

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN
PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE
CABANG KALIANDA**

Skripsi

Oleh
Sobriyansyah
NPM. 0541011130



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2010**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN
KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN
PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE
CABANG KALIANDA**

Oleh
Sobriyansyah
NPM. 0541011130

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA EKONOMI
Pada
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung



**UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2010**

Judul Skripsi : **HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN KECERDASAN
EMOSIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN
PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE
CABANG KALIANDA**

Nama Mahasiswa : **Sobriyansyah**

No. Pokok Mahasiswa : **0541011130**

Jurusan : **S-1 Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi**



Yuningsih, SE.,M.M.
NIP. 196103261986032001

Lis Andriani, S.E., M.Si.
NIP. 197502182000032001

2. Ketua Jurusan,

Aida Sari, S.E., M.Si.
NIP. 196201271987032003

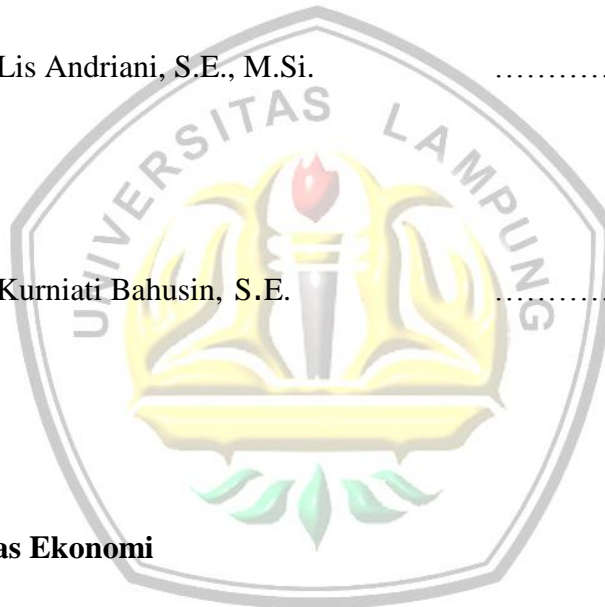
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Yuningsih, SE.,M.M.

Sekretaris : Lis Andriani, S.E., M.Si.

Penguji : Kurniati Bahusin, S.E.



2. Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Ir. Sugeng P. Harianto., M.S.
NIP. 19580923198211.1.001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 17 Mei 2010

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE CABANG KALIANDA

**Oleh
SOBRIYANSYAH**

Komunikasi interpersonal dapat menyeimbangkan iklim kerja perusahaan secara internal. Kondisi yang ada di PT FIF Cabang Kalianda adalah kegiatan yang dapat memperlambat keakraban sepanjang tahun 2006-2007 mengalami penurunan frekuensi pelaksanaan. Karyawan PT FIF Cab. Kalianda sebagian besar memiliki kecerdasan emosional yang kurang berdasarkan hasil training ESQ yang diadakan perusahaan pada Tahun 2008. Kinerja yang dilihat dari tingkat pencapaian target selama tahun 2008 berfluktuasi tetapi mengalami kecenderungan yang menurun. Rumusan masalah dalam penelitian adalah: Adakah hubungan antara komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan PT Federal International Finance Cabang Kalianda?.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan pada PT FIF Cabang Kalianda. Hipotesis penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan pada PT FIF Cabang

Kalianda. Analisis yang digunakan yaitu menggunakan rumus korelasi *product moment*. Untuk menguji hipotesis digunakan uji t dan uji F.

Hasil perhitungan menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal (X_1) mempunyai hubungan dengan kinerja dengan tingkat keeratan dalam kategori tinggi ($r=0,628$).

Hasil uji hipotesis menyimpulkan hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan PT FIF Cabang Kalianda karena diperoleh nilai t_{hitung} ($8,647 >$ nilai t_{tabel} ($1,679$)). Kecerdasan emosional (X_2) mempunyai hubungan dengan kinerja dengan tingkat keeratan dalam kategori sedang atau cukup ($r=0,592$). Hasil uji hipotesis menunjukkan adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan PT FIF Cabang Kalianda karena diperoleh nilai t_{hitung} ($6,181 >$ t_{tabel} ($1,679$)).

Komunikasi interpersonal (X_1), dan kecerdasan emosional (X_2) mempunyai hubungan dengan kinerja dengan tingkat keeratan dalam kategori tinggi ($R=0,646$).

Terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan PT FIF Cabang Kalianda karena diperoleh F_{hitung} ($15,39 >$ F_{tabel} ($3,23$)). Penelitian ini menyarankan kepada pimpinan kantor PT FIF Cabang Kalianda agar dapat meningkatkan keakraban antar karyawan secara berkesinambungan. PT FIF Cabang Kalianda juga agar mengawasi dan memonitor potensi yang ada pada karyawan. Faktor yang perlu ditingkatkan dari kecerdasan emosional ini adalah pembentukan sikap dan mental karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sehingga karyawan dapat memiliki cara berfikir dan bersikap positif dalam menghadapi masalah yang ada.

ABSTRACT

INTERPERSONAL COMMUNICATION AND RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH THE PERFORMANCE OF EMPLOYEESPT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE BRANCH KALIANDA

By
SOBRIYANSYAH

Interpersonal communication will balance the internal working climate. The condition in FIF Branch of Kalianda about intimacy between 2006-2007 has decreased. Employees of PT FIF Kalianda branch have poor emotional intelligence based on the ESQ training. Level of performance is have not reach the target yet during the year 2008 have fluctuated. Problem of research is the relationship between interpersonal communication and emotional intelligence and performance of employees of PT Federal International Finance Branch of Kalianda?.

This study aims to determine the relationship between interpersonal communication and emotional intelligence and employee performance of PT FIF Branch of Kalianda. The hypothesis of the research is a positive relationship between interpersonal communication and emotional intelligence with the performance of employees at PT FIF Branch of Kalianda. The analysis used product moment correlation formula. To test the hypothesis is used t test and F test.

The results conclude that calculation of interpersonal communication (X1) has a positive relationship with the level of closeness with the performance in the highest

category ($r = 0.628$). Hypothesis test results concluded the relationship between interpersonal communication with the performance of employees of FIF Branch of Kalianda because obtained $t_{\text{count}} (8.647) > t_{\text{table}}$ value (1.679). Emotional intelligence (X2) has a relationship with a performance by the level of closeness in the category of moderate or adequate ($r = 0.592$). The result of hypothesis test showed a connection between emotional intelligence and employee performance Kalianda PT FIF Branch because it is obtained $t_{\text{count}} (6.181) > t_{\text{table}}$ (1.679). Interpersonal communication (X1), and emotional intelligence (X2) has a relationship with performance with a high level of closeness in the category ($R = 0.646$). There is a relationship between interpersonal communication and emotional intelligence employee performance with the performance of PT FIF Branch Kalianda because obtained F value ($15.39 > F_{\text{table}}$ (3.23)

This study suggested to the leadership of PT FIF Branch of Kalianda order to increase familiarity between employees FIF Brach of Kalianda also to supervise and monitor the potential that exists on the employees. Factors that need to be increased from this emotional intelligence is the formation of mental attitude and employees in carrying out its tasks so employees can have a way of thinking and positive attitude in dealing with existing problems.

PERSEMBAHAN

Seiring Doa dan Rasa Puji Syukur Kehadirat Allah SWT kupersembahkan karya kecilku ini kepada yang tercinta:

Ayah dan ibu

Atas semua yang diberikan untuk kasih sayang, nasehat dan doa restu yang tiada henti dalam setiap langkahku (terutama ibuku yang selalu mendukung dan mendoakan ku untuk menyelesaikan karya kecilku ini)

Untuk Cucung dan Nyai tersayang yang telah mendoakanku agar aku cepat lulus dengan nilai yang baik

Untuk kakak dan ayuk-ayukku tersayang Ely, Royn, Tari dan Yeni, terimakasih untuk support dan doanya tetaplah menjadi saudara yang kusayangi.. I Love You All

Untuk keponakan-keponakanku tersayang Gheiska dan Parel yang lucu-lucu dan pinter-pinter

Untuk kekasihku tersayang, Desi (Imoedeciqu) terimakasih atas dukungan dan doanya. I love you forever

Untuk sahabat-sahabatku yang telah menjadi bagian dari kisah hidupku terimakasih atas support dan doanya... I Love You All

Almamater Tercinta Universitas Lampung

MOTTO

*Dan mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan sholat
Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat
kecuali bagi orang-orang yang Khusyu'
(QS. Al-Baqarah: 45)*

*Ingatlah, sesungguhnya dengan mengingat Allah SWT hati
menjadi tenang
(QS. Ar-radu : 28).*

*Belajarlah Hidup Sabar, Karena dibalik Kesabaran Ada Keberhasilan
Dan
Belajarlah Hidup Jujur, Karena dibalik Kejujuran pasti ada Keberuntungan
(Sobriyansyah)*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Sobriyansyah, dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 01 April 1986, merupakan anak bungsu dari lima bersaudara dari keluarga Bapak Achmad RS dan Ibu Mahdalena.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah :

1. Sekolah Taman Kanak-Kanak Tunas Karya Jagabaya Bandar Lampung
2. Sekolah Dasar di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) II Jagabaya II Bandar Lampung pada Tahun 1998.
3. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama Negeri (SLTPN) 8 Bandar Lampung diselesaikan pada tahun 2001.
4. Sekolah Menengah Umum Negeri 6 Bandar Lampung lulus pada tahun 2004.

Pada tahun 2005 penulis diterima sebagai mahasiswa Program Studi Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Lampung (UNILA) melalui jalur SPMB.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Karyawan PT Federal International Finance Cabang Kalianda. Sebagai salah satu syarat meraih gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan semua pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Hi. Toto Gunarto.S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Lampung,
2. Ibu Hj. Aida Sari, S.E, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih.SE, M.M, Sekretaris Jurusan Ekonomi Manajemen dan dosen pembimbing utama yang telah memberikan pengarahan dan petunjuk di dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Lis Andriani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan berbagai masukan dan dukungan kepada penulis.
5. Ibu Kurniati Bahusin, SE selaku dosen penguji atas saran dan kritik untuk perbaikan skripsi ini

6. Para dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Lampung.
7. Keluarga besarku tercinta yang telah memberikan do'a dengan penuh kesabaran, ketulusan, kasih sayang dan keikhlasannya demi terwujudnya keberhasilanku.
8. Teman-temanku, Yudi (Bung), Yansen, Bibing, Kiron, Momon SE, Yopie, Ipan, Dedi, Tyas, Arif, Nando, Cia, Memeng, Dini, Mukmin, Eno, Pandawa V, Tim Futsal X-Cober dan teman-teman angkatan '05 Manajemen yang tidak dapat disebutkan satu persatu terimakasih atas saran dan motivasinya
9. Teman-teman di Pol PP Kota Bandar Lampung khususnya Ton II terimakasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan selama ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan kebaikan dan balasan atas jasa dan budi yang telah diberikan kepada Penulis. Demikian juga halnya dalam penulisan skripsi ini, mohon maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, Mei 2010
Penulis,

Sobriyansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Kerangka Pikir	11
1.6 Hipotesis	12

II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Interpersonal	14
2.1.1 Pengertian Komunikasi Antar Pribadi	14
2.1.2 Ciri-Ciri Komunikasi Antarpribadi	16
2.1.3 Proses Berlangsungnya Komunikasi Antarpribadi	18
2.1.4 Efek Komunikasi Antarpribadi	21
2.1.5 Faktor-Faktor Komunikasi Antarpribadi yang Efektif	23
2.1.6 Proses Komunikasi Antarpribadi antara Pimpinan dengan Karyawan.....	25
2.1.7 Tujuan Komunikasi antarpribadi antara Pimpinan dengan Karyawan	27
2.1.8 Fungsi Komunikasi antarpribadi antara Pimpinan dengan Karyawan.....	27
2.2 Kecerdasan Emosional	28
2.3 Kinerja	33

2.3.1 Pengertian Kinerja	33
2.3.2. Faktor - faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	36
2.3.3 Pengukuran Kinerja	37

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.2 Variabel Penelitian	39
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.4 Populasi	40
3.5 Pengukuran Variabel	41
3.6 Uji Persyaratan Instrumen	41
3.7 Analisis Data	45
3.7.1 Analisis Deskriptif	45
3.7.2 Analisis Kuantitatif	45
3.7 Uji Hipotesis	46

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	47
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Federal International Finance (FIF)	47
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	48
4.1.3 Pembagian Tugas dan Wewenang	49
4.2 Analisis Kuantitatif	53
4.2.1 Analisis Korelasi Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja	53
4.2.2 Analisis Korelasi Kecerdasan Emosional dengan Kinerja	54
4.2.2 Analisis Korelasi Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional dengan Kinerja	56
4.3 Pembahasan	58
4.4 Keterbatasan Penelitian	61

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Frekuensi pelaksanaan kegiatan keakraban di PT PT Federal International Finance (FIF) Cabang Kalianda Tahun 2006-2008.....	5
Tabel 2 Hasil Penilaian <i>Training</i> ESQ di PT Federal International Finance (FIF) Cabang Kalianda Tahun 2008.....	7
Tabel 3. Target dan Realisasi Jumlah Nasabah pada PT Federal International Finance (FIF) Cabang Kalianda Tahun 2008	8
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuisisioner	42
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	12
Gambar 2. Struktur Organisasi PT FIF Cabang Kalianda	49