalam mengelola emosi, memiliki motivasi berprestasi, Transparansi, dan memiliki kemampuan beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan tantangan dan lingkungan baru.

4. *Social Skill*

Kemampuan seseorang memotivasi orang lain, mengelola konflik secara bijaksana dan bekerjasama dan membina hubungan yang baik dengan orang lain.

Sehingga dapat di tarik indikator dari kesimpulan tentang kecerdasan emosi adalah :

1. *Self Awareness*
2. *Social Awareness*
3. *Self Management*
4. *Social Skill*

2.3 KINERJA

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah kemampuan kerja yang ditunjukkan dengan hasil kerja. Istilah kinerja merupakan istilah berasal dari kata *job performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Bambang Kusriyanto (1991:3) mendefinisikan kinerja dalam Mangkunegara (2005: 9) adalah “ Perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam) “.

Faustino Cardosa Gomes (1995:195) dalam Mangkunegara (2005:9) mengemukakan definisi kinerja karyawan sebagai : “Ungkapan seperti output, efisiensi serta efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas”.

Dari uraian diatas, secara umum, pengertian kinerja dikemukakan dengan menunjukkan kepada rasio *output* terhadap *input*. Dan *performance* dengan memberikan penekanan pada nilai efisiensi, efisiensi diukur sebagai rasio *output* terhadap *input*. Dengan kata lain nilai pengukuran efisiensi menghendaki penentuan *outcome* dan penentuan jumlah sumber daya yang dipakai untuk menghasilkan *outcome* tersebut.

Selanjutnya, definisi kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2004:67) bahwa ”Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Pencapaian kerja karyawan terhadap persyaratan pekerjaan tertentu selama kurun waktu tertentu dapat diukur dan dinilai. Penilaian dan pengukuran kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja karyawan, Penilaian dan pengukuran kinerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi yang diraih oleh karyawan yang dilakukan secara berkala oleh pimpinan guna mengetahui perilaku dan hasil kinerja yang dicapai karyawan.

Seperti yang disampaikan oleh Mangkunegara (2000:67) bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain : a) Faktor kemampuan, secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. b) Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situasion*) kerja.”

Dalam buku nya *Evaluasi Kinerja SDM* Mangkunegara (2005: 18) menyatakan aspek-aspek standar pekerjaan terdiri dari dua aspek kuantitaif dan aspek kualitatif.

Aspek kuantitaif meliputi :

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
4. Jumlah dan jenis pemberian playanan dalam bekerja

Dan aspek kualitatif meliputi :

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja
3. Kemamapuan menganalisa data/informasi, kemampuan menggunakan atau kegagalan menggunakan mesin atau peralatan
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen)

Adapun dasar-dasar atau unsur-unsur yang dinilai dalam penilaian kinerja menurut Hasibuan (2002:95) adalah sebagai berikut :

1. Kesetiaan
Penilai menilai kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan.
2. Prestasi Kerja
Penilai menilai kerja karyawan baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya
3. Kejujuran
Penilai menilai kejujuran karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, memenuhi perjanjian baik dirinya sendiri maupun terhadap orang lain
4. Kedisiplinan
Penilai menilai disiplin karyawan dalam memenuhi peraturan-peraturan yang ada dan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya
5. Kreativitas
Penilai menilai kemampuan mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna
6. Kerjasama
Penilai menilai kesediaan karyawan untuk berprestasi dan bekerjasama dengan karyawan lainnya secara vertikal maupun horizontal didalam maupun di luar pekerjaannya sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik
7. Kepemimpinan
Penilai menilai kemampuan untuk memimpin. Mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk berkerjasama secara efektif
8. Kepribadian
Penilai menilai sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap baik dan penampilan simpatik serta wajar dari karyawan tersebut
9. Prakarsa
Penilai menilai kemampuan berpikir yang orisinal dan berdasar inisiatif sendiri untuk menganalisa, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan dan membuat keputusan penyelesaian masalah

10. **Kecakapan**
Penilai menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya terlibat dalam penyusunan kebijakan dalam situasi manajemen
11. **Tanggung Jawab**
Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan kebijaksananya, pekerjaan dan hasil kerjanya serta sarana dan prasarana yang di pergunakannya

2.3.2 Kurir

Kurir adalah bagian dari karyawan departemen operasional PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) yang bertugas melakukan pengambilan dan pengiriman dokumen, paket antar departemen di lingkungan kerja, kantor lain atau rumah pribadi dengan menggunakan kendaraan bermotor.

Departemen Operasional bertugas melaksanakan, mengontrol dan mengawasi proses pelaksanaan pengiriman barang dari mulai penjemputan barang khusus relasi kredit, repack barang (pengemasan ulang/tambahan) untuk mencegah terjadinya kerusakan paket atau dokumen sampai pembagian dan pengaturan *packing list* per kota tujuan supaya kiriman dapat dengan cepat dan tepat sampai kepada penerima.

Tugas dan tanggung jawab kurir adalah :

1. Menyampaikan konfirmasi ke kantor setelah mengirim atau menerima barang
2. Mengirim pesan dan barang seperti dokumen, paket antar departemen di lingkungan kerja, dan kantor lain serta rumah pribadi
3. Mengambil bukti tanda terima seperti tandatangan atau bukti pembayaran

4. Merencanakan dan mengambil rute perjalanan yang paling efisien ketika melakukan pengiriman
5. Menerima pesan atau material yang akan dikirimkan, mencatat informasi si penerima barang, seperti nama, alamat, nomor telepon, dan instruksi pengiriman, melalui telepon, radio dua arah, atau secara langsung (tatap muka)
6. Mencatat informasi tentang waktu penerimaan dan waktu pengiriman barang serta respon si penerima setelah menerima pesan
7. Menyesuaikan pengiriman barang atau material dengan rute perjalanan yang paling efektif
8. Menyortir dan atau mengatur barang yang diambil sesuai dengan rute perjalanan
9. Menggunakan transportasi motor, mobil untuk mencapai tujuan pengiriman atau pengambilan material
10. Menyampaikan pesan verbal melalui telepon
11. Menggunakan surat-surat keluar, di lengkapi materai, segel atau stempel
12. Memasukan material yang sesuai dengan daftar ke dalam kendaraan, memastikan material dimasukan dengan benar, serta memberikan perhatian ekstra untuk barang yang diberikan label mudah pecah / *fragile* / *harzardous*
13. Membuka, menyortir dan mendistribusikan surat masuk
14. Melakukan aktivitas pemeliharaan berkala terhadap kendaraan yang dipakai, seperti pengecekan air radiator dan pengisian bahan bakar

15. Melakukan pekerjaan umum seperti pengarsipan, dan pekerjaan administratif lainnya.

Dari berbagai pendapat para pakar tersebut diatas, dapat diambil kesimpulan tentang kinerja kurir adalah total kualitas meliputi kemampuan dan pengetahuan seorang kurir dalam memahami lingkup pekerjaan dan melaksanakan pekerjaan dengan kejujuran, ketepatan, ketelitian, dan ketrampilan dan kuantitas kerja meliputi jumlah hasil kerja yang dicapai dan kecepatan waktu pencapaian hasil. yang merupakan keluaran proses pelaksanaan tanggung jawab dan wewenang untuk mencapai tujuan perusahaan selama periode tertentu. meliputi kemampuan seseorang dalam memahami, mengerti serta melaksanakan tugas sesuai wewenang yang diberikan.

