

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis saat ini sangat kompetitif, oleh karena itu setiap karyawan perusahaan dituntut memiliki kompetensi agar mampu menghasilkan kinerja yang menguntungkan perusahaan. PT Mitra Buana Jaya Lestari sebagai perusahaan yang menghasilkan jasa layanan rest area KM 57, kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen melalui peran asset sumber daya manusia yang di milikinya. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kualitas layanan adalah kecerdasan emosional dan lingkungan kerja fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan lingkungan kerja fisik terhadap kinerja karyawan dalam memberikan layanan jasa kepada konsumen.

Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik sampling jenuh dengan jumlah sampel sebanyak 40 karyawan tetap PT Mitra Buana Jaya Lestari. Data di analisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda, dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan lingkungan kerja fisik berada pada kategori baik, kinerja karyawan pada kategori tinggi. secara parsial kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 27,6%, dan lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 35,9%. Secara simultan variabel kecerdasan emosional dan lingkungan kerja fisik mempengaruhi kinerja sebesar 63,2%.

Kata Kunci : Kecerdasan Emosional; Kinerja Karyawan; Lingkungan Kerja Fisik.