

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT GREAT GIANT PINEAPPLE**

**Skripsi**

**Oleh**

**VERA PUSPITANINGRUM**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2018**

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INTERPERSONAL COMMUNICATION TO EMPLOYEE PERFORMANCE PT GREAT GIANT PINEAPPLE**

**By:**

**VERA PUSPITANINGRUM**

PT Great Giant Pineapple is an agro industry company engaged in pineapple plantation and processing, the company located on the east and west side of the Sumatra highway. This study discusses the influence of emotional intelligence and interpersonal communication on employee performance of PT Great Giant Pineapple labelling and packaging section. The problem in this study is the interaction of employees with superiors or with colleagues are in dire need of emotional intelligence to be able to understand and manage the emotions of self and others. One indicator of emotional intelligence is motivation, lack of employee motivation is marked by the existence of work delay as happened in company that cause the level of delay is still high that is equal to 4,85% which exceeds tolerance limit that is equal to 3,95%. Communication within the organization is needed to create a comfortable working environment so that it can create good performance. Methods of data collection using questionnaires with Likert scale. The analysis tool used is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance, interpersonal communication has a positive and significant effect on employee performance and emotional intelligence and interpersonal communication together have a positive and significant effect on performance. Suggestions for PT Great Giant Pineapple should be more employees to increase self awareness and more open to others so as to improve performance, more looking at the problem from the point of view of others and hold events to create a network of intimacy in order to enhance the sense of closeness in order to foster a sense of empathy and employees given the opportunity to increase the initiative in order to help improve the achievement of company performance.

**Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal Communication, Employee Performance**

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE**

**Oleh:**

**VERA PUSPITANINGRUM**

PT Great Giant Pineapple adalah sebuah perusahaan agro industri yang bergerak dalam bidang perkebunan dan pengolahan nanas, perusahaan tersebut terletak di sisi timur dan barat jalan raya lintas Sumatera. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging*. Masalah dalam penelitian ini adalah adanya interaksi karyawan dengan atasan ataupun dengan rekan kerja sangat membutuhkan kecerdasan emosional untuk dapat memahami dan mengelola emosi diri dan orang lain. Salah satu indikator kecerdasan emosional adalah motivasi, kurangnya motivasi karyawan ditandai dengan masih terdapatnya keterlambatan kerja seperti yang terjadi didalam perusahaan yang menyebabkan tingkat keterlambatan masih tinggi yaitu sebesar 4,85% yang melebihi batas toleransi yaitu sebesar 3,95%. Komunikasi di dalam organisasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman sehingga dapat tercipta kinerja yang baik. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Saran bagi PT Great Giant Pineapple sebaiknya karyawan lebih meningkatkan *self awareness* dan lebih bersikap terbuka terhadap orang lain sehingga dapat meningkatkan kinerja, lebih memandang masalah dari sudut pandang orang lain dan mengadakan acara untuk membuat jalinan keakraban agar dapat meningkatkan rasa kedekatan guna menumbuhkan rasa empati serta karyawan diberikan kesempatan untuk meningkatkan inisiatif agar dapat membantu meningkatkan pencapaian kinerja perusahaan.

**Kata Kunci : Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
*PT GREAT GIANT PINEAPPLE***

Oleh

**VERA PUSPITANINGRUM**

**Skripsi  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
SARJANA EKONOMI**

**Pada  
Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2018**

Judul Skripsi : **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT  
GREAT GIANT PINEAPPLE**

Nama Mahasiswa : **Vera Puspitaningrum**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1311011164

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



Pembimbing I



**Yuningsih, S.E., M.M.**  
NIP. 19610326 198603 2 001

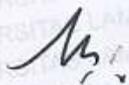
Pembimbing II



**Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc**  
NIP. 19851017 200812 2 006

**MENGETAHUI**

Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. Hj. Rr. Erlina, S.E., M.Si.**  
NIP. 19620822 198703 2 002

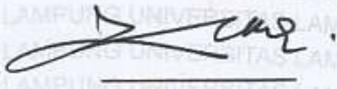
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

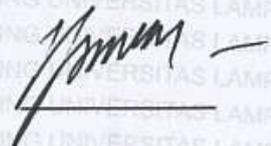
**Ketua Penguji : Yuningsih, S.E., M.M.**



**Sekretaris Penguji : Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Sc**



**Penguji Utama : Habibullah Jimad, S.E., M.Si.**



**2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



**Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.**  
NIP. 19610904 198703 1 011

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Februari 2018**

## PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : **VERA PUSPITANINGRUM**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1311011164**

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak pernah terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Bandarlampung, Januari 2018

Pemberi Pernyataan



Vera Puspitaningrum

1311011164

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama lengkap penulis adalah Vera Puspitaningrum, dilahirkan di Way Jepara, Lampung Timur pada tanggal 28 Juli 1995. Penulis adalah anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Ayah Cipyanto S.Pdi dan ibu Sri Wigati S.E.