Sehingga dapat di tarik indikator dari kesimpulan tentang kinerja kurir adalah :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Tanggung Jawab

2.3.3 HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI DENGAN KINERJA KURIR

Salah satu faktor penentu prestasi kerja individu dalam organisasi adalah faktor individu dan lingkungan kerja organisasi. Individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi rohani dan jasmani menghasilkan pribadi

yang memiliki konsentrasi diri yang baik, yang dapat dikelola dan digunakan secara optimal dalam melaksanakan pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi.

Konsentrasi individu dalam bekerja dipengaruhi oleh kemampuan potensi, yaitu kecerdasan pikiran atau *Intelegensy Quation* (IQ) dan kecerdasan emosi *Emotional Quation* (EQ). Lingkungan kerja organisasi merupakan sarana individu dalam mencapai prestasi kerja, lingkungan organisasi terdiri dari uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang memadai. Namun faktor lingkungan tidak menjadi tolak ukur yang pasti dalam peningkatan prestasi kerja seseorang, yang lebih berperan adalah faktor individu itu sendiri bila ia memiliki tingkat kecerdasan memadai dengan kecerdasan emosi yang baik lingkungan organisasi dapat diubah bahkan diciptakan sebagai tantangan untuk mencapai prestasi kerja di dalam organisasi.

Karyawan dapat berkinerja baik jika mampu memotivasi diri, bekerja sama dalam tim, kreatif dalam bekerja, berani melakukan inovasi, membuat keputusan dengan baik dan benar, percaya diri dalam menjalin hubungan dan menghadapi tugas. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu seseorang dalam membangun relasi sosial dalam lingkungan perusahaan, rekan bisnis maupun masyarakat umum. Pemilik kecerdasan emosional tinggi akan mampu mengelola emosi, memiliki mental sehat dan pandai membawa diri.

Dengan kemampuan menempatkan diri inilah karyawan akan memiliki sikap batin yang tepat, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat pula.

Berdasarkan analisis tersebut di atas maka dapat diduga bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan, atau dengan kata lain makin tinggi kecerdasan emosi seseorang, kinerjanya akan semakin baik dan semakin rendah kecerdasan emosi karyawan maka kinerjanya akan menjadi kurang baik.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

PT CV Titipan Kilat (TIKI) mulai menjalankan aktivitasnya pada tanggal 10 September 1969, berlokasi di Jl. Raden Saleh Raya no.2 Jakarta Pusat sebagai kantor pusat. Dirintis oleh Bapak Suprpto Suparno dan Ny. Nuraini Suparno (istri). Usaha ini dikukuhkan dengan akte notaris Soetrono Prawiroatmodjo No. 63, Pada tanggal 30 September 1970, dimana yang berperan sebagai pihak pemilik dan pemegang saham adalah Bapak Soeprpto dan Ny. Nuraini Suparno.

Dalam periode 2 (dua) tahun berikutnya produksi usaha CV Titipan Kilat (TIKI) sudah dapat menjangkau kota Pangkal Pinang, Semarang dan Surabaya dengan dukungan beberapa jumlah personil dan armada yang memadai.

Setelah 3 (tiga) tahun CV Titipan Kilat (TIKI) berhasil mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan, maka kemudian diadakan perubahan kepemilikan perusahaan melalui kerjasama pihak ketiga yang terdiri dari (Alm) Irawan Saputra, Gideon Wiraseputra, dan Raphael Rusmadi, yang kemudian menjadi pemegang saham dalam kelompok usaha PT Citra Van Titipan Kilat, kerjasama komanditer ini terwujud pada tanggal 10 September 1972. Sebagai realisasi dari kerjasama *Comandite Veenootschap* ini, maka dibuatlah akte

pendirian No.63 tertanggal 31 September 1972 di hadapan Notaris Satrono Prawiroatmodjo.

Dengan adanya perubahan manajemen dan pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat, kegiatan PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) berkembang pesat dan dalam jangka waktu satu setengah tahun TIKI sudah tersebar menjangkau dan melayani seluruh wilayah Indonesia dan mancanegara. Saat ini TIKI dijumpai di lebih dari 500 pusat layanan yang mampu menjangkau daerah tujuan wilayah Indonesia dan mancanegara. Dengan dukungan ratusan armada yang handal serta ribuan personil terampil yang tersebar di seluruh nusantara, kini dengan semakin berkembangnya PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) dan semakin tumbuhnya kepercayaan masyarakat akan layanan yang diberikan serta untuk melayani segala kebutuhan masyarakat akan kebutuhan dalam industri jasa titipan dan kargo, PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) mendirikan beberapa anak perusahaan TIKI sebagai bagian dari TIKI Group, yaitu:

1. TKS (Titipan Kilat Suprpto) bergerak di bidang kargo
2. TIITA (TIKI Wisata) bergerak di bidang travel dan wisata
3. TIKINDO (TIKI Logistik) bergerak di bidang layanan logistik

Kegiatan operasional dipusatkan di Jl. Pemuda Kav. 710-711 Rawamangun Jakarta Timur 13220. Pada pertengahan tahun 2007 pengembangan kegiatan usaha juga dilakukan dengan membuka kantor operasional di Dadap daerah Tangerang.

3.1.2 Filosofi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) dalam kegiatan pengirimannya dengan menggunakan armada via udara untuk menjangkau ke seluruh penjuru dunia.



Gambar 3.1

Logo PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

Dengan gambar pesawat memutari bola dunia berwarna merah ke arah kiri yang memberikan komitmen bahwa dengan keberanian dan dedikasi yang tinggi TIKI sanggup melayani pengiriman paket dan dokumen ke tujuan manapun (domestik dan internasional).

Warna biru yang berarti langit, warna merah yang berarti berani, dengan keselarasan antara pesawat terbang yang berada di langit dengan keberanian menjelajahi penjuru dunia maka TIKI siap mengantarkan kiriman ke tujuan manapun.

Warna Merah yang terdapat pada huruf K (dalam kata TIKI) membentuk tanda anak panah menghadap ke kiri yang berarti Berani dan Cepat Melesat karena sifat anak panah itu mempunyai kecepatan yang tinggi dan selalu menuju target yang jelas.

Dengan tulisan yang tercetak miring terlihat sangat aerodinamis seolah mengikuti pergerakan angin dengan kecepatan tinggi.

3.1.3 Visi Misi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

1. VISI

Menjadi yang terbaik di dalam jasa pengiriman yang melayani masyarakat dan mengutamakan kepentingan pelanggan dan masyarakat umum

2. MISI

Bekerja giat secara profesional dengan penuh keyakinan dan dedikasi tinggi untuk selalu menjadi yang terbaik.

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

Bentuk organisasi pada PT Citra Van Titipan Kilat adalah suatu sistem organisasi yang disusun sesuai dengan situasi dan perkembangan kebutuhan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi, maka tiap-tiap departemen dalam perusahaan dapat mengetahui tugas, tanggung jawab, batas wewenang dan hubungannya dengan unit-unit dalam perusahaan.

Struktur organisasi pada PT Citra Van Titipan Kilat, pimpinan paling atas dikelola oleh Direktur Pelaksana sebagai pembuat keputusan. Di bawah Direktur Pelaksana terdapat para manajer, deputy manajer, supervisor, kabag, wakabag dan staff. Terdiri dari sembilan departemen yaitu Departemen *Accounting, Marketing, Traffic, Customer Service, Information Teknologi, Operational, Sales, HR & GA* dan *International*.

3.1.5 Prinsip Kerja PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

Adapun prinsip kerja yang dianut di PT Citra Van Titipan Kilat (TIKI) , dalam Profil Perusahaan PT.Citra Van Titipan Kilat (6:2007) adalah sebagai berikut :

1. Mutu/Kualitas adalah Segalanya
Mutu adalah pertama dan utama dalam semua kegiatan. Untuk mencegah turunnya mutu pelayanan PT Citra Van Titipan Kilat maka hendaknya sejak awal kendalikan kegiatan dan cegah terjadinya ketidaksesuaian.
2. Bekerja dengan penuh Tanggung Jawab
Jalankan pekerjaan dengan sepenuh hati dan konsekwen untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai.
3. Bersikap Jujur dalam setiap Pekerjaan
Jangan pernah memikirkan apalagi melakukan kecurangan dalam melaksanakan pekerjaan, tugas, tanggung jawab dan wewenang.
4. Berpikir secara Kreatif dalam Menyelesaikan Suatu Masalah
Janganlah menyerah apabila menghadapi suatu masalah yang sulit. Yakinkan diri Anda bahwa pasti ada cara lain. Yang perlu Anda lakukan hanyalah berusaha untuk memikirkan, menemukan dan mewujudkan alternatif yang mengandung nilai lebih.
5. Utamakan Kerjasama
Bersatulah dalam menghadapi dan mengatasi semua permasalahan apabila tidak mungkin untuk diselesaikan oleh diri sendiri

3.1.6 Produk Dan Layanan Jasa PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI)

Jasa atau layanan yang diberikan oleh PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) adalah sebagai berikut :

a. Sameday Service (SS)

Pengiriman diterima di alamat penerima pada hari yang sama tanpa ada perjanjian waktu penyampaian di pihak penerima. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) sebesar jumlah ongkos kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan SS.

b. Over Night Service (ONS)

Pengiriman diterima di alamat penerima pada keesokan harinya (hari libur atau tanggal merah tidak terhitung) tanpa ada perjanjian waktu penyampaian di pihak penerima. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) sebesar jumlah ongkos kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan ONS.

c. Holiday Delivery Service (HDS)

Pengiriman diterima di alamat penerima pada keesokan harinya yaitu hanya pada hari libur atau tanggal merah (terkecuali beberapa hari raya atau tanggal merah tertentu) tanpa ada perjanjian waktu penyampaian di pihak penerima. Jaminan layanan adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) sebesar jumlah ongkos kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan HDS.

d. Two Days Service (TDS)

Pengiriman diterima di alamat penerima 2 (dua) hari setelah tanggal pengiriman tanpa ada perjanjian waktu pengiriman. Jaminan layana adalah “MBG” (*Money Back Guaranteed 100%*) biaya pengiriman dikembalikan 100% sebesar jumlah biaya kirim untuk pengiriman yang tidak sesuai dengan layanan TDS.

e. Reguler Service (Reg)

Pengiriman diterima di alamat penerima sesuai dengan estimasi hari yang ada (estimasi hari dapat berubah sewaktu-waktu).

f. Money Delivery (Kiriman Uang)

Pengiriman uang secara tunai yang diantarkan langsung ke alamat penerima dengan tunai, layanan Reg, ONS, dan SS.

g. International Service (Layanan Internasional)

Pengiriman paket maupun dokumen untuk seluruh tujuan di dunia. Paket dan dokumen, masing-masing mempunyai biaya pengiriman tersendiri.

PT Citra Van Titipan Kilat selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan, memudahkan pelanggan dalam melakukan pengiriman barang/paket, dan memberikan rasa aman dan kenyamanan pada barang/paket kiriman sehingga sampai ke tempat tujuan barang/paket dalam keadaan utuh atau tidak rusak. Pelayanan yang diberikan PT Citra Van Titipan Kilat adalah sebagai berikut:

a. Layanan Penjemputan

Layanan jemputan barang/dokumen di lokasi pelanggan berdasarkan rute penjemputan di wilayah tersebut dan berlaku untuk pengiriman barang

b. Layanan Pembayaran Kredit

Layanan pembayaran dilakukan dengan sistem kredit untuk pengiriman barang/dokumen dalam periode per 1 bulan dan pelunasan biaya pelunasan biaya pengiriman dilaksanakan maksimal 1 bulan setelah kwitansi diterima.

c. Layanan Asuransi

Layanan ini menggunakan jasa asuransi. Layanan asuransi ini memberikan jaminan atau perlindungan barang kiriman dengan premi sebesar 3 per mil.

Untuk barang kiriman dengan perhitungan sebagai berikut:

Biaya asuransi= (Harga pertanggungan x 3%)

d. Layanan Pengepakan Barang

Layanan pengepakan/packing (dengan material kayu) untuk kiriman elektronik, handphone dan sejenisnya dengan perhitungan:

Biaya Pengepakan = $\frac{(\text{Panjang} \times \text{Lebar} \times \text{Tinggi})}{50.000} \times \text{Rp. 6.000}$

3.2 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu menjelaskan variabel yang sedang terjadi saat ini adalah dengan pendekatan kuantitatif.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2002 : 6)

Pada penelitian ini yang akan diuji kebenaran teori terhadap kenyataan empirik dari variabel untuk mengenalisir adanya hubungan (korelasi) antara variabel bebas yaitu kecerdasan emosional (X) dan variabel terikat yaitu kinerja kurir (Y), baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama.

3.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. (Sugiyono, 2002:71)

Hipotesis pada penelitian ini adalah : " Terdapat hubungan positif antara kecerdasan emosional dengan kinerja kurir di PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI)"

3.4 POPULASI DAN SAMPEL

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan unsur yang menjadi subjek suatu penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi.

