

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

© 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. Landasan Teoritis

1. Komunikasi

a. Pengertian komunikasi

Komunikasi merupakan suatu aktivitas dasar manusia untuk menjalin hubungan satu sama lain di dalam kehidupannya, baik dalam lingkungan masyarakat maupun di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Fahmi (2014 : 163) dalam Masyitah (2021:3), bahwa komunikasi merupakan proses dalam menyampaikan pesan atau maksud yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara langsung ataupun melalui media. Komunikasi adalah sebuah syarat dalam kemajuan sebuah perusahaan atau organisasi karena dalam komunikasi mampu menyalurkan informasi dan ide dari satu orang ke orang lainnya maupun ke banyak orang. Hubungan antara pemimpin dan bawahan atau karyawan harus menciptakan komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik, hal tersebut diperlukan untuk menjalin kerja sama yang baik selama proses pencapaian tujuan, baik tujuan pribadi maupun tujuan perusahaan atau organisasi itu sendiri. Ada pun definisi komunikasi menurut Shanon Weaver dalam RR. Ponco (2018), komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain yang dilakukan secara sengaja atau tidak sengaja. Bentuk komunikasi tidak hanya dalam bahasa verbal, melainkan dapat juga dalam bentuk ekspresi muka, lukisan, dan teknologi.

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.



b. Fungsi komunikasi

Fungsi komunikasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan menurut Somad dan Priansa, D.J. (2014:117) dalam Rifa'I (2019 : 4-5), yaitu :

(1) Informasi

Komunikasi berfungsi untuk mengumpulkan dan menyimpan data, fakta dan pesan, serta opini, sehingga orang dapat mengetahui keadaan yang terjadi.

(2) Sosialisasi

Komunikasi juga berfungsi sebagai alat sosialisasi yang memudahkan orang untuk saling berinteraksi antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan komunikasi yang efektif maka proses sosialisasi yang terjadi akan semakin mudah.

(3) Motivasi

Komunikasi juga berfungsi sebagai motivasi yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Komunikasi yang berjalan dengan baik dapat membantu seseorang mendapatkan motivasi yang baik pula.

(4) Pendidikan

Komunikasi juga berfungsi sebagai media pendidikan, dimana individu akan tumbuh dan berkembang melalui jaringan komunikasi yang dibangunnya. Artinya, pendidikan yang baik dibangun melalui komunikasi yang baik. Misalnya komunikasi yang terbentuk dalam pendidikan formal.

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) Kebudayaan

Komunikasi berfungsi untuk memajukan kebudayaan. Melalui beberapa media komunikasi seperti media masa dan internet dapat menyebar luaskan beraneka ragam produk kebudayaan sehingga kebudayaan semakin berkembang.

(6) Hiburan

Komunikasi juga merupakan salah satu media hiburan yang penting bagi individu. Melalui komunikasi yang menyenangkan maka individu akan merasa terhibur. Hal tersebut dapat membantu individu untuk mengurangi stress.

(7) Integrasi

Komunikasi menciptakan integrasi, artinya komunikasi mampu menjadi jembatan bagi perbedaan yang dimiliki oleh setiap individu. Hal ini memiliki arti bahwa komunikasi mempunyai peran yang penting.

(8) Inovasi

Komunikasi juga mendorong lahirnya inovasi, dimana dalam hal ini, inovasi hadir karena adanya kebutuhan dan tuntunan dari manusia untuk menciptakan sistem komunikasi yang efektif tanpa dibatasi ruang dan waktu. Misalnya teknologi internet dan data suara

c. Faktor yang mempengaruhi komunikasi

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara (2013) yaitu dari pihak pengirim (sender) atau komunikator dan dari pihak penerima (receiver) atau komunikan.

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.



(1) Faktor dari pihak pengirim, yaitu :

(a) Keterampilan Komunikator

Komunikator sebagai pengirim informasi, ide, berita, dan pesan perlu menguasai cara-cara menyampaikan pikiran baik secara lisan maupun tertulis.

