

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya dengan alamat kantor pusat di Jl. Oto Iskandar Dinata No. 06, Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan pada karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

##### **3.1.1 Sejarah Singkat**

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Rute perjalanan pos kala itu ialah melalui Karawang, Cirebon dan Pekalongan.

### 3.1.2 Perubahan Status Pos Indonesia (Persero)

Pos Indonesia telah beberapa kali mengalami perubahan status mulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph, dan Telephone). Badan usaha yang dipimpin oleh seorang Kepala Jawatan ini operasinya tidak bersifat komersial dan fungsinya lebih diarahkan untuk mengadakan pelayanan publik. Perkembangan terus terjadi hingga statusnya menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Mengamati perkembangan zaman dimana sektor pos dan telekomunikasi berkembang sangat pesat, maka pada tahun 1965 berganti menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), dan pada tahun 1978 berubah menjadi Perum Pos dan Giro yang sejak ini ditegaskan sebagai badan usaha tunggal dalam menyelenggarakan dinas pos dan giro pos baik untuk hubungan dalam maupun luar negeri. Selama 17 tahun berstatus Perum, maka pada Juni 1995 berubah menjadi Perseoran Terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang per-pos-an Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi, dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 kantor pos online, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos

diciptakan untuk mempermudah proses kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

### **3.1.3 Visi, Misi, Tagline dan Kredo PT Pos Indonesia (Persero)**

#### **Visi**

“Menjadi raksasa logistik dari timur”.

#### **Misi**

1. Berperan penting sebagai aset yang berguna bagi bangsa dan negara.
2. Menciptakan tempat berkarya yang menyenangkan guna berkontribusi secara maksimal.
3. Menyediakan layanan prima yang menjadi pilihan pertama bagi para pelanggan.
4. Senantiasa berjuang untuk memberi yang lebih baik bagi stakeholders utama.

#### **Tagline**

“Kami membawa misi ...”

#### **Kredo**

Sumber daya ada batasnya, tetapi kreativitas tak terbatas. Dengan iman kepada Tuhan dan persatuan, kita menuju kejayaan.

### **3.1.4 Jenis Usaha PT Pos Indonesia (Persero)**

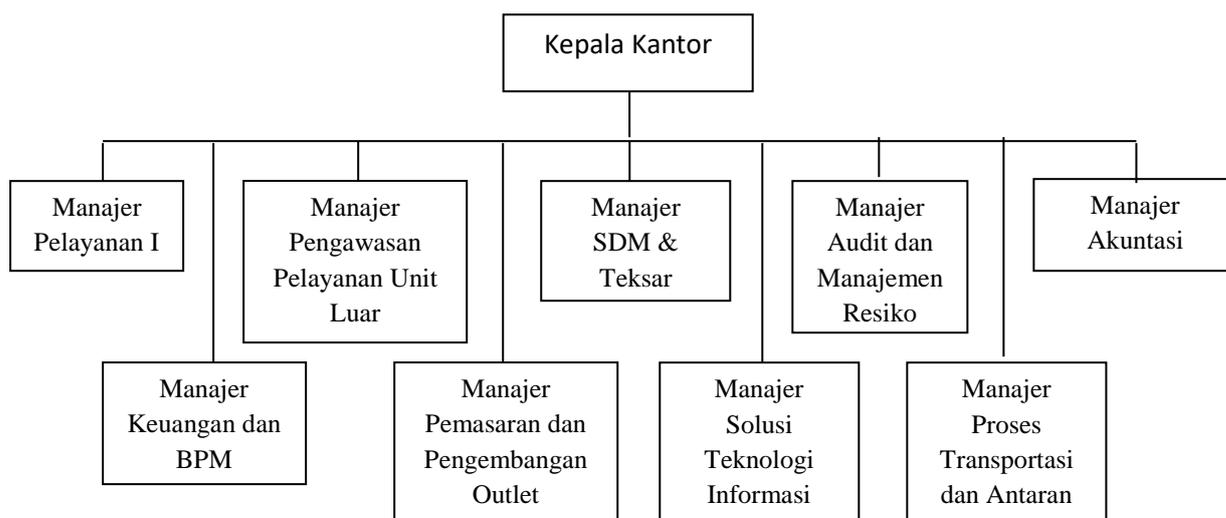
Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos

Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). Pos Indonesia memiliki Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga yang dicatatkan di Akta Notaris Sutjipto, S.H Nomor 117 pada tanggal 20 Juni 1995 yang juga telah mengalami perubahan sebagaimana yang dicatatkan di Akta Notaris Sutjipto, S.H Nomor 89 pada tanggal 21 September 1998 dan Nomor 111 pada tanggal 28 Oktober 1998.

PT Pos Indonesia (Persero) Tasikmalaya mempunyai tugas pokok membangun, mengusahakan dan mengembangkan pelayanan dalam bidang lalu lintas berita dan informasi tertulis, barang, dan uang. Pada intinya usaha-usaha yang dijalankan oleh PT Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan dan produk kepada masyarakat, baik berupa jasa maupun barang (benda pos) melalui media cetak, radio, televisi, aneka layanan dan pelayanan pos.

### **3.1.5 Struktur Organisasi**

Hal yang penting dalam suatu perusahaan atau organisasi yakni adanya stuktur organisasi yang jelas, dimana dalam struktur organisasi perusahaan atau organisasi terdiri dari divisi atau kelompok kerja yang dapat menunjang dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam struktur organisasi diperlukan pembagian sumber daya manusianya yang sesuai dengan kemampuan kerja masing-masing tenaga kerja.



**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya 2018**

Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya 2018

Berikut ini adalah deskripsi jabatan/pembagian tugas bagi setiap bidang di kantor

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya

1. Kepala Kantor Pos Cabang

- a. Kepala kantor pos cabang bertanggungjawab kepada kepala kantor pos pemeriksa.
- b. Tugas pokok kepala kantor pos cabang adalah melakukan transaksi pelayanan jasa surat, paket, jasa keuangan dan keagenan, giro dan penyaluran dana, pembayaran pensiun, proses tutupan pos dan antaran pos serta kegiatan pendukung dan administrasi lainnya sebagai infrastruktur bisnis, dan operasi dari kantor pos pemeriksa untuk mencapai pendapatan, dan mutu operasi perusahaan.

2. Manajer Pelayanan

- a. Manajer pelayanan bertanggung jawab kepada kepala kantor pos.

- b. Tugas pokok manajer pelayanan adalah melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan layanan loket surat dan paket, jasa keuangan (pospay, wesel pos dan jasa keuangan lainnya), posmart dan e-commerce serta penjualan perangko, benda pos, filateli dan materai serta benda pihak ketiga lainnya, pengelolaan operasional dan layanan giro, dan penyaluran dana untuk mencapai sasaran pendapatan, likuiditas perusahaan dan mutu serta kepuasan pelanggan, dan melaksanakan serta mengendalikan pelaksanaan pekerjaan pelayanan pelanggan yang meliputi: penanganan keluhan pelanggan, informasi pelanggan, dan solusi pelanggan sesuai dengan ketentuan perusahaan serta mengelola dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan penjualan surat, paket dan jasa keuangan dan mengelola, melaksanakan serta mengendalikan administrasi penjualan, pengelolaan piutang pendapatan di kantor pos dan account executive.

### 3. Manajer Pengawasan Pelayanan Unit Luar

- a. Manajer pengawasan unit pelayanan luar bertanggungjawab kepada kepala kantor pos.
- b. Tugas pokok manajer pengawasan unit pelayanan luar adalah melaksanakan dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh kantor pos cabang, MPS/PKD, loket Ekstensi, CPM, unit pelayanan lainnya, pengelolaan dan pengembangan agen pos serta titik layanan lainnya untuk mencapai tertib administrasi dan pembukuan akuntansi dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

#### 4. Manajer SDM, Teknologi dan Sarana

- a. Manajer SDM, teknologi dan sarana bertanggungjawab kepada kepala kantor pos.
- b. Manajer SDM, teknologi dan sarana mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan kerja Sumber Daya Manusia, teknologi, dan sarana (kendaraan, gedung, peralatan kantor, *software*, jaringan TI, komputer dan perangkat pendukungnya), kesekretariatan dan kegiatan umum lainnya di UPT untuk mendukung pelaksanaan operasional berjalan dengan tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

#### 5. Manajer Audit dan Manajemen Resiko

- a. Manajer Audit dan Manajemen Resiko bertanggungjawab kepada kepala kantor.
- b. Tugas Pokok Manajer Audit dan Manajemen Resiko adalah melaksanakan pemeriksaan secara rutin dan berkala terhadap pelaksanaan pekerjaan pada setiap bagian di kantor pos berdasarkan pedoman pemeriksaan periodik yang berlaku, dan melakukan pengukuran standar mutu.

#### 6. Manajer Akuntansi

- a. Manajer Akuntansi bertanggungjawab kepada kepala kantor.
- b. Manajer Akuntansi mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan pelaksanaan pengelolaan Akuntansi di UPT agar tercapai

pembukuan akuntansi yang tertib dan benar sesuai dengan ketentuan perusahaan.

#### 7. Manajer Keuangan dan BPM

- a. Manajer Keuangan dan BPM bertanggungjawab kepada kepala kantor pos.
- b. Manajer Keuangan dan BPM mempunyai fungsi melaksanakan dan mengendalikan pengelolaan keuangan dan benda pos, prangko, benda filateli, benda materai, dan benda pihak ketiga lainnya.

#### 8. Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet

- a. Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet bertanggungjawab kepada kepala kantor pos.
- b. Tugas pokok Manajer Pemasaran dan Pengembangan Outlet adalah merencanakan, mengelola dan mengendalikan pembukuan, penutupan outlet dan merespon permohonan pembukaan outlet kemitraan (agen pos/agen pos desa) baru, melaksanakan pemasaran dan pengelolaan usaha serta pengembangan outlet untuk mencapai jumlah dan komposisi outlet yang ideal, efektif dan produktif sesuai ketentuan yang ditetapkan perusahaan.

#### 9. Manajer Solusi Teknologi Informasi

- a. Manajer Solusi Teknologi Informasi bertanggungjawab kepada kepala kantor pos.
- b. Manajer Solusi Teknologi Informasi mempunyai fungsi mengorganisasikan dan mengendalikan aplikasi teknologi untuk mendukung kelancaran

pelaksanaan operasional di kantor pos sendiri dan kantor pos inbound teknologi sesuai yang ditetapkan perusahaan.

#### 10. Manajer Proses Transportasi dan Antaran

- a. Manajer Proses, Transportasi dan Antaran bertanggungjawab kepada kepala kantor.
- b. Tugas Pokok Manajer Proses dan Transportasi adalah:
  1. Melaksanakan dan mengawasi pemrosesan penerimaan dan pengiriman pos.
  2. Melaksanakan dan mengawasi penerimaan dan pendistribusian dan pengangkutan kantong kiriman pos agar mencapai standar mutu yang ditetapkan perusahaan.
  3. Melaksanakan dan mengawasi pelaksanaan proses pra antaran, antaran dan pasca antaran kiriman pos (surat dan paket) agar mencapai mutu yang di tetapkan perusahaan.

#### 3.1.6 Sebaran Tenaga Kerja

Jumlah keseluruhan karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya tahun 2018 sebanyak 43 orang dan digambarkan dalam tabel, sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Data Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero)**  
**yang ada di Tasikmalaya**

No.	Nama Pos Dirian	Alamat	Sebaran <i>Front Liner</i>
1	Kprk Tasikmalaya 46100	Jl. Otoiskandardinata no.6 Tsm	9
2	Kpc Tasikmalaya Unsil 46115A	Jl. Siliwangi no.6c	3
3	Kpc Indihiang 46151	Jl. Raya Indihiang no.109	3

