

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN**

PADA PT. XYZ

Oleh :

Vellicya Oktavani

NIM : 26189034

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2022

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA
PT.XYZ

Diajukan oleh

Nama : VELLICYA OKTAVANI

NIM : 26189034

Jakarta, Maret 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Ponco Priyantono, S.E.. M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT.XYZ

Diajukan oleh

Nama : VELLICYA OKTAVANI

NIM : 26189034

Jakarta, Maret 2022

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Ponco Priyantono, S.E.. M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2022

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Vellicya Oktavani / 26189034 / 2022 / Pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan PT. XYZ / Dosen Pembimbing : Ponco Priyanto, S.E., M.M.

Menghadapi perubahan tren berbelanja online pada masyarakat Indonesia saat ini, menjadikan perusahaan yang bergerak pada jasa pengiriman meningkat. Produktivitas kerja karyawan dan sumber daya manusia yang berkualitas merupakan kunci penentu keberhasilan perusahaan dalam bersaing. Kemampuan karyawan dalam komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional akan berdampak pada produktivitas kerja yang tinggi.

Variabel komunikasi interpersonal terdapat 5 indikator yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kemudian terdapat 5 indikator dalam variabel kecerdasan emosional yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan. Setelah itu terdapat 6 variabel dalam produktivitas kerja karyawan yaitu kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi.

Hasil penelitian diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, presentase, rata-rata, skala likert, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastitas, uji kesesuaian model, dan analisis regresi berganda dengan alat bantu software yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Demikian juga dengan (2) kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan sesuai hasil pada uji t.

Saran dari hasil penelitian ini adalah PT. XYZ dapat kembali memperhatikan bahwa karyawan penting untuk memahami dan menerapkan komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional guna meningkatkan produktivitas kerja nya.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional, dan Produktivitas Kerja Karyawan.



ABSTRACT

Vellicya Oktavani / 26189034 / 2022 / *The effect of Interpersonal Communication and Emotional Intelligence on Employee Work Productivity at PT. XYZ / Advisor : Ponco Priyanto, S.E., M.M.*

Changes in online shopping trends in Indonesian society today have made companies that offer service for shipping increasing high. Employee productivity and the quality in human resources are key determinants of the company's success in competing. The ability of employees in interpersonal communication and emotional intelligence will have an impact on high work productivity.

There are 5 indicators of interpersonal communication variables, namely openness, empathy, support, positiveness, and equality. Then there are 5 indicators in the emotional intelligence variable, namely self awareness, self management, motivation, social awareness, and relationship management. After that, there are 6 variables in employee productivity, namely ability, increasing the results achieved, morale, self-development, quality and efficiency.

The results of the study in this research were tested using validity test, reliability test, percentage, average, Likert scale, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, model suitability test, and multiple regression analysis. The software tool used to process the data is IBM SPSS 26.

The results showed that (1) interpersonal communication has a positive influence on employee productivity. Likewise, (2) emotional intelligence has a positive influence on employee work productivity according to the results of the t test.

Suggestions from the results of this study are PT. XYZ can again notice that it is important for employees to understand and apply interpersonal communication and emotional intelligence in order to increase their work productivity

Keywords : *Interpersonal Communication, Emotional Intelligence, and Employee Productivity.*





KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **'Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. XYZ'** dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan ujian akhir pada program studi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta.

Skripsi ini mungkin tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan beberapa pihak antara lain:

1. Bapak Ponco Priyantono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen.
3. Seluruh dosen pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama memperoleh pendidikan S1 (Strata satu).
4. Seluruh karyawan di PT. XYZ yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian pada skripsi ini.
5. Kepada Mama dan Alm. Papa serta Kakak yang terus memotivasi dan tanpa henti memberikan semangat bagi peneliti, juga selalu ada untuk peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh teman-teman kelas malam 2018 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang sudah berjuang Bersama-sama dari awal kuliah sampai proses kuliah berakhir.
7. Terima kasih untuk seluruh pihak yang berperan dalam membantu kelancaran dalam pembuatan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.



Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan masih belum sempurna. Oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran dari banyak pihak agar peneliti bisa melaksanakan penelitian ini dengan baik. Besar harapan peneliti agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak. Atas perhatian dan kerja sama bapak/ibu, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, Maret 2022

Velicya Oktavani
(Peneliti)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Batasan Penelitian	11
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan Penelitian	12
G. Manfaat Penelitian	12
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
A. Landasan Teoritis	14
1. Teori Komunikasi Interpersonal	14
2. Teori Kecerdasan Emosional	25
3. Teori Produktivitas	31
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	41
1. Pengaruh Kecerdasan Emosional dengan Produktivitas Karyawan	41
2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan Produktivitas Karyawan	42
D. Hipotesis	43
BAB III	44





METODE PENELITIAN	44
A. Obyek Penelitian	44
B. Disain Penelitian	44
1. Tingkat Pertanyaan Penyelesaian Penelitian	45
2. Metode Pengumpulan Data	45
3. Kontrol Peneliti Terhadap Variabel	45
4. Tujuan Studi	46
5. Dimensi Waktu.....	46
6. Cakupan Topik	46
7. Lingkungan penelitian.....	46
8. Kesadaran Persepsi Partisipan.....	46
C. Variabel Penelitian	46
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	48
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Deskriptif.....	49
2. Uji Instrumen	52
3. Uji Asumsi Klasik	53
4. Analisis Regresi Berganda	56
5. Uji Hipotesis.....	56
BAB IV	58
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	58
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	58
B. Analisis Deskriptif.....	59
1. Jenis Kelamin Responden	59
2. Usia Responden.....	60
3. Masa Kerja Responden.....	60
4. Variabel Komunikasi Interpersonal	61

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5.	Variabel Kecerdasan Emosional	64
6.	Variabel Produktivitas Kerja.....	66
C.	Hasil Penelitian	69
1.	Uji Instrumen	69
2.	Uji Asumsi Klasik	71
3.	Analisis Regresi Berganda	75
4.	Uji Hipotesis.....	76
b.	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	78
G.	Pembahasan.....	79
1.	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.....	79
2.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan.....	79
	BAB V	81
	SIMPULAN DAN SARAN	81
A.	Simpulan	81
B.	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	84
	LAMPIRAN	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Usia	60
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Latar Belakang Masa Kerja	60
Tabel 4.4 Tabulasi Komunikasi Interpersonal	61
Tabel 4.5 Tabulasi Kecerdasan Emosional	64
Tabel 4.6 Tabulasi Produktivitas Kerja	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Produktivitas Kerja	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokidastitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji F	74
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Berganda	75
Tabel 4.16 Hasil Uji T	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. Hak milik ini dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Selama Masa Covid-19	3
Gambar 1.2	Pertumbuhan Produktivitas Tenaga Kerja Indonesia 2011-2019.....	5
Gambar 2.1	Model Komunikasi Interpersonal	16
Gambar 2.2	Model Alur Kecerdasan Emosional	26
Gambar 2.3	Dimensi Kecerdasan Emosional	29
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1	Rentang Skala Likert	52