(b) Sikap Komunikator

Sikap komunikator sangat berpengaruh terhadap penerima pesan. Komunikator yang memiliki sikap yang angkuh terhadap komunikan dapat mengakibatkan informasi atau pesan yang diberikan menjadi ditolak oleh penerima pesan. Begitu pula dengan sikap komunikator yang ragu-ragu dapat mengakibatkan pihak komunikan menjadi tidak percaya terhadap informasi atau pesan yang diberikan. Maka dari itu sikap yang harus dimiliki oleh seorang komunikator harus mampu meyakinkan penerima pesan terhadap informasi atau pesan yang diberikan kepadanya.

(c) Pengetahuan Komunikator

Komunikator yang memiliki pengetahuan yang luas dan menguasai materi yang disampaikan dapat memberikan informasi kepada penerima pesan dengan sangat jelas, sehingga komunikan akan lebih mengerti tentang pesan yang disampaikan.

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.



(d) Media Saluran Yang Digunakan Oleh Komunikator

Media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam penyampaian ide, informasi, atau pesan kepada komunikan. Komunikator perlu menggunakan media atau saluran komunikasi yang sesuai dan menarik bagi komunikan.

(2) Faktor dari pihak penerima, yaitu :

(a) Keterampilan Komunikan

Keterampilan komunikan dalam mendengar dan membaca pesan sangat penting agar pesan yang diberikan oleh komunikator dapat dimengerti dengan baik.

(b) Sikap Komunikan

Sikap komunikan terhadap komunikator sangat mempengaruhi efektif atau tidaknya komunikasi. Sikap komunikan yang meremehkan dan berprasangka buruk kepada komunikator akan menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif dan pesan yang disampaikan jadi tidak berarti bagi penerima pesan, maka dari itu komunikan harus bersikap positif kepada komunikator, sekalipun pendidikan atau jabatan komunikator lebih rendah.

(c) Pengetahuan Komunikan

Pengetahuan atau wawasan komunikan sangat mempengaruhi dalam komunikasi. Komunikan yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas akan lebih mudah dalam menginterpretasikan ide atau pesan yang

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.



diterima. Jika pengetahuan atau wawasan komunikasi kurang luas sangat memungkinkan pesan yang diterima menjadi kurang jelas dan kurang dapat dimengerti.

(d) Media Saluran Komunikasi Komunikasi

Media saluran komunikasi yang digunakan sangat berpengaruh dalam penerimaan ide atau pesan. Media saluran komunikasi berupa indra yang dimiliki oleh komunikasi sangat menentukan apakah pesan dapat diterima atau tidak. Jika indra komunikasi terganggu, maka pesan yang disampaikan menjadi kurang jelas.

d. Bentuk komunikasi

Komunikasi dibagi menjadi 2 jenis menurut Ponco Dewi Karyaningsih (2018: hal. 126-164), yaitu :

(1) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol atau kata-kata yang dinyatakan baik secara lisan maupun secara tertulis. Komunikasi verbal dapat dibedakan atas komunikasi lisan dan komunikasi tertulis. Komunikasi lisan dapat didefinisikan sebagai suatu proses di mana seseorang pembicara berinteraksi secara lisan dengan pendengar dan dapat mempengaruhi tingkah laku penerima. Sedangkan komunikasi tertulis adalah komunikasi yang disandikan ke dalam simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau pada tempat lain yang bisa dibaca, kemudian dikirimkan pada penerimanya.

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.



(2) Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal adalah pertukaran pesan yang tidak menggunakan kata-kata, melainkan suatu bentuk komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Melalui komunikasi nonverbal, seseorang dapat mengekspresikan perasaannya melalui ekspresi wajah, nada atau kecepatan berbicara. Namun tanda-tanda komunikasi nonverbal belum dapat diidentifikasi seluruhnya, akan tetapi hasil penelitian menunjukkan bahwa cara seseorang duduk, berdiri, berjalan, berpakaian, semuanya menyampaikan informasi pada orang lain. Tiap gerakan yang seseorang buat dapat menyatakan asal kita, sikap kita, kesehatan baik secara fisik maupun secara psikologis (mental).