Menurut Sugiyono (2005:72) definisi populasi adalah : Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek / subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kurir PT. Citra Van Titipan (TIKI) yang berjumlah 104 dengan perincian terdiri dari kurir motor 76 orang dan kurir mobil 28.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2005:73) adalah : Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan sampel sebanyak 50 orang responden

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu sample diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkan responden yang siap diakses oleh peneliti.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis mengumpulkan data yang berkaitan untuk dianalisis dan diambil kesimpulan. Adapun data yang diperlukan di peroleh melalui :

1. Riset Kepustakaan (*library research*)

teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, hasil-hasil penelitian dan makalah-makalah tentang sumber daya manusia yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data primer yang diperoleh secara langsung dari lapangan penelitian dengan memperhatikan masalah yang ada. Pengambilan data dilaksanakan dengan cara menyebarkan kuisioner , yaitu mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada karyawan PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI) divisi kurir agar memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Jenis pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan terstruktur yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden di batasi dalam memberi jawaban kepada beberapa alternatif saja.

3.6 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti melalui penelitian lapangan berupa wawancara maupun kuesioner.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknik dokumentasi dengan memanfaatkan sumber-sumber yang dapat menunjang obyek yang diteliti.

3.7 Variabel Dan Skala Pengukuran

3.7.1 Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.(Sugiyono, 2002:42). Berdasarkan kerangka pemikiran, maka variabel pada penelitian ini terdiri dari :

1. Variabel X

Variabel Independent atau bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel terikat, maka yang menjadi variabel bebas pada penelitian ini adalah **Kecerdasan Emosi**.

2. Variabel Y

Variabel Dependen atau terikat, merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi sebab akibat, karena adanya variabel bebas. maka yang menjadi variabel terikat pada penelitian ini adalah **Kinerja Kurir**.

3.7.2 Skala Pengukuran

Variabel – variabel diatas akan diukur dengan menggunakan skala *Likert* dimana jawaban dari setiap item instrumen mempunyai jawaban gradasi dari sangat positif sampai negatif. Adapun kriteria penilaian jawaban responden adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Klasifikasi Skor Jawaban Responden

ALTERNATIF JAWABAN		SKOR
Kecerdasan Emosi	Kinerja	
Selalu	Sangat Setuju	4
Sering	Setuju	3
Jarang	Tidak Setuju	2
Tidak Pernah	Sangat Tidak Setuju	1

3.7.3 Definisi Operasional Variabel

Seperti kita ketahui bahwa dalam setiap penelitian terlebih dahulu harus diperhatikan variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini berkaitan dengan hubungan kecerdasan emosi dengan

kinerja kurir. Operasional kedua variabel tersebut dapat dilihat pada tabel 3.2 dan 3.3 berikut ini :

Tabel 3.2

Operasional Variabel Kecerdasan Emosi

Variabel	Indikator	Operasional Variabel
Kecerdasan Emosi	<i>Self Awareness</i>	Dapat mengekspresikan perasaan diri
		Kesadaran yang tinggi akan kekuatan dan kelemahan
		Mempercayai kemampuan diri
	<i>Social Awareness</i>	Empati
		Kesadaran akan pelayanan atau <i>Responsif</i>
		Mengelola emosi dalam pengendalian diri
	<i>Self Management</i>	Transparansi
		Motivasi diri
		Kemampuan Beradaptasi
		Memotivasi orang lain
	<i>Social Skill</i>	Mengelola Konflik
		Membina Hubungan dan Kerjasama

Tabel 3.3

Operasional Variabel Kinerja Kurir

Variabel	Indikator	Operasional Variabel
Kinerja	Kualitas Kerja	Memahami ruang lingkup pekerjaan
		Kemampuan mengambil keputusan
		Kemampuan menentukan prioritas
		Kejujuran
		Ketrampilan
	Kuantitas Kerja	Hasil kerja yang dicapai berdasarkan jumlah yang ditetapkan
		Pencapaian hasil berdasarkan standard waktu dan jadwal yang ditetapkan
		Penyelesaian pekerjaan secara efektif & Efisien
		Memahami tugas, tanggung jawab dan wewenang
	Tanggung Jawab & Disiplin	Ketaatan pada peraturan
		Ketepatan waktu dalam bekerja
		Kepatuhan terhadap prosedur

3.8 Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dilakukan analisis pendahuluan dengan menggunakan statistik deskriptif. yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. (Sugiyono,2002:164).

Selanjutnya digunakan statistik inferensial untuk menguji hipotesis. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan menggunakan *Software Statistical Program for Social Science (SPSS) for MS Window Realease 15*.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan mencari harga rata-rata *Mean*, *Modus*, *Median* dan simpangan baku, distribusi frekuensi dengan cara sebagai berikut :

1. Menghitung *Modus*, *Median* dan *Mean*

- a. *Modus (Mo)*, merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sering muncul.
- b. *Median (Md)*, adalah salah satu tehnik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya.
- c. *Mean (Me)*, merupakan tehnik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut.

d. *Simpangan Baku (Sd)*, merupakan akar dari varians, varians adalah tehnik penjelasan homogenitas kelompok

2. Merangkum data seluruh variabel yang akan diuji normalitasnya. Dalam hal ini data kecerdasan emosi dan kinerja kurir dan membuat tabel distribusi frekuensi. Langkah – langkah nya sebagai berikut :

a. Menentukan jumlah kelas interval dengan rumus :

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan :

K = Jumlah kelas interval

n = Jumlah data

Log = Logaritma

b. Menentukan panjang kelas interval dengan rumus :

$$\text{Panjang Kelas Interval} = \left(\frac{x_n - x_1}{k} \right)$$

Keterangan :

x_n = Skor tertinggi

x_1 = Skor terendah

k = Banyaknya kelas

3.8.2 Uji Normalitas Data

Menurut sugiyono (2006:194) data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan *Chi Kuadrat* dengan ketentuan bila harga *Chi Kuadrat* _{hitung} lebih kecil atau sama dengan harga *Chi Kuadrat* _{tabel} ($x_{h^2} \leq x_{t^2}$), maka distribusi data dinyatakan normal, dan bila lebih besar ($>$) dinyatakan tidak normal.

3.9 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan tehnik korelasi, analisis ini akan dicari berapa besar hubungan antara kecerdasan emosi dengan kinerja kurir melalui rumus *korelasi pearson product moment (r)*.

Analisis regresi yang bertujuan untuk memprediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (dirubah-ubah). Sugiyono (2006:201).