4	Kpc Cisayong 46153	Jl. Raya Pagendingan RT 08/03	1
5	Kpc Rajapolah 46155	Jl. Raya Rajapolah no.226	2
6	Kpc Ciawi 46156	Jl. Raya Sukamantri no.190	2
7	Kpc Kawalu 46182	Jl. Raya Cibeuti no.7 Kawalu	2
8	Kpc Sukaraja 46183	Jl. Raya Karangnunggal 24	1
9	Kpc Karangnunggal 46186	Jl. Rancamaya no.23 Knl	1
10	Kpc Bantarkalong 46187	Jl. Raya Simpang no.90	1
11	Kpc Cipatujah 46189	Jl. Raya Cipatujah Tsm	1
12	Kpc Cibeureum 46196	Jl. Pasar Manonjaya no.120	2
13	Kpc Manonjaya 46197	Jl. Pasar Wetan no.40 Manonjaya	2
14	Kpc Cineam 46198	Jl. Raya Cineam Tsm	1
15	Kpc Singaparna 46411	Jl. Kantor Pos Tasikmalaya	3
16	Kpc Mangkubumi	Jl. Raya Singaparna no.76	2
17	Kpc Cikalong 46195	Jl. Raya Cikalong no.3	1
18	Kpc Mangunreja 46462	Jl. Raya Mangunreja no.45	1
19	Kpc Tamansari 46148	Jl. Tamansari Gobras RT 02/06	1
20	Kpc Jamanis 46457	Jl. Raya Jamanis RT 01/02	1
21	Kpc Gunungtanjung 46418	Jl. Raya Gunungtanjung RT 02/05	1
22	Kpc Cigalontang 46463	Jl. Raya Cigalontang RT 02/01	1
23	Kpc Sukaratu 46452	Jl. Raya Tawangbanteng RT 01/01	1
			43

Sumber: PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Tasikmalaya 2018

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya adalah menggunakan metode penelitian survey. Menurut Sugiyono (2015: 14) “Metode survey yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis”.

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan judul “**Pengaruh Pelatihan dan Kecerdasan Emosi Terhadap Kinerja Karyawan**”, maka terdapat dua variabel yaitu variabel independen / bebas dan variabel dependen / terikat. Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan indikator dan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang terkait dengan penelitian ini.

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala
1	2	3	4	5
Pelatihan (X <sub>1</sub> )	Kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk menambah pengetahuan atau wawasan, meningkatkan keterampilan, megubhan sikap dan tingkah laku karyawan dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Jenis pelatihan</li> <li>Tujuan pelatihan</li> <li>Materi</li> <li>Metode yang digunakan</li> <li>Kualifikasi peserta</li> <li>Kualifikasi pelatih</li> <li>Waktu</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sesuai kebutuhan</li> <li>Kinerja maksimal</li> <li>Kelengkapan materi</li> <li>Memberi kemudahan</li> <li>Membutuhk an pelatihan</li> <li>Ahli di bidangnya</li> <li>Banyaknya pelatihan</li> </ul>	Ordinal
Kecerdasan Emosi (X <sub>2</sub> )	Kemampuan seseorang dalam memahami dan mengelola emosi dirinya dan emosi orang lain serta menjadikanny a dorongan	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Self Awareness</i> / Kesadaran Diri</li> <li><i>Self Management</i> / Pengaturan Diri</li> <li><i>Motivation</i> / Motivasi</li> <li><i>Social Awareness</i> / Empati</li> <li><i>Relationship Management</i> /</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Percaya diri</li> <li>Pengendalian emosi diri</li> <li>Mampu menghadapi kegagalan</li> <li>Memahami orang lain</li> <li>Membangun hubungan</li> </ul>	Ordinal

1	2	3	4	5	
	untuk meningkatkan kinerjanya	Keterampilan Sosial			
Kinerja Karyawan (Y)	Hasil atau pencapaian karyawan dari pelaksanaan tugas dan tanggungjawab bnya.	1. Efektivitas dan efisiensi 2. Otoritas dan tanggungjawab 3. Disiplin 4. Inisiatif	- dan - dan - -	Tercapainya tujuan perusahaan Penyelesaian tugas Ketaatan Rasa hormat Kreativitas	Ordinal

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Field Research*, diperoleh melalui:

#### 1. Wawancara

Yaitu bertatap muka langsung dan melakukan tanya jawab kepada pihak yang berkaitan guna memperoleh data dan penjelasan yang diperlukan mengenai objek yang diteliti.

#### 2. Kuesioner

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan yang sudah disusun oleh peneliti kemudian disebarkan kepada responden sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

#### 3. Studi dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek.

### 3.2.2.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan dalam 2 bagian, yaitu:

#### a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang sedang diteliti. Salah satu cara untuk mendapatkan data tersebut adalah dengan memberikan kuesioner yang akan diisi langsung oleh objek yang akan diteliti, untuk objek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

#### b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh tidak langsung dari penelitian, misalnya bersumber dari artikel, jurnal dan dokumen-dokumen perusahaan. Data sekunder ini digunakan untuk menunjang dan membantu menguatkan data primer.

### 3.2.2.2 Populasi dan Sampel

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2015: 167) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya dengan jumlah 43 orang seperti yang tertera dalam tabel 3.1.

## b. Sampel

Menurut Sugiyono (2015: 168) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Jumlah Sampel karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya sebanyak 43 orang.

### 3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik sampling jenuh atau sensus. Menurut Sugiyono (2015: 68) definisi sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 43 orang karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya seperti yang tertera dalam tabel 3.1.

### 3.2.4 Skala Pengukuran

Teknik pertimbangan data untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert* untuk jenis pernyataan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3****Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif**

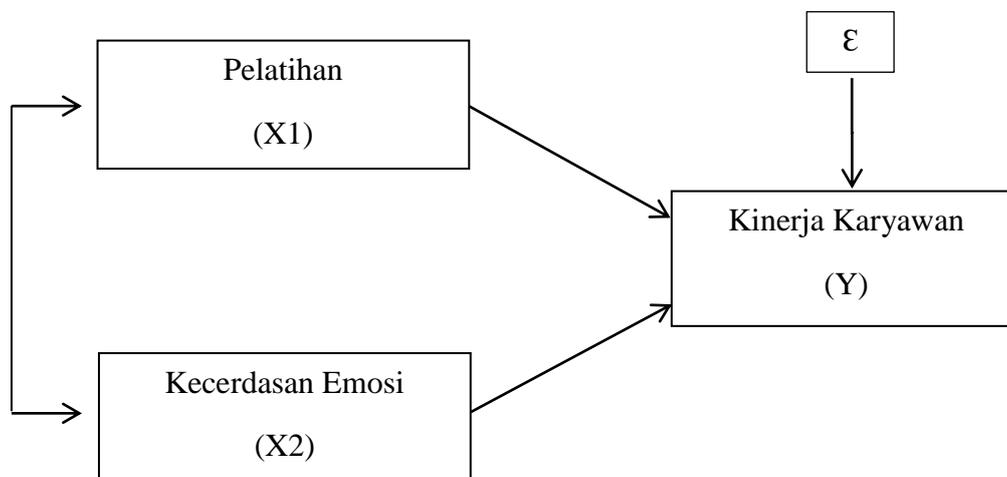
<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Notasi</b>	<b>Predikat</b>
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

**Tabel 3.4****Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif**

<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Notasi</b>	<b>Predikat</b>
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Tinggi
4	Tidak Setuju	TS	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Setuju	S	Rendah
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Rendah

**3.3 Model/Paradigma Penelitian**

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan maka disajikan paradigma penelitian berdasarkan pada kerangka pemikiran sebagai berikut:



**Gambar 3.2**  
**Paradigma Penelitian**

Keterangan:

X<sub>1</sub> = Pelatihan

X<sub>2</sub> = Kecerdasan Emosi

Y = Kinerja karyawan

### 3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan kecerdasan emosi terhadap kinerja karyawan. Setelah diperoleh data yang diperlukan, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

#### 1. Uji Validitas

Menurut Somantri dan Muhidin (2014: 49) suatu instrumen pengukuran

dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Adapun formula yang digunakan adalah teknik koefisien korelasi dari *Karl Pearson* menurut Suharsimi dalam (Abdurahman et al. 2011: 240)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = nilai korelasi

X = merupakan skor salah satu pernyataan

Y = merupakan total skor pernyataan

N = merupakan jumlah responden

R hitung dengan r tabel yaitu angka kritik tabel korelasi pada derajat kebebasan ( $dk = n-2$ ) dengan taraf signifikan 5% maka bila:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut tidak valid.

Untuk mempermudah perhitungan uji validitas akan menggunakan program SPSS for Window Versi 24.0.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Somantri dan Muhidin (2014: 47) suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat.

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Teknik *Cronbach* menurut Saefuddin dalam (Somantri dan Muhidin. 2014: 48). Dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\Sigma\sigma_b^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

$\sigma_b^2$  = varians total

$\Sigma\sigma_b^2$  = jumlah varians butir

Sebelum dicari jumlah varians butir terlebih dahulu dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian jumlahkan.

Rumus varians yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\Sigma x^2 \left( \frac{\Sigma x^2}{n} \right)}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

x = Nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butir pernyataan)

Dari hasil perhitungan tersebut, maka kaidah keputusannya adalah:

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan reliabel.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tidak reliabel.

Untuk mempermudah perhitungan uji reliabilitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 24.0.

### 3.4.1 Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Analisis Deskriptif

Teknik pertimbangan data dengan menggunakan analisis deskriptif, dimana data yang dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang berkaitan dengan data tersebut seperti: frekuensi, mean, standar deviasi maupun rangkingnya. Untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *Skala Likert* untuk jenis pernyataan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif. Perhitungan hasil kuesioner dengan presentase dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

dimana:

X = jumlah presentase jawaban

F = jumlah jawaban/frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu dengan cara sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

#### 2. Metode *Succesive Interval*

Data yang diperoleh merupakan data ordinal, sehingga untuk menaikkan

tingkat pengukuran dari ordinal ke interval dapat digunakan metode *successive interval*. Adapun langkah-langkah dari *successive interval* menurut Somantri dan Muhidin (2014: 45) adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan (frekuensi) responden (banyaknya responden yang memberikan respon yang ada).
2. Setiap bilangan pada frekuensi dibagi oleh n (karyawan) sehingga diperoleh proporsi.
3. Jumlah P (proporsi) secara berurutan dari setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif.
4. Proporsi kumulatif (PK) dianggap distribusi normal baku dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai z berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternative jawaban.
5. Hitung  $SV = \frac{\text{Density of limit} - \text{Density of upper limit}}{\text{area under upper limit} - \text{area under lower limit}} f$ .

SV yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan satu *transformed scale value* :  $Y = SV + SV_{\min}$ .

### 3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

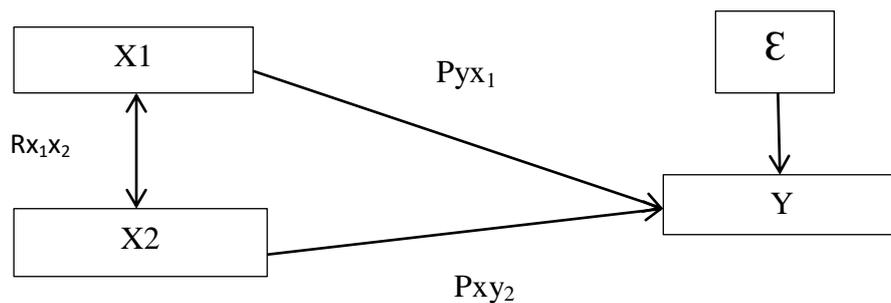
Teknik yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Tujuan digunakan analisis jalur adalah untuk mengetahui pengaruh seperangkat variabel X terhadap Y, serta untuk mengetahui pengaruh antara variabel X. Dalam analisis jalur ini dapat dilihat pengaruh dari setiap variabel secara bersama-sama. Selain itu juga, tujuan dilakukannya analisis jalur adalah untuk menerangkan pengaruh langsung atau tidak langsung dari beberapa variabel penyebab terhadap variabel lainnya sebagai variabel terikat. Untuk menentukan besarnya