Penulis mengawali pendidikannya di TK PERTIWI Way Jepara Lampung Timur yang diselesaikan pada tahun 2001, MIMU Sumberjo Way Jepara Lampung Timur yang diselesaikan pada tahun 2007, SMP Negeri 1 Way Jepara Lampung Timur yang diselesaikan pada tahun 2010, dan SMA Negeri 1 Way Jepara Lampung Timur yang diselesaikan pada tahun 2013. Selanjutnya penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, program pendidikan Strata 1 (S1) melalui jalur SBMPTN (Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri) dengan jurusan Manajemen.

Penulis juga telah mengikuti program pengabdian langsung kepada masyarakat yaitu KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Desa Kanoman, Kecamatan Semaka, Kabupaten Tanggamus selama 60 hari pada Bulan Januari sampai Maret 2016. Kemudian pada Tahun 2018 penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung Bandarlampung.

# MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai  
dengan kesanggupannya”  
(Qs. Al-Baqarah:286)

“ Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan  
mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa  
kehilangan semangat ”  
(Winston Churchill)

“ Seseorang yang tidak pernah melakukan kesalahan, berarti  
tidak pernah mencoba sesuatu yang baru”  
(Albert Einstein)

## **PERSEMBAHAN**

*Kupersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berarti dalam hidupku:*

*Teruntuk ayah dan ibuku tercinta yang senantiasa mendoakanku, memberikan dukungan, serta motivasi demi keberhasilan dan kesuksesanku.*

*Adikku serta seluruh keluarga yang selalu memberikan semangatnya.*

*teman dan sahabat-sahabat seperjuangan yang telah banyak memberikan bantuan, saran, dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi.*

*Almamater tercinta*

## SANWACANA

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

**“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan *PT Great Giant Pineapple* ”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hasriadi Mat Akin, selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Dr. Hj. Rr. Erlina, S.E., M.Si. Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan selaku pembahas yang telah memberikan saran dan masukan untuk kelengkapan skripsi ini.
4. Yuningsih, S.E., M.M. sebagai Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan selaku pembimbing 1 yang

telah memberikan arahan, bimbingan, masukan dan nasihat selama proses penyelesaian skripsi.

5. Zainnur M. Rusdi, S.E.,M.Sc sebagai dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan nasihat selama proses penyelesaian skripsi.
6. Habibullah Jimad, S.E., M.Si. selaku dosen Pembahas, yang telah memberikan saran dan masukan untuk kelengkapan skripsi ini.
7. Rosnelly Roesdi, S.E., M.Si. selaku pembahas yang telah memberikan saran dan masukan untuk kelengkapan skripsi ini.
8. Mirwan Karim, S.E., M.M selaku pembahas yang telah memberikan saran dan masukan untuk kelengkapan skripsi ini.
9. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
10. Seluruh pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
11. Teruntuk orang tuaku tercinta, ayah Cipyanto S.Pdi dan ibu Sri Wigati S.E yang senantiasa mendoakanku, memberikan dukungan, serta motivasi demi keberhasilan dan kesuksesanku.
12. Adikku tersayang Mufti Maulana Adji serta seluruh keluarga yang selalu memberikan semangatnya.
13. Sahabat-sahabat seperjuangan Dora Erminia, Siska Rosita Dewi, Rizka Meliyani dan Annisa Dinda Destirasari yang telah banyak memberikan bantuan, saran, waktu dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Sahabat sedari SMA Nikmatur Rosida, Mega Haryani, Eli Agustin, Yuli Yulaeka, Riosnita Dwi Leovika, Yusi Annisa dewi dan Novi Liana telah

banyak memberikan bantuan, saran, dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi.

15. Seluruh mahasiswa seperjuangan Manajemen 2013 dan mahasiswa konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia 2013 atas kebersamaannya selama masa perkuliahan hingga akhir.

16. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segalanya.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan segala anugrahnya serta membalas kebaikan kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Bandarlampung, 12 Februari 2018

Penulis,

Vera Puspitaningrum

## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kecerdasan Emosional .....	16
2.1.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	16
2.1.2 Indikator Kecerdasan Emosional .....	17
2.1.3 Faktor-Faktor yang memengaruhi Kecerdasan Emosional .....	20
2.1.4 Dampak Kecerdasan Emosional .....	21
2.2 Komunikasi Interpersonal .....	22
2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	22
2.2.2 Indikator Komunikasi Interpersonal .....	23
2.3 Kinerja Karyawan .....	26
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	26
2.3.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi Kinerja .....	27
2.4 Penelitian Terdahulu .....	29
2.6 Rerangka Pemikiran .....	30
2.7 Hipotesis.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Uji Instrumen Penelitian .....	38
3.5.1 Uji Validitas .....	38
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.5.3 Uji Normalitas .....	39
3.6 Sumber Data.....	40

3.7 Analisis Data .....	40
3.7.1 Deskripsi Hasil Survei.....	40
3.7.2 Analisis Kuantitatif.....	41
3.8 Pengujian Hipotesis	
3.8.1 Uji t (Parsial) .....	42
3.8.2 Uji f (Simultan) .....	42

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	44
a. Jenis Kelamin .....	44
b. Usia.....	45
c. Tingkat Pendidikan.....	45
d. Posisi .....	46
e. Masa Kerja.....	47
4.2 Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas .....	48
4.2.1 Uji Validitas .....	48
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.2.3 Uji Normalitas .....	55
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.3.1 Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kecerdasan Emosional .....	56
4.3.2 Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Komunikasi Interpersonal .....	61
4.3.3 Deskripsi Pernyataan Responden Variabel Kinerja Karyawan .....	72
4.4 Analisis Kuantitatif .....	79
4.5 Uji Hipotesis .....	80
4.5.1 Uji t (Parsial) .....	80
4.5.2 Uji F (Simultan) .....	82
4.6 Pembahasan.....	85
4.6.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan .....	85
4.6.2 Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan .....	86
4.6.3 Pengaruh kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan .....	87

#### **BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran.....	90
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	91

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Aktivitas Karyawan Data .....	6
1.2 Tingkat Kehadiran Karyawan .....	7
1.3 keterlambatan kerja karyawan.....	8
1.4 Data Rencana dan Realisasi Produksi .....	9
1.5 Jumlah Karyawan.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
3.1 Devinisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.2 Perhitungan Ukuran Sampel .....	36
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi.....	46
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	47
4.6 Hasil Uji Validitas KMO MSA untuk Variabel Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Karyawan .....	48
4.7 Koefisien Nilai R Cronbach' Alpha .....	51
4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
4.9 Hasil Uji Normaliats .....	55
4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kesadaran Diri .....	56
4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Regulasi Diri .....	57
4.12 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Motivasi.....	58
4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Empati .....	58
4.14 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Keterampilan Sosial ....	60
4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pengungkapan Diri .....	61
4.16 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Empati .....	62
4.17 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Relaksasi Sosial.....	63
4.18 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Ketegasan .....	65
4.19 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Responsif .....	66
4.20 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Manajemen Interaksi ...	67
4.21 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Ekspresi .....	68
4.22 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Dukungan .....	69
4.23 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kedekatan.....	70
4.24 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Pengendalian Lingkungan .....	71
4.25 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kinerja Tugas .....	72