Arti atau makna yang didapat dari proses komunikasi verbal dapat diperoleh melalui hubungan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal akan lebih mudah diinterpretasikan dengan melihat tanda-tanda dari nonverbal yang mengiringi komunikasi verbal tersebut.

e. Keterampilan Komunikasi

Keterampilan komunikasi adalah keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam menyampaikan atau menerima suatu pesan untuk saling mengubah pandangan dan tingkah laku yang dilakukan baik secara lisan maupun tulisan. Keterampilan komunikasi merupakan kemampuan mengadakan hubungan lewat saluran komunikasi manusia atau media, sehingga pesan atau informasinya dapat dipahami dengan baik.

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

Keterampilan komunikasi terbagi menjadi tiga jenis menurut Menurut Purwanto (2019, hlm. 77), yaitu :

(1) Keterampilan Komunikasi Lisan

Keterampilan komunikasi lisan merupakan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi melalui berbicara dan umpan balik (feedback) dapat diberikan secara langsung. Keterampilan komunikasi lisan meliputi kemampuan dalam wawancara kerja, seminar, lokakarya, public speaking, pidato formal dan presentasi.

(2) Keterampilan Komunikasi Tulisan

Keterampilan komunikasi tulisan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam membuat pesan-pesan secara tertulis dalam berbagai macam bentuk, seperti memo, surat, proposal, dan laporan. Kelebihan keterampilan komunikasi tulisan adalah penulis memiliki kesempatan untuk merencanakan dan mengendalikan pesan-pesan yang dibuat.

(3) Keterampilan Komunikasi Visual

Keterampilan komunikasi visual merupakan kemampuan seseorang dalam mengkomunikasikan pesan atau informasi kepada pembaca dengan berbagai kekuatan visual, seperti tipografi, ilustrasi, warna, garis, dan lain sebagainya dengan bantuan teknologi. Keterampilan komunikasi visual salah satunya dapat dilihat dari karya desain grafis. Desain grafis dapat dikategorikan sebagai commercial art, karena merupakan paduan antara seni rupa (visual art) dan keterampilan komunikasi untuk berbisnis.

© 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.



f. Indikator komunikasi

Indikator komunikasi menurut Ponco Dewi Karyaningsih (2018:50-51), terdapat 5 indikator komunikasi, yaitu :

(1) Pemahaman

Kemampuan memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator (pengirim pesan) secara baik. Tujuan dari komunikasi adalah terciptanya pengertian bersama. Untuk memiliki pengertian yang sama, maka komunikator (pengirim pesan) maupun komunikan (penerima pesan) harus sama-sama saling mengerti fungsinya masing-masing. Komunikator mampu menyampaikan pesan sedangkan komunikan mampu menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

(2) Kesenangan

Selain berhasil menyampaikan informasi secara baik, proses komunikasi juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Komunikator merasa senang menyampaikan informasi kepada komunikan, dan sebaliknya komunikan juga merasa senang menerima informasi dari komunikator. Hal tersebut dapat menjalin suasana komunikasi yang nyaman dan menyenangkan.

(3) Mempengaruhi Sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap, dimana komunikator berusaha untuk mempengaruhi sikap komunikan, dan berusaha agar komunikan dapat memahami ucapannya. Jika berkomunikasi dengan orang lain dapat

menimbulkan perubahan pada perilaku atau sikap, maka proses komunikasi yang terjadi sudah berjalan secara efektif. Berbanding sebaliknya jika proses komunikasi tidak menimbulkan perubahan perilaku atau sikap terhadap seseorang, maka proses komunikasi tersebut tidak berjalan secara efektif.

(4) Memperbaiki Hubungan

Salah satu hal yang menjadi kegagalan utama dalam berkomunikasi adalah munculnya gangguan akibat dari hubungan yang tidak baik antara komunikator dan komunikan. Hal ini terjadi karena adanya rasa frustrasi, kemarahan, atau kebingungan diantara keduanya. Tindakan memperbaiki hubungan antara komunikator dan komunikan. Sering kali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, dan adanya kecocokan, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik. Agar komunikasi dapat berjalan secara efektif, maka perlu adanya

(5) Tindakan

Mendorong komunikan untuk melakukan Tindakan yang sesuai dengan keinginan komunikator merupakan suatu hal yang paling sulit dicapai dalam berkomunikasi. Jika komunikan melakukan Tindakan seperti yang dikatakan komunikator, maka dapat dikatakan bahwa proses komunikasi sudah berjalan secara efektif.

