

BAB I

PENDAHULUAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan perubahan lingkungan menjadikan sumber daya manusia sebagai faktor yang penting dalam menentukan kemampuan perusahaan atau organisasi dalam persaingan global. Meskipun teknologi semakin maju dan terus berkembang, penyebaran informasi semakin mudah dan cepat, serta berbagai macam bahan baku semakin memadai tapi tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas, maka tujuan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan atau organisasi akan sulit tercapai. Sumber daya manusia atau tenaga kerja dapat diartikan sebagai karyawan, pekerja, atau pegawai yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Kegiatan pengelolaan yang baik akan menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, baik dari segi kemampuan manajerial maupun penguasaan teknologi. Hal tersebut di dukung dengan adanya pendapat dari M. T. E. Hariandja (2002) yaitu, sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor-faktor lainnya selain modal usaha. Oleh karenanya, sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi perusahaan semakin meningkat.

Pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangat diperlukan dan merupakan aspek yang sangat penting bagi peningkatan produktivitas SDM dan juga untuk kemajuan sebuah perusahaan atau organisasi agar dapat mencapai sebuah tujuan. Perusahaan perlu mendorong agar setiap karyawan dapat meningkatkan kinerjanya supaya keinginan dan

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.

tujuan perusahaan cepat tercapai (Meirina, 2011). Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi kegiatan perusahaan adalah hubungan antara karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan sesama karyawan. Untuk dapat mencapai hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan maupun karyawan dengan karyawan, maka setiap karyawan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan kemampuan mengontrol emosi.

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar yang sehari-hari dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Adanya komunikasi dapat menjalin sebuah hubungan yang baik antar sesama manusia dalam kehidupannya seperti di lingkungan rumah, sekolah, tempat kerja, dan dimana pun manusia itu berada. Komunikasi merupakan kegiatan yang efektif untuk menyampaikan sebuah informasi (pesan, ide, dan gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Tujuan berkomunikasi ialah untuk memberitahu, mengeluarkan pendapat, mengubah pola sikap atau perilaku yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Tidak hanya bagi manusia, komunikasi juga memegang peranan sangat penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Lamirin (2020) yaitu, dengan adanya komunikasi yang baik suatu perusahaan atau organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil.

Komunikasi yang terjalin secara efektif antar atasan dan bawahan maupun antara sesama karyawan sangat diperlukan untuk dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Robbins dan Judge (2013) dalam Sofyan, dkk (2021) menjelaskan, bahwa melalui komunikasi sebuah organisasi dapat memelihara motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

mengerjakan suatu pekerjaan, dan hal apa saja yang dapat dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan kinerjanya saat berada di bawah standar.

Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang dimiliki seorang karyawan, melainkan juga dapat dilihat melalui kemampuan seorang karyawan untuk menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Goleman (2018) disebut dengan emotional intelligence atau kecerdasan emosional. Slovey dan Mayer (1990) dalam Hakim, dkk (2020), mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk melihat perasaan sosial yang melibatkan kemampuan yang dimiliki orang lain, memilih semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan Tindakan yang akan dilakukan.

Pada realitanya kemampuan atau kecerdasan emosional yang dimiliki oleh seorang karyawan masih sangat kurang, tidak hanya dilihat dari kemampuan untuk mengontrol emosi (pengendalian diri), melainkan dapat dilihat juga melalui kemampuan karyawan untuk memotivasi diri sendiri, kemampuan untuk mengendalikan dorongan hati, dan kemampuan untuk menyelesaikan setiap konflik yang terjadi dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Terlebih lagi jika terjadi penumpukan beban kerja yang berlebihan dengan adanya tuntutan kerja yang harus diselesaikan dengan waktu cepat, hal tersebut mempengaruhi kemampuan untuk mengendalikan dorongan hati. Seperti yang dikatakan oleh Cooper dan Sawaf (2002) dalam Hakim, dkk (2020), kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stress tidak

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



melumpuhkan kemampuan berfikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati), untuk memelihara hubungan agar tetap baik, kemampuan untuk menyelesaikan konflik serta untuk memimpin orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri. Kedri (2011) dalam Hakim, dkk (2020) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional juga akan menolong seseorang menjadi lebih seimbang dalam intelektual, emosi, fisik, dan spiritual.