Dalam penggunaan alaisis regresi, perlu mempertimbangkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu : 1) Sampel diambil secara acak, 2) variabel berhubungan secara linier, 3) variabel berdistribusi normal atau mendekati normal. Persamaan umum regresi linier adalah dengan rumus :

$$Y = a + b X$$

Keterangan

a = Konstanta

b = Elastisitas Variabel

X = Variabel X

Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai signifikasi dengan level signifikasi ($\alpha = 0,05$) dengan hipotesa :

$H_0 = 0$ Tidak ada hubungan antara variable X dengan Y

$H_a \neq 0$ Terdapat hubungan antara variable X dengan Y

Analisis korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi, dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. (Sugiyono, 2006:209)



BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri dari 24 butir dengan jumlah responden 50, variabel kecerdasan emosi terdiri dari 12 butir pernyataan dibagi dalam empat kelompok besar yaitu *Self Awareness* dalam pernyataan nomor 1,2 dan 3, *Social Awareness* dalam pernyataan nomor 4 dan 5, *Self Management* dalam pernyataan nomor 6,7,8 dan 9 dan *Social Skill* dalam pernyataan nomor 10,11 dan 12 .

Variabel kinerja terdiri dari 12 butir pernyataan dibagi dalam tiga kelompok besar yaitu Kualitas dalam pernyataan nomor 1,2,3,4 dan 5, Kuantitas dalam pernyataan nomor 6,7 dan 8 sedangkan Tanggung Jawab & Disiplin dalam pernyataan nomor 9,10,11 dan 12.

4.2 Karakteristik Responden

Analisa ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik responden. meliputi usia, lama bekerja dan pendidikan untuk lebih jelasnya data analisa akan disajikan dalam bentuk tabel-tabel sebagai berikut :

Tingkat usia responden dibagi menjadi enam kelompok seperti tabel berikut :

Tabel 4.1
Tingkat Usia Responden

Tingkat Usia	Frekuensi	Prosentase
< 20	4	8%
21 - 25	13	26%
26 - 30	23	46%
31 - 35	5	10%
36 - 40	3	6%
> 41	2	4%
Jumlah	50	100%

Sumber : Kuesioner yang diolah

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa rata - rata usia yang bekerja di PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) adalah 26 – 30 tahun dengan 23 responden atau 46 %

Tingkat lama bekerja responden dibagi menjadi empat kelompok seperti tabel berikut :

Tabel 4.2
Lama Bekerja Responden

Lama Bekerja	Frekuensi	Prosentase
< 1 thn	5	10%
2 - 6 thn	31	62%
7 - 11 thn	12	24%
> 12 thn	2	4%
Jumlah	50	100%

Sumber : Kuesioner yang diolah

Dari tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa rata – rata lama bekerja responden adalah 2 – 6 tahun dengan 31 responden atau 62 %.

4.3 Deskriptif Penelitian

4.3.1 Variabel Kecerdasan Emosi (X)

Variabel kecerdasan emosi berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh hasil skor terendah 19 dan tertinggi 48. Dari hasil skor terendah dan tertinggi tersebut, berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh hasil perhitungan, sebagai berikut:

1. Skor rata-rata (*Mean*) adalah 32,64
2. Nilai Tengah (*Median*) adalah 33,00
3. Modus (*Mode*) adalah 35
4. Simpangan Baku (*Std Deviaion*) adalah sebesar 5,806

Selanjutnya menentukan kelas interval dan panjang kelas terhadap variabel kecerdasan emosi, sebagai berikut :

1. Kelas interval dengan rumus

$$\begin{aligned} K &= 1 + 3,3 \log n \\ &= 1 + 3,3 \log 50 \\ &= 6,60 \text{ dibulatkan menjadi } 6 \end{aligned}$$

2. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned} P &= \left(\frac{x_n - x_1}{k} \right) \\ &= 48 - 19 / 6 \\ &= 29 / 6 \\ &= 4,83 \text{ dibulatkan menjadi } 5 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas jika disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi terhadap data variabel kecerdasan emosi, hasilnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini

Tabel 4.3

Distribusi Skor Kecerdasan Emosi (X)

NO	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
1	19 - 23	3	6
2	24 - 28	11	22
3	29 - 33	13	26
4	34 - 38	15	30
5	39 - 43	6	12
6	44 - 48	2	4
JUMLAH		50	100

Sumber : kuisisioner yang diolah

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 13 responden atau (26%) berada pada kelompok rata-rata, 23 responden atau 46% berada di atas rata-rata dan 14 responden atau 28% berada di bawah kelompok rata-rata. Dari uraian tabel tersebut terlihat bahwa kecerdasan emosi yang ditunjukkan oleh kurir pada PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sudah sangat kuat. Hal ini terlihat dari jawaban responden tentang kecerdasan emosi dimana 36 responden 72 % jawabannya berada pada skor rata-rata dan diatas rata-rata.

4.3.2 Variabel Kinerja Kurir (Y)

Variabel kinerja kurir berdasarkan hasil penyebaran kuesioner diperoleh hasil skor terendah 21 dan tertinggi 44. Dari hasil skor terendah dan tertinggi

tersebut, berdasarkan hasil perhitungan statistik diperoleh hasil perhitungan, sebagai berikut:

1. Skor rata-rata (*Mean*) adalah 34,00
2. Nilai Tengah (*Median*) adalah 35,00
3. Modus (*Mode*) adalah 35
4. Simpangan Baku (*Std Deviaion*) adalah sebesar 4,794

Selanjutnya menentukan kelas interval dan panjang kelas terhadap variabel kinerja kurir, sebagai berikut :

1. Kelas interval dengan rumus

$$\begin{aligned}
 K &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 50 \\
 &= 6,60 \text{ dibulatkan menjadi } 6
 \end{aligned}$$

2. Panjang Kelas Interval

$$\begin{aligned}
 P &= \left(\frac{x_n - x_1}{k} \right) \\
 &= 48 - 19 / 6 \\
 &= 23 / 6 \\
 &= 3,83 \text{ dibulatkan menjadi } 4
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas jika disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi terhadap data variabel kecerdasan emosi, hasilnya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4.4

Distribusi Skor Kinerja Kurir (Y)

NO	Interval Kelas	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif (%)
1	21 – 24	3	6
2	25 – 28	3	6
3	29 – 32	9	18
4	33 – 36	20	40
5	37 – 40	12	24
6	41 - 44	3	6
JUMLAH		50	100

Sumber : kuisioner yang diolah

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 20 responden atau (40%) berada pada kelompok rata-rata, 15 responden atau 30% berada di atas rata-rata dan 15 responden atau 30% berada di bawah kelompok rata-rata. Dari uraian tabel tersebut terlihat bahwa kinerja kurir pada PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sudah sangat tinggi. Hal ini terlihat dari jawaban responden tentang kinerja dimana 35 responden atau 70 % jawabannya berada pada skor rata-rata dan diatas rata-rata.

4.4 Uji Normalitas Data

Tujuan uji normalitas data adalah untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang diteliti yaitu kecerdasan emosi (X) dan variabel kinerja kurir (Y) berasal dari distribusi normal. Dalam hal ini, menurut Sugiyono (2006:194) apabila harga *Chi Kuadrat* _{hitung} lebih kecil atau sama dengan harga *Chi Kuadrat* _{tabel} ($x_h^2 \leq x_t^2$), maka variabel penelitian berasal dari distribusi

normal. Sedangkan apabila hasilnya lebih besar ($>$) maka dinyatakan bahwa variabel penelitian berasal dari distribusi tidak normal.

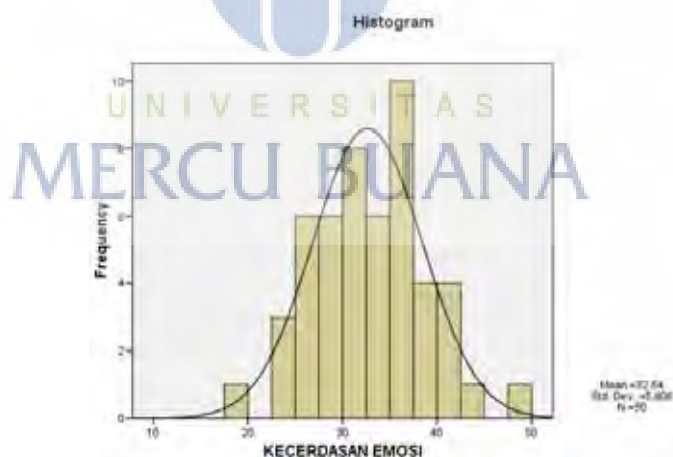
4.4.1 Uji Normalitas Variabel Kecerdasan Emosi (X)

Tabel 4.5

Normalitas Data Variabel Kecerdasan Emosi

Variabel	df	χ_h^2	χ_t^2	Keterangan
Kecerdasan Emosi	20	14,680	31,410	Distribusi Normal

Dari hasil di atas terlihat nilai *Chi Kuadrat* hitung (χ_h^2) 14,680 dan *Chi Kuadrat* tabel (χ_t^2) = 31,410. maka variabel kecerdasan emosi berdistribusi normal. Jika digambarkan kedalam bentuk grafik histogram, nampak terlihat kurva normalnya melengkung sempurna seperti gambar di bawah ini.



Gambar 4.1
Kurva Normal Variabel Kecerdasan Emosi

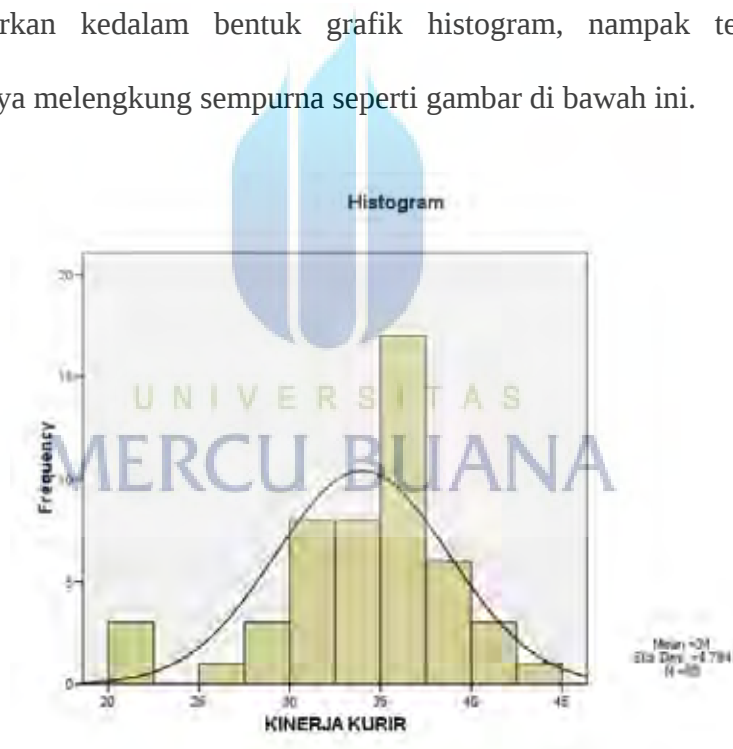
4.4.2 Uji Normalitas Variabel Kinerja Kurir (Y)

Tabel 4.6

Normalitas Data Variabel kinerja kurir (Y)

Variabel	df	x_h^2	x_t^2	Keterangan
Kinerja Kurir	18	26,000	28,869	Distribusi Normal

Dari hasil di atas terlihat nilai *Chi Kuadrat* hitung (x_h^2) 26,000 dan *Chi Kuadrat* tabel (x_t^2)= 28,869 maka variabel kinerja berdistribusi normal. Jika digambarkan kedalam bentuk grafik histogram, nampak terlihat kurva normalnya melengkung sempurna seperti gambar di bawah ini.



Gambar 4.2
Kurva Normal Variabel Kinerja Kurir

4.5 Pengujian Hipotesis

Tabel 4.7

Korelasi variabel X dengan Y

Correlations

		KECERDASAN EMOSI	KINERJA KURIR
KECERDASAN EMOSI	Pearson Correlation	1	,641**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	50	50
KINERJA KURIR	Pearson Correlation	,641**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	50	50

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

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya hubungan antara variabel Kecerdasan Emosi (variabel X) dengan variabel Kinerja Kurir (variabel Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0.641.

Tabel 4.8

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2006 : 207)

Berdasarkan table diatas, koefisien korelasi antara “Kecerdasan Emosi” dengan “Kinerja Kurir” berada pada interval koefisien (0,60 – 0,799) berarti tingkat hubungan “kuat” .

Tabel 4.9
Hasil uji signifikansi Regresi Variabel (X) dengan (Y)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	16,727	3,032		,000
	KECERDASAN EMOSI	,529	,091	,641	,000

a. Dependent Variable: KINERJA KURIR

Tabel hasil perhitungan di atas terlihat bahwa hasil perhitungan analisis regresi sederhana pada data variabel kinerja kurir atas kecerdasan emosi menghasilkan arah regresi konstanta a sebesar 16,727 dan b sebesar 0,529. Dengan persamaan regresi $Y = 16,727 + 0,529 X$. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu skor variabel kinerja kurir (Y) akan diikuti perubahan peningkatan terhadap variabel kecerdasan emosi (X) sebesar 0,529.

Selanjutnya uji signifikansi koefisien korelasi dilakukan uji t di dapat t_{hitung} sebesar 5,785, sedangkan harga t_{tabel} dengan dk (50-2=48) adalah 2,021. Pada taraf signifikansi 0,05. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien korelasi variabel kecerdasan emosi (X) dengan variabel kinerja kurir (Y) adalah signifikan, dengan demikian hipotesis (H_a) yang menyatakan terdapat hubungan positif antara variabel kecerdasan emosi (X) dengan kinerja kurir (Y) dapat diterima.

Tabel 4.10
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 ^a	,411	,398	3,718

a. Predictors: (Constant), KECERDASAN EMOSI

b. Dependent Variable: KINERJA KURIR

Hasil tabel di atas menunjukkan koefisien *korelasi pearson product moment* sebesar 0,641 dan *R square* adalah 0,411 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau $(0,641 \times 0,641 = 0,411)$). Artinya variabel kecerdasan emosi (X) ditentukan oleh kinerja kurir (Y) sebesar 41% , sedangkan untuk sisanya 59% dijelaskan oleh faktor – faktor lain.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dilakukan , maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosi yang ditunjukkan oleh kurir pada PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sudah sangat kuat. Hal ini terlihat dari jawaban responden tentang kecerdasan emosi dimana 36 responden 72 % jawabannya berada pada skor rata-rata dan diatas rata-rata.
2. Kinerja kurir pada PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) sudah sangat tinggi. Hal ini terlihat dari jawaban responden tentang kinerja dimana 35 responden atau 70 % jawabannya berada pada skor rata-rata dan diatas rata-rata.
3. Hubungan antara variabel kecerdasan emosi (X) dengan Kinerja Kurir (Y) dari hasil koefisien *corelasi perarson product moment* sebesar 0,641 dan koefisien determinasi sebesar 0,411 hal ini berarti variabel kecerdasan emosi (X) ditentukan oleh kinerja kurir (Y) sebesar 41% , sedangkan untuk sisanya 59% dijelaskan oleh faktor – faktor lain seperti IQ, Kreatifitas dan lain-lain.

5.2 SARAN

Sejalan dengan kesimpulan- kesimpulan yang telah diambil dari hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat di laksanakan untuk meningkatkan kinerja kurir adalah sebagai berikut :

1. Adanya tingkat kecerdasan emosi yang kuat bagi kurir sudah menunjukkan bahwa kurir di PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) telah dapat mengelola emosi diri dengan baik, hal ini sebaiknya dapat diimplementasikan secara konsisten dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan.
2. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara tingkat kecerdasan emosi dengan kinerja kurir, untuk itu apabila PT.Citra Van Titipan Kilat (TIKI) akan meningkatkan kinerja kurir yaitu dengan mengoptimalkan tingkat kecerdasan emosi, hal ini dapat dilakukan melalui pembinaan kurir dari atasan secara berkesinambungan.

**ANGKET PENELITIAN
HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI DENGAN KINERJA KURIR
DI PT.CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI)**

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk menjawab seluruh pertanyaan di bawah ini sesuai dengan pilihan saudara
2. Pada halaman berikut ini, saudara cukup memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom lembar yang tersedia, yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Empat alternatif jawaban untuk variabel **Kinerja** dan **Kecerdasan Emosi** yaitu :

ALTERNATIF JAWABAN		SKOR
Kecerdasan Emosi	Kinerja	
Selalu	Sangat Setuju	4
Sering	Setuju	3
Jarang	Tidak Setuju	2
Tidak Pernah	Sangat Tidak Setuju	1

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Umur :Tahun
2. Jenis Kelamin : Laki – laki / Perempuan *) Coret yang tidak perlu
3. Lama Bekerja :Tahun
4. Pendidikan :

B. KECERDASAN EMOSI

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SL	SR	JR	TP
1	Saya dapat mengekspresikan perasaan (marah, sedih dan gembira) secara jujur dan jelas				
2	Saya dapat menerima kelemahan dan kelebihan diri sendiri dan orang lain secara positif				
3	Saya mempercayai kemampuan diri sendiri				
4	Saya dapat memahami dan menempatkan diri berdasarkan sudut pandang orang lain kondisi orang lain (Empati)				
5	Saya memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua pihak sesuai dengan kebutuhannya				
6	Saya tetap bersikap tenang walaupun dalam kondisi tertekan, atau menghadapi orang tertentu yang membuat jengkel atau marah				
7	Saya bertanggung jawab secara pribadi atas kesalahan maupun kekhilafan yang saya lakukan, tanpa menyalahkan orang lain atau situasi				
8	Saya tidak mudah frustrasi oleh kegagalan, tantangan dan kesulitan yang di hadapi untuk mencapai tujuan				
9	Saya orang yang dapat menyesuaikan diri dalam lingkungan pergaulan, maupun pekerjaan yang baru				
10	Saya dapat memberikan motivasi serta dorongan bagi orang lain untuk bangkit dari kegagalan				
11	Saya mencari jalan keluar yang terbaik secara adil dan obyektif dalam mengatasi konflik di dalam lingkungan pergaulan maupun pekerjaan				
12	Saya bersedia membantu teman dan bekerjasama dalam penyelesaian pekerjaan				

C. KINERJA

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1	Dalam bekerja harus memahami dan menguasai ruang lingkup pekerjaan				
2	Dalam bekerja dapat menyelesaikan masalah pekerjaan di lapangan dengan baik				
3	Dalam bekerja di perlukan skala prioritas				
4	Dalam bekerja memegang prinsip kejujuran merupakan hal yang utama				
5	Dalam bekerja diperlukan pengawasan langsung dari atasan				
6	Bekerja sesuai dengan target kerja , standard waktu dan jadwal yang ditetapkan				
7	Hasil kerja saya dapat memenuhi target yang ditetapkan				
8	Penyelesaian pekerjaan dilakukan secara efektif dan efisien				
9	Dalam keadaan dan situasi apapun, saya siap melaksanakan tugas untuk meningkatkan produktivitas kerja				
10	Saya berkewajiban menjaga dan memelihara peralatan dan perlengkapan penunjang dalam bekerja				
11	Dalam meningkatkan prestasi kerja, diperlukan ketepatan waktu				
12	Instruksi dan peraturan dalam bekerja yang ditetapkan , harus diikuti dan dipatuhi				

HASIL SKOR JAWABAN RESPONDEN TERHADAP VARIABEL KECERDASAN EMOSI (X)

NO	Self Awareness			Social Awareness		Self Management				Social Skill			SKOR
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	
1	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	41
2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	33
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	27
4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	28
5	4	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	42
6	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	27
7	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	28
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
9	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	36
10	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	27
11	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	28
12	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	38
13	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	28
14	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	30
15	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	29
16	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	26
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	32
19	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	32
20	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	26
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35
22	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	44
23	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	38
24	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	19
25	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	36
26	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	31
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
28	2	3	3	1	2	1	2	2	1	1	3	2	23
29	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
31	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	4	4	27
32	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	35
33	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	39
34	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	40
35	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	31
36	1	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	34
37	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	34
38	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
39	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	33
40	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	29
41	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	34
42	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	35
43	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	35
44	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	31
45	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	30
46	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	40
47	3	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	33
48	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	39
49	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	36
50	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	32
̑	144	139	135	131	132	139	141	140	127	128	144	132	1632

**HASIL SKOR JAWABAN RESPONDEN TERHADAP
VARIABEL KINERJA (Y)**

NO	Kualitas Kerja					Kuantitas Kerja			TG Jawab & Disiplin				SKOR
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	40
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	22
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	42
6	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	30
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	34
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35
10	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	26
11	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	29
12	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	31
13	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	28
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35
15	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	30
16	2	2	2	3	2	2	1	3	2	3	3	3	28
17	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	35
18	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	35
19	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	36
20	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	32
21	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	37
22	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	38
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
24	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	21
25	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	41
26	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	33
27	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	44
28	2	3	3	1	1	2	1	2	1	1	3	2	22
29	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	34
30	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	38
31	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	32
32	3	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	36
33	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	33
34	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	39
35	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	37
36	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	32
37	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	33
38	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	34
39	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	38
40	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	34
41	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	38
42	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	35
43	3	4	3	2	3	1	3	2	1	3	2	3	30
44	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	39
45	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	35
46	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
47	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	32
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37
49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37
Σ	147	146	138	142	141	142	141	139	128	146	144	147	1700

Frequencies

Statistics

		KECERDASAN EMOSI	KINERJA KURIR
N	Valid	50	50
	Missing	0	0
Mean		32,64	34,00
Std. Error of Mean		,821	,678
Median		33,00	35,00
Mode		35	35
Std. Deviation		5,806	4,794
Variance		33,704	22,980
Range		29	23
Minimum		19	21
Maximum		48	44
Sum		1632	1700

Frequency Kecerdasan Emosi

KECERDASAN EMOSI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 19	1	2,0	2,0	2,0
23	2	4,0	4,0	6,0
24	1	2,0	2,0	8,0
26	2	4,0	4,0	12,0
27	4	8,0	8,0	20,0
28	4	8,0	8,0	28,0
29	2	4,0	4,0	32,0
30	2	4,0	4,0	36,0
31	3	6,0	6,0	42,0
32	3	6,0	6,0	48,0
33	3	6,0	6,0	54,0
34	3	6,0	6,0	60,0
35	6	12,0	12,0	72,0
36	4	8,0	8,0	80,0
38	2	4,0	4,0	84,0
39	2	4,0	4,0	88,0
40	2	4,0	4,0	92,0
41	1	2,0	2,0	94,0
42	1	2,0	2,0	96,0
44	1	2,0	2,0	98,0
48	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Dapat mengekspresikan perasaan diri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	11	22,0	22,0	24,0
	Sering	31	62,0	62,0	86,0
	Selalu	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kesadaran yang tinggi akan kekuatan dan kelemahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	15	30,0	30,0	32,0
	Sering	28	56,0	56,0	88,0
	Selalu	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Mempercayai kemampuan diri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	2	4,0	4,0	4,0
	Jarang	14	28,0	28,0	32,0
	Sering	31	62,0	62,0	94,0
	Selalu	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Empati

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	21	42,0	42,0	44,0
	Sering	24	48,0	48,0	92,0
	Selalu	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kesadaran akan pelayanan atau Responsif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	23	46,0	46,0	48,0
	Sering	19	38,0	38,0	86,0
	Selalu	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Mengelola emosi dalam pengendalian diri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	17	34,0	34,0	36,0
	Sering	24	48,0	48,0	84,0
	Selalu	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Transparansi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	15	30,0	30,0	32,0
	Sering	26	52,0	52,0	84,0
	Selalu	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Motivasi diri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	13	26,0	26,0	28,0
	Sering	31	62,0	62,0	90,0
	Selalu	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kemampuan Beradaptasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	2	4,0	4,0	4,0
	Jarang	26	52,0	52,0	56,0
	Sering	15	30,0	30,0	86,0
	Selalu	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Memotivasi orang lain

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	3	6,0	6,0	6,0
	Jarang	19	38,0	38,0	44,0
	Sering	25	50,0	50,0	94,0
	Selalu	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Mengelola Konflik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Jarang	12	24,0	24,0	24,0
	Sering	32	64,0	64,0	88,0
	Selalu	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Membina Hubungan dan Kerjasama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	1	2,0	2,0	2,0
	Jarang	20	40,0	40,0	42,0
	Sering	25	50,0	50,0	92,0
	Selalu	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Frequency Kinerja Kurir

KINERJA KURIR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 21	1	2,0	2,0	2,0
22	2	4,0	4,0	6,0
26	1	2,0	2,0	8,0
28	2	4,0	4,0	12,0
29	1	2,0	2,0	14,0
30	3	6,0	6,0	20,0
31	1	2,0	2,0	22,0
32	4	8,0	8,0	30,0
33	3	6,0	6,0	36,0
34	5	10,0	10,0	46,0
35	8	16,0	16,0	62,0
36	4	8,0	8,0	70,0
37	5	10,0	10,0	80,0
38	4	8,0	8,0	88,0
39	2	4,0	4,0	92,0
40	1	2,0	2,0	94,0
41	1	2,0	2,0	96,0
42	1	2,0	2,0	98,0
44	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Memahami ruang lingkup pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	11	22,0	22,0	22,0
Setuju	31	62,0	62,0	84,0
Sangat Setuju	8	16,0	16,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Kemampuan mengambil keputusan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	7	14,0	14,0	16,0
	Setuju	37	74,0	74,0	90,0
	Sangat Setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kemampuan menentukan prioritas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	15	30,0	30,0	34,0
	Setuju	26	52,0	52,0	86,0
	Sangat Setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kejujuran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	14	28,0	28,0	30,0
	Setuju	27	54,0	54,0	84,0
	Sangat Setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Ketrampilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4,0	4,0	4,0
	Tidak Setuju	11	22,0	22,0	26,0
	Setuju	31	62,0	62,0	88,0
	Sangat Setuju	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Hasil kerja yang dicapai berdasarkan jumlah yang ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	14	28,0	28,0	30,0
	Setuju	28	56,0	56,0	86,0
	Sangat Setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Pencapaian hasil berdasarkan standard waktu dan jadwal yang ditetapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	6,0	6,0	6,0
	Tidak Setuju	9	18,0	18,0	24,0
	Setuju	32	64,0	64,0	88,0
	Sangat Setuju	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Penyelesaian pekerjaan secara efektif & Efisien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	14	28,0	28,0	30,0
	Setuju	30	60,0	60,0	90,0
	Sangat Setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Memahami tugas, tanggung jawab dan wewenang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	8,0	8,0	8,0
	Tidak Setuju	17	34,0	34,0	42,0
	Setuju	26	52,0	52,0	94,0
	Sangat Setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Ketaatan pada peraturan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2,0	2,0	2,0
	Tidak Setuju	4	8,0	8,0	10,0
	Setuju	43	86,0	86,0	96,0
	Sangat Setuju	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Ketepatan waktu dalam bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	18,0	18,0	18,0
	Setuju	38	76,0	76,0	94,0
	Sangat Setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Kepatuhan terhadap prosedur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	6	12,0	12,0	12,0
	Setuju	41	82,0	82,0	94,0
	Sangat Setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	