© 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.



2. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (EQ) adalah kecerdasan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya, mengolah emosi berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif. Definisi kecerdasan emosional menurut Salovey dalam Goleman (2018:513), merupakan kemampuan mengendalikan perasaan diri sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk berpikir dan bertindak. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki setiap individu untuk membangkitkan emosi diri sendiri dan orang lain serta menggunakan emosi tersebut untuk berpikir dan bertindak dengan memerlukan waktu, perhatian dan konsentrasi. Sehingga keberhasilan dan kesuksesan atau kinerja seorang juga dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (EQ).

b. Ciri-ciri Kecerdasan Emosional Yang Rendah dan Kecerdasan Emosional Yang Tinggi.

(1) Ciri-ciri Kecerdasan Emosional Yang Rendah

Ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang rendah menurut Martin (2016:111), yaitu :

- (a) Memiliki sikap yang cenderung egois, terlalu berorientasi pada kepuasan diri sendiri, tanpa memedulikan orang lain.
- (b) Merupakan seorang pendengar yang buruk, suka menginterupsi dan berdebat setiap saat.



- (c) Mempunyai pikiran yang negatif dan memendam emosi pada orang lain.
- (d) Cenderung menghadapi masalah hanya dengan pikiran, tanpa peduli dengan perasaan.
- (e) Sering merasa tidak aman dan sukar untuk menerima kesalahan diri, serta sulit meminta maaf secara tulus.

(2) Ciri-ciri Kecerdasan Emosional Yang Tinggi

Ciri-ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi menurut Goleman (2016: 43), yaitu :

- (a) Kemampuan memotivasi diri sendiri
- (b) Ketahanan menghadapi frustrasi.
- (c) Kemampuan mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan.
- (d) Kemampuan menjaga suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

c. Ranah Kecerdasan Emosional

Ranah kecerdasan emosional terbagi menjadi lima area atau ranah, menurut Bar On (Juita, dkk 2019), yaitu :

(1) Ranah Intrapribadi

Ranah ini terkait dengan kemampuan seseorang untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri, yang biasa disebut “inner-self” (diri terdalam, batiniah).

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.



(2) Ranah Antar Pribadi

Ranah kecerdasan emosi ini berhubungan dengan apa yang dikenal sebagai keterampilan berinteraksi yang dimiliki oleh setiap individu.

(3) Ranah Penyesuaian Diri

Ranah kecerdasan emosi ini berkaitan dengan kemampuan untuk menilai dan menanggapi situasi yang sulit.

(4) Ranah Penanganan Stress

Ranah kecerdasan emosi ini berkaitan dengan kemampuan menanggung stres tanpa harus ambruk, hancur, dan kehilangan kendali.

(5) Ranah Suasana Hati Umum

Ranah kecerdasan emosi ini berkaitan dengan pandangan kita tentang kehidupan, kemampuan dalam mengelola kegembiraan sendiri maupun dengan orang lain, serta keseluruhan rasa puas dan kecewa yang dirasakan.

d. Faktor Kecerdasan Emosional

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2015), terbagi menjadi dua, yaitu :

(1) Faktor Internal

Faktor yang berasal dari dalam diri individu, faktor internal ini membantu individu dalam mengelola, mengontrol, dan mengendalikan emosinya agar dapat terkoordinasi dengan baik dan tidak menimbulkan masalah bagi dirinya dan orang lain.

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.



(2) Faktor Eksternal

Faktor yang berasal dari luar diri individu, misalnya lingkungan keluarga, masyarakat, dan media masa atau cetak. Faktor eksternal ini membantu individu untuk mengenali emosi orang lain sehingga individu dapat belajar mengenai berbagai macam emosi yang dimiliki orang lain, serta membantu individu untuk merasakan emosi orang lain.

e. Komponen Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional terbagi dalam beberapa komponen yang membentuknya, menurut Solvey dalam Uno (2006: 74-75) mengklasifikasikan kecerdasan emosional dalam lima kemampuan utama, yaitu:

(1) Membina Hubungan

Individu yang terampil dalam membina hubungan dengan orang lain dapat menjalin hubungan dengan orang lain dengan cukup lancar, peka membaca reaksi dan perasaan orang lain, mampu memimpin dan menangani perselisihan yang muncul dalam setiap kegiatan.

(2) Mengenali Emosi Diri

Kesadaran diri yang mengenali perasan sewaktu perasaan itu terjadi. Kesadaran diri adalah perhatian terus-menerus terhadap keadaan batin seseorang.

(3) Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan untuk bersikap empati dengan dapat mengenali serta memahami emosi dan perasaan orang lain.

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.



(4) **Mengelola Emosi**

Berhubungan dengan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan, dan akibat-akibat dari yang di timbulkan karena gagalnya keterampilan emosi dasar.

(5) **Memotivasi Diri Sendiri**

Kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dengan memberikan motivasi terhadap diri sendiri.

f. **Indikator Kecerdasan Emosional**

Terdapat lima indikator kecerdasan emosional menurut Goleman (2018:513), yaitu :

(1) **Kesadaran Diri**

Kemampuan yang dimiliki untuk mengetahui atau memahami perasaan yang sedang dirasakan dan menggunakannya untuk menentukan pengambilan keputusan untuk diri sendiri, dan memiliki kesadaran atas kemampuan yang dimiliki oleh diri sendiri, serta memiliki tingkat kepercayaan diri yang kuat.

(2) **Pengaturan Diri**

Kemampuan dalam mengontrol dan mengelola emosi, sehingga dapat menimbulkan dampak yang positif dalam menjalankan tugas dalam organisasi atau perusahaan, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kesenangan sebelum menyelesaikan tugas maupun dalam mencapai tujuan, mampu memulihkan diri dari tekanan emosi.

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.



(3) Motivasi

Kemampuan untuk menggunakan hasrat terdalam untuk menggerakkan dan menuntun menuju suatu sasaran atau tujuan, membantu dalam bertindak inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

(4) Empati

Kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami sudut pandang orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar.

(5) Keterampilan Sosial

Kemampuan untuk menangani emosi dengan baik saat berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat dapat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan keterampilan yang dimiliki untuk dapat mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dengan orang lain, maupun kelompok.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Kinerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan menjadi hal yang sangat penting untuk melaksanakan tujuan organisasi atau perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Kinerja atau prestasi kerja menurut Mangkunegara, A.P. (2015:67) merupakan hasil kerja

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.



secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Pendapat lain yang dikemukakan oleh Rivai dan Sagala (Rifa'I, 2019), menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Ricardianto (2018), mengatakan jika Kinerja karyawan merupakan suatu tolak ukur tentang tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program dalam mencapai visi dan misi perusahaan tersebut.

b. Karakteristik Kinerja Karyawan

Orang yang mempunyai kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik menurut Mangkunegara (2002:68) dalam Silaen,dkk (2021 : hal. 15), yaitu :

- (1) Mempunyai komitmen yang tinggi.
- (2) Berani mengambil dan bertanggung jawab terhadap resiko yang dihadapi.
- (3) Memiliki tujuan yang realistik.
- (4) Memperjuangkan tujuan untuk direalisasikan dan memiliki rencana kerja yang menyeluruh.
- (5) Memanfaatkan umpan balik dari seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- (6) Merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Armstrong dan Bar On dalam Diana (2020:130), yaitu :

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- (1) Personal faktor, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
- (2) Leadership factors, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- (3) Team factors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
- (4) System factors, ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- (5) Contextual/situational factors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

d. Faktor Penting dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Terdapat tujuh faktor penting untuk melihat kinerja karyawan menurut Silaen, dkk (2021 : hal. 4-5), yaitu :

(1) Kuantitas Kerja

Kuantitas pekerjaan dapat menunjukkan kinerja karyawan karena kuantitas kerja melihat seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Dalam mengukur produktifitas sumber daya manusia, maka karyawan hendaknya diberikan target yang akan dicapai untuk mengetahui seberapa besar nilai atau seberapa banyak pekerjaan yang dapat mereka selesaikan.

(2) Kualitas Kerja

Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja karyawan adalah kualitas pekerjaan selain besarnya target pekerjaan yang akan dicapai dan banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan. Proses karyawan dalam melakukan pekerjaannya sangat berbanding lurus

dengan kualitas pekerjaannya. Oleh karena itu, pimpinan dalam mendelegasikan pekerjaan bagi karyawan hendaknya memberikan panduan yang jelas atau sesuai dengan standar dan kebijakan yang telah ditetapkan.

(3) Pengetahuan Tentang Pekerjaan

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan keahlian karena hal ini sangat berkaitan dengan kinerja mereka di dalam pekerjaan. Pengetahuan yang diberikan oleh perusahaan lewat pelatihan dan latar belakang pendidikan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Begitu juga halnya dengan keahlian karyawan, di mana pimpinan memastikan posisi yang ada di dalam perusahaan harus menempatkan karyawan yang sesuai dengan keahliannya.

(4) Perencanaan Kegiatan

Untuk mencapai target yang telah ditetapkan maka karyawan maupun pimpinan perusahaan harus mempunyai standar yang bisa disebut dengan perencanaan. Hal ini sangat penting, karena karyawan dan pimpinan perusahaan akan sulit mengukur sejauh mana pekerjaan yang sudah tercapai jika tidak ada perencanaan. Dalam mengevaluasi kinerja juga dapat menggunakan perencanaan. Untuk mengukur perkembangan yang dapat dicapai sumber daya manusia dalam perusahaan, perencanaan juga dapat dipakai sebagai standar pengukuran, mengevaluasi pekerjaan individu dan sistem edukasi sehingga dapat menjadi data dalam departemen sumber daya manusia. Analisis dan sistem yang baik sangat dibutuhkan dalam mengontrol kinerja karyawan dalam perusahaan. Tanpa ada data yang jelas, maka

© 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.



manajer sumber daya manusia akan mengalami kesulitan melakukan monitoring yang akan menjadi hambatan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan tersebut. Untuk melakukan analisa terhadap pekerjaan seseorang maka data sangat diperlukan dan merupakan kunci yang sangat penting.

(5) Otoritas “Wewenang”

Prawirosentono (1999:27) mengatakan bahwa dalam melakukan suatu kerja yang sesuai dengan kontribusinya yang diperintahkan oleh seorang anggota organisasi kepada anggota lainnya dalam suatu organisasi formal adalah sifat dari suatu komunikasi yang disebut dengan otoritas. Perintah yang dimaksud di sini merujuk kepada apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan.

(6) Disiplin

Taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku adalah pengertian disiplin menurut Prawirosentono (1999:27). Jadi disiplin adalah menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dalam pelaksanaan kegiatan kerja karyawan.

(7) Inisiatif

Perencanaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi yang dihasilkan dari ide yang dibentuk dari daya pikir dan kreatifitas.

e. Manfaat Penilaian Kinerja

Seorang yang telah melaksanakan pekerjaannya dalam suatu organisasi dapat diketahui dan dinilai melalui instrumen penilaian kinerja. Ada pun manfaat penilaian kinerja tersebut menurut Silaen, dkk (2021 : hal. 7-8), yaitu :

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.



- (1) Perbaikan Kinerja.

Penilaian kinerja dapat dijadikan umpan balik bagi karyawan, manajer dan departemen sumber daya manusia untuk memperbaiki kinerja karyawan.
- (2) Penyesuaian Kompensasi

Menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan berbagai macam bentuk kompensasi, maka penilaian kinerja dapat dijadikan indikator bagi para pengambil keputusan.
- (3) Keputusan Penempatan

Penilaian kinerja juga dapat dijadikan dasar dalam melakukan promosi, transfer dan penurunan jabatan.
- (4) Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Hendaknya setiap karyawan mampu mengembangkan diri karena kinerja yang buruk menunjukkan bahwa karyawan membutuhkan pelatihan dan pengembangan.
- (5) Program Pengembangan Karir

Proses pengambilan keputusan terhadap kekhususan karir dari karyawan dapat dibantu dengan umpan balik dari kinerja.
- (6) Penyimpangan Proses Staffing.

Kekuatan dan kelemahan proses pengadaan karyawan di dalam organisasi atau perusahaan dapat tercermin dari kinerja yang baik atau buruk.

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.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- (7) Ketidakakuratan Informasi
Rencana SDM, informasi analisis pekerjaan atau hal hal yang berhubungan dengan sistem manajemen sumber daya manusia merupakan ukuran dari penilaian kinerja yang buruk.
- (8) Kesalahan Rancangan Pekerjaan
Rancangan pekerjaan yang keliru merupakan gejala dari penilaian kinerja yang buruk.
- (9) Kesempatan Kerja yang Sama.
Keputusan penempatan internal dapat dilaksanakan tanpa adanya perbedaan jika penilaian kinerja dilakukan secara akurat.
- (10) Tantangan Eksternal
Faktor kesehatan, kondisi keuangan merupakan faktor di luar lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi penilaian kinerja.

f. Indikator Kinerja Karyawan

Terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut Robbins (2006:260) dalam Silaen, dkk (2021 : hal. 6), yaitu :

- (1) Kualitas Kerja
Kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan dan persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan merupakan ukuran dari kualitas kerja.

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.



© 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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- (2) **Kuantitas Kerja**
Jumlah yang dinyatakan dalam unit dan siklus aktivitas yang diselesaikan adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam kuantitas.
- (3) **Ketepatan Waktu**
Menyelesaikan aktivitas dengan tepat waktu dan memaksimalkan waktu yang ada dengan aktivitas lain.
- (4) **Efektivitas**
Menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya dengan cara memaksimalkan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, bahan baku) yang ada.
- (5) **Komitmen**
Tingkat dimana seorang karyawan yang dapat menjalankan fungsi kerjanya dan tanggung jawabnya terhadap instansi atau perusahaan disebut dengan komitmen

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Penelitian 1	
Nama peneliti	Utari Sofyan, Ruslan A. Kamis, muhammad Thahrim, Rahmat Sabuhari
Judul Penelitian	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

	Karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate
Nama Jurnal	Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo Vol. 7 tahun 2021
Hasil Penelitian	1. Kecerdasan Emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate.
	2. Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate.
	3. Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Ternate.
Penelitian 2	
Nama Peneliti	Al Asy Ari Adnan hakim, Selvi Diliyanti Rizki, Tri Mariati Sura
Judul Penelitian	Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Kinerja Pegawai : Studi Empiris Pada Dinas Sumber Daya Air Bina Marga Sulawesi Tenggara
Nama Jurnal	Muhammadiyah Riau Accounting and business Journal Vol. 1 No. 2 tahun 2020

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.



© 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.

Hasil Penelitian	1. Pengaruh Komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air Bina Marga Provinsi Sulawesi Tenggara bersifat positif dan signifikan.
	2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air Bina Marga Provinsi Sulawesi Tenggara bersifat positif dan signifikan. Hal ini memiliki arti bahwa setiap adanya peningkatan yang terjadi pada kecerdasan emosional pegawai maka kinerja pegawai juga akan mengalami peningkatan.
	3. Pengaruh Komunikasi dan kecerdasan Emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sumber Daya Air Bina Marga Provinsi Sulawesi Tenggara bersifat positif dan signifikan.
Penelitian 3	
Nama Peneliti	Asep Rifa'I, S.E., M.Ak
Judul Penelitian	Pengaruh Komunikasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Sukabumi Kabupaten Sukabumi
Nama Jurnal	Jurnal Ekonomedia : ISSN 2252-8369; STIE PASIM; Sukabumi Vol.08 No.01 tahun 2019



© 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.

Hasil Penelitian	1. Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05. Variabel komunikasi mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kinerja pegawai pada Kecamatan Sukabumi.
	2. Fasilitas Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel fasilitas kerja mempunyai peran yang penting dalam peningkatan kinerja pegawai pada Kecamatan Sukabumi.
	3. Komunikasi dan fasilitas kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kecamatan Sukabumi.
Penelitian 4	
Nama Peneliti	Rusdiaman Rauf, Andi Dorawati, Hardianti
Judul Penelitian	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep
Nama Jurnal	SEIKO Journal of Management & Business Vol. 2 No. 2 tahun 2019



© 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.