Hasil penelitian terdahulu Supriadi dan Stefnedi (2017), dan Sulistioo, Assa, dan Herdiansyah (2016), mengemukakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sementara penelitian Christina dan Samanta (2016), menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak memberikan pengaruh terhadap aktivitas sumber daya manusia yaitu recruitment dan kompensasi kelompok kerja. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja sangat beragam, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan pengujian Kembali untuk memperoleh kejelasan pengaruh dari variable tersebut.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu perusahaan atau organisasi agar tercapai tujuan yang diinginkan dan meminimalisir kerugian. Berdasarkan pendapat Dessler (2006) kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Sedangkan menurut Utomo & Saragih (2017: 903) , kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan. Jadi berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan selama proses bekerja baik dari segi kualitas maupun kuantitas perkerjaan yang telah di

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



kerjakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan oleh perusahaan terhadap karyawannya.

PT. Dirga Mega Cipta merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang budidaya terumbu karang, ikan hias, dan invertebrata. Perusahaan yang berlokasi di daerah Pondok Gede ini berdiri sejak tahun 2015, pada tepatnya 15 Maret 2015. PT Dirga Mega Cipta ini memasarkan produknya melalui kegiatan ekspor. Dalam melakukan kegiatan ekspor tentu saja sangat dibutuhkan komunikasi yang baik antar tim. Berikut merupakan data penjualan PT. Dirga Mega Cipta selama tahun 2022.

Tabel 1.2

Data Penjualan PT Dirga Mega Cipta Periode 2022

Periode 2022 (Bulan)	Nama Benua							Total Penjualan Per Bulan (Buah)
	Amerika Serikat	Eropa	Amerika Selatan	Amerika Utara	Timur Tengah	Afrika Utara	Asia	
Januari	2.500	1.000	300					3.800
Februari	2.000	500			300	200		3.000
Maret	500	650	300		1.000	150	200	2.800
April	2.500	500		400	300			3.700
Mei	2.000		650	300		200	150	3.300
Juni	2.000	1.000	250		300		100	3.650
Juli	1.500		300		200			2.000
Agustus	1.000	600	450		100			2.150
September	1.500	600			800	250		3.150
Oktober	750	100	450		100			1.400
November	2.000	350			200	150		2.700
Desember	1.000	250			200		100	1.550
Total Penjualan Per Benua (Buah)	19.250	5.550	2.700	700	3.500	950	550	33.200

Sumber : PT Dirga Mega Cipta, 2022.

C 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Dari tabel 1.2 dapat dilihat total penjualan PT Dirga Mega Cipta selama bulan Januari 2022 – Desember 2022 sudah mencapai 33.200 buah terumbu karang yang telah di ekspor. Dengan ketentuan dari pemerintah untuk periode tahun 2021-2022 PT Dirga Mega Cipta mendapat kuota ekspor sebanyak 35.000 buah terumbu karang. Berarti PT Dirga Mega Cipta sudah memenuhi kuota penjualan sebesar 94,86 %. Tetapi pada 3 bulan terakhir, yaitu bulan Oktober, November, dan Desember terjadi penurunan penjualan, hal tersebut dikarenakan adanya miss communication antara karyawan bagian ekspor dengan agen penerbangan mengenai jadwal penerbangan pesawat. Kendala tersebut mengakibatkan barang yang akan diekspor ditunda pengirimannya dan pengiriman akan dilakukan di minggu berikutnya atau bulan berikutnya sesuai dengan jadwal penerbangan yang didapatkan.

Selain adanya kesalah pahaman yang terjadi antara karyawan dengan agen penerbangan, ada juga kegagalan komunikasi yang terjadi di dalam lingkungan internal PT. Dirga Mega Cipta itu sendiri. Hal tersebut terjadi diantar karyawan dengan pimpinan maupun antara karyawan dengan karyawan. Kurangnya kejelasan dalam menyampaikan sebuah informasi menjadi hambatan dalam proses kegiatan ekspor. Seperti yang Effendy (2013: 60) katakan, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan, dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain yang dilakukan baik secara langsung melalui tatap muka, mau pun secara tidak langsung melalui media, dengan tujuan dapat mengubah sikap, pandangan, dan perilaku. Meski pun suatu perusahaan atau organisasi mempunyai alat-alat komunikasi yang canggih dan memiliki seorang pemimpin yang pandai

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



berbicara yang dapat menyampaikan dengan cepat arahan, petunjuk, saran, dan sebagainya, akan tetapi hal tersebut belum menjamin bahwa proses komunikasi yang terjadi di perusahaan atau organisasi tersebut telah dilakukan dengan baik. Hal ini memberi pengertian bahwa suatu perusahaan walau pun memiliki berbagai macam alat komunikasi yang modern dan memiliki pemimpin yang pandai berbicara masih memungkinkan bahwa selama proses kegiatan perusahaan masih memungkinkan terjadinya miss communication dan miss understanding.

Bagian tim ekspor dalam perusahaan PT. Dirga Mega Cipta berhubungan secara langsung dengan konsumen, bagian pengemasan, dan juga bagian perijinan untuk melakukan kegiatan ekspor. Banyaknya kendala yang dialami seperti kesalahan pemahaman terhadap informasi yang diberikan oleh konsumen mengenai pesanan mau pun kesalahan informasi tentang dokumen yang perlu dilengkapi untuk proses ekspor, kesalahan memberi informasi mengenai waktu pengemasan kepada bagian pengemasan, maupun kesalahan mengenai permohonan dokumen untuk perijinan pengiriman terumbu karang. Masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan disebabkan karena adanya kegagalan komunikasi antar karyawan dan konsumen, maupun antar karyawan dengan karyawan. Bila ada kesalahan dalam pembuatan dokumen akan menyebabkan barang yang diekspor akan ditahan atau disita oleh bea cukai yang ada di negara setiap konsumen. Hal tersebut tentu saja mempengaruhi pendapatan yang di peroleh perusahaan. Komunikasi dalam hal ini memegang peranan yang sangat penting untuk mengatasi setiap masalah-masalah yang terjadi di PT. Dirga Mega Cipta.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Selain terdapat kendala dalam hal komunikasi, kendala lain yang sering terjadi dalam perusahaan PT. Dirga Mega Cipta adalah kurangnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh pemimpin maupun karyawan. Sering kali terjadi konflik antar pemimpin dan karyawan, mau pun konflik antar sesama karyawan. Kurangnya sikap profesional dengan membawa masalah pribadi kedalam lingkungan perusahaan. Hal tersebut tentu saja sangat memberikan dampak yang negatif karena emosi dan kekesalan yang didapat pada lingkungan rumah diluapkan kepada karyawan yang berada dilingkungan perusahaan. Selain itu juga kurangnya rasa inisiatif yang dimiliki oleh karyawan mengakibatkan terhambatnya kegiatan operasional kantor dan menurunkan kinerja karyawan.

Penelitian mengenai komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan banyak dilakukan oleh para ahli dan beberapa penelitian lainnya, tetapi belum ada hasil yang pasti untuk membuktikan bahwa komunikasi dan kecerdasan emosional dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Al Asya Ari Adnan (2020), dalam penelitiannya mengemukakan bahwa terdapat perbedaan pengaruh antara kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, dimana ditemukan adanya pengaruh tidak signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sedangkan untuk kemampuan komunikasi ditemukan adanya pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut dan fenomena- fenomena yang ada pada perusahaan PT. Dirga Mega Cipta, maka peneliti tertarik untuk menguji pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Dirga Mega Cipta.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka masalah yang identifikasi adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Dirga Mega Cipta?
2. Apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Dirga Mega Cipta?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan indentifikasi masalah yang ada, maka batasan masalah adalah :

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Dirga Mega Cipta.
2. Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Dirga Mega Cipta.

D. Batasan Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis melakukan pembatasan penelitian sebagai berikut :

1. Objek dalam penelitian ini adalah PT Dirga Mega Cipta.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Dirga Mega Cipta yang berjumlah 37 orang.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan penelitian ini adalah “Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Dirga Mega Cipta”.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

F. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Dirga Mega Cipta.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT. Dirga Mega Cipta.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan PT. Dirga Mega Cipta
 - a. Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi perusahaan untuk mampu menerapkan sistem komunikasi yang baik, serta meningkatkan kecerdasan emosional setiap karyawan.
 - b. Dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan keberlangsungan perusahaan dan meningkatkan efisiensi kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.



c. Hasil penelitian dapat menjadi sumber pengambilan keputusan maupun pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang cara berkomunikasi yang baik dalam organisasi dan mengetahui tentang cara mengelola kecerdasan emosional, yang dapat di terapkan dalam dunia kerja.

b. Dapat mengetahui masalah-masalah yang terjadi di dalam dunia kerja yang sesungguhnya yang dapat membantu penulis agar kedepannya mampu mengatasi dengan baik suatu masalah dalam dunia kerja.

c. Dapat menambah pengetahuan tentang faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kinerja seseorang.

3. Bagi Pembaca

a. Dapat menambah wawasan mengenai sumber daya manusia yang berhubungan dengan komunikasi dan kecerdasan emosional.

b. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi terhadap penelitian yang akan dilakukan berikutnya mengenai komunikasi dan kecerdasan emosional.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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