pengaruh suatu variabel ataupun beberapa variabel terhadap variabel lainnya baik pengaruh yang sifatnya langsung atau tidak langsung, maka dapat digunakan Analisis Jalur.

Menurut Sanusi (2011: 156) tahapan dari analisis jalur adalah sebagai berikut:

1. Membuat diagram jalur dan membaginya menjadi beberapa sub-struktur;
2. Menentukan matriks korelasi;
3. Menghitung matriks invers dari variabel independen;
4. Menentukan koefisien jalur, tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen;
5. Menghitung  $R^2 y (x_1 \dots x_k)$ ;
6. Menghitung koefisien jalur variabel residu;
7. Uji keberartian model secara keseluruhan menggunakan uji F;
8. Uji keberartian koefisien jalur secara individu menggunakan uji-t.

Adapun formula Path Analysis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:



**Gambar 3.3**  
**Diagram Jalur**

Tabel 3.5

**Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung  $X_1$  dan  $X_2$  Terhadap Y**

No	Nama Variabel	Formula
1	<b>Pelatihan (<math>X_1</math>)</b>	
	a. Pengaruh Langsung $X_1$ Terhadap Y	$(pyx1)(pyx1)$
	b. Pengaruh Tidak Langsung $X_1$ Melalui $X_2$	$(pyx1)(rx1x2)(pyx2)$
	<b>Pengaruh <math>X_1</math> Total Terhadap Y</b>	<b>a + b ..... (1)</b>
2	<b>Kecerdasan Emosi (<math>X_2</math>)</b>	
	c. Pengaruh Langsung $X_2$ Terhadap Y	$(pyx2)(pyx2)$
	d. Pengaruh Tidak Langsung $X_2$ Melalui $X_1$	$(pyx2)(rx1x2)(pyx1)$
	<b>Pengaruh <math>X_2</math> Total Terhadap Y</b>	<b>c + d ..... (2)</b>
	<b>Total Pengaruh <math>X_1, X_2</math> Terhadap Y</b>	<b>(1)+(2) ..... kd</b>
	<b>Pengaruh lain yang tidak diteliti</b>	<b>1 - kd = knd</b>

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program SPSS *for Windows* versi 24.0.

### 3.4.2 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui tingkat signifikan secara bersama-sama pengaruh variabel independen dan dependen digunakan uji F.

Adapun kriteria secara simultan dengan tingkat keyakinan 95 persen atau  $\alpha$  0,05 dan derajat kebebasan (df)(kl) maka:

$H_0 \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$  : Pelatihan dan Kecerdasan Emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

$H_a \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$  : Pelatihan dan Kecerdasan Emosi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

Untuk mengetahui tingkat signifikan secara parsial apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen digunakan uji t.

Kriteria Hipotesis secara Parsial:

$H_0 1 : \beta_1 = 0$  : Secara parsial Pelatihan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

$H_a 1 : \beta_1 \neq 0$  : Secara parsial Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

$H_0 2 : \beta_2 = 0$  : Secara parsial Kecerdasan Emosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

$H_a 2 : \beta_2 \neq 0$  : Secara parsial Kecerdasan Emosi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan bagian *Front Liner* di PT Pos Indonesia (Persero) yang ada di Tasikmalaya.

Dengan derajat kebebasan (df) = k dan (n-k-1) dan tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 0,05$  maka:

Terima  $H_0$  jika p-value (sig.)  $> \alpha$

Tolak  $H_0$  jika p-value (sig.)  $\leq \alpha$

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program SPSS dan *Microsoft Office Excel 2010*.