Hasil Penelitian	Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep
Penelitian 5	
Nama Peneliti	Lamirin
Judul Penelitian	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pengurus Vihara Dharmakirti di Kota Palembang
Nama Jurnal	Jurnal Pendidikan Buddha dan Isu Sosial kontemporer Vol. 2 no. 1 tahun 2020
Hasil Penelitian	1. Kecerdasan Emosional secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pengurus Vihara Dharmakirti di Kota Palembang
	2. Komunikasi Interpersonal secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pengurus Vihara Dharmakirti di Kota Palembang
	3. Kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pengurus Vihara Dharmakirti di Kota Palembang



C. Kerangka Pemikiran

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan uraian latar belakang beserta tinjauan Pustaka, dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.

1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi menurut Fahmi (2014:163), merupakan proses dalam menyampaikan pesan atau maksud yang dilakukan antar individu, baik secara langsung maupun melalui media. Tingkat keterampilan berkomunikasi yang tinggi tidak hanya dikaitkan dengan keberhasilan organisasi para manajer dan supervisor saja, melainkan juga merupakan keberhasilan organisasi bagi para karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hakim, dkk (2020), mengemukakan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian lain yang mendukung hipotesis ini adalah hasil penelitian yang dilakukan oleh Rifa'I (2019), mendapatkan bahwa komunikasi memiliki hasil yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memiliki arti jika komunikasi dalam sebuah organisasi dapat berjalan dengan lancar, maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2018 : 513), yaitu kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Sedangkan menurut Salovey dalam Goleman (2018 : 513), kecerdasan emosi merupakan kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu

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.

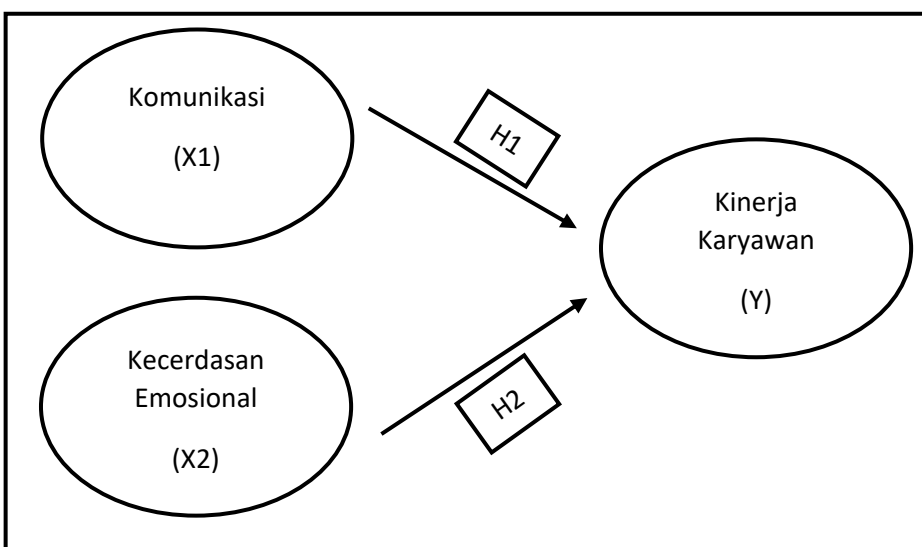
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

untuk memandu pikiran dan tindakan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sofyan, dkk (2021), kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hakim, dkk (2020), bahwa pegawai akan memiliki kinerja yang sangat baik, jika setiap pegawai memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik. Kecerdasan emosional ini antara lain berupa adanya pengenalan diri, pengendalian diri secara emosional dalam bekerja, mampu untuk memotivasi diri sendiri, memiliki rasa empati, dan juga didukung dengan adanya keterampilan sosial. Hal ini menandakan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



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.



D. Hipotesis

1. Hipotesis 1 (H1) : Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan
2. Hipotesis 2 (H2) : Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan

© 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.