4.26 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kinerja Kontekstual .....	73
4.27 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Perilaku Kerja Kontraproduktif.....	75
4.28 Item pernyataan responden tertinggi dan terendah variabel kecerdasan emosional .....	76
4.29 Item pertanyaan responden tertinggi dan terendah variabel komunikasi interpersonal.....	77
4.30 Item pertanyaan responden tertinggi dan terendah variabel kinerja Karyawan .....	78
4.28 Uji T untuk Hipotesis 1 .....	81
4.29 Uji T untuk Hipotesis 2 .....	82
4.30.Uji F untuk Hipotesis 3 .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	L-1
2. Karakteristik Responden .....	L-2
3. Distribusi Karakteristik Responden .....	L-3
4. Hasil Kuesioner (X1) .....	L-4
5. Hasil Kuesioner (X2) .....	L-5
6. Hasil Kuesioner (Y) .....	L-6
7. Distribusi Hasil Jawaban Responden (X1) .....	L-7
8. Distribusi Hasil Jawaban Responden (X2) .....	L-8
9. Distribusi Hasil Jawaban Responden (Y) .....	L-9
10. Hasil Uji Validitas (X1) .....	L-10
11. Hasil Uji Validitas (X2) .....	L-11
12. Hasil Uji Validitas (Y) .....	L-12
13. Hasil Uji Reliabilitas (X1) .....	L-13
14. Hasil Uji Reliabilitas (X2) .....	L-14
15. Hasil Uji Reliabilitas (Y) .....	L-15
16. Hasil Uji Normalitas .....	L-16
17. Hasil Uji Regresi Linier X1 .....	L-17
18. Hasil Uji Regresi Linier X2 .....	L-18
19. Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	L-19
20. Jumlah Karyawan .....	L-20
21. Penilaian Perilaku Kerja .....	L-21

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya. Menurut Hasibuan (2001), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebuah ilmu dan seni dalam mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar dapat bekerja efektif dan efisien untuk dapat membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat pada umumnya.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam organisasi. Sebagai aset penting dan faktor kunci keberhasilan suatu organisasi, SDM perlu mendapat perhatian dan dikelola dengan baik karena secanggih apapun teknologi yang dipergunakan serta berapapun besarnya modal organisasi, SDM dalam organisasi itulah yang akan mengelola dan mengerjakannya. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa didukung kualitas SDM (pegawai) yang baik dalam

melaksanakan tugasnya maka keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak akan tercapai.

Tekanan kompetitif dalam dunia kerja menuntut perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara perusahaan dapat beradaptasi dengan lingkungan yang senantiasa berubah. Adaptasi lingkungan, dalam hal lingkungan administratif perusahaan adalah harus melakukan restrukturisasi dalam organisasinya. Bentuk adaptasi lainnya adalah dalam hal manajemen sumber daya manusia, seperti pengembangan karir, pelatihan, perencanaan, dan lain sebagainya. Seiring dengan berubahnya komposisi dari tenaga kerja, berubah pula tujuan dan kebutuhan sumber daya manusia. Perusahaan harus memonitor perubahan kebutuhan tersebut jika mereka ingin mempertahankan tenaga kerja yang produktif.

Pada dasarnya kinerja pegawai merupakan hasil proses yang kompleks, baik berasal dari diri pribadi pegawai (*internal factor*) maupun upaya strategis dari perusahaan. Faktor-faktor internal pegawai antara lain motivasi, tujuan, dan harapan, sementara contoh faktor eksternal pegawai adalah lingkungan fisik dan nonfisik perusahaan. Lingkungan fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung, sedangkan lingkungan nonfisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan pegawai, sebab kinerja pegawai ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Perusahaan yang menyadari bahwa karyawan adalah aset utama dalam perusahaannya tentunya akan memikirkan langkah-langkah dan tindakan-tindakan yang dapat mendorong pengembangan sumber daya manusia untuk produktif, kreatif, dan berprestasi dalam menghadapi persaingan di dunia kerja saat ini. *Output* yang diharapkan dari pegawai adalah kinerja yang banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional. Menurut Purwanto (2011) pola komunikasi yang terbangun dalam komunikasi interpersonal lebih bersifat informal atau tidak formal dan bahasa yang digunakan dalam penyampaian pesan juga tidak bersifat formal. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik dalam suatu perusahaan serta adanya kecerdasan emosional akan membuat karyawan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sehingga memenuhi kebutuhan hidupnya baik kebutuhan individu maupun kebutuhan sosial.

Komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada para pegawai tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Budaya komunikasi dalam konteks komunikasi organisasi harus dilihat dari berbagai sisi. Sisi pertama adalah komunikasi antara atasan kepada bawahan. Sisi kedua adalah antara pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya. Sisi ketiga adalah antara pegawai dengan atasannya. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerja sama antar manusia yang terlibat didalam organisasi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Komunikasi akan memungkinkan setiap anggota organisasi untuk saling membantu dan saling mengadakan interaksi. Hubungan yang hangat

serta ramah sangat dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Proses untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan profesional pada suatu organisasi memang membutuhkan waktu yang tidak singkat dan memerlukan proses yang panjang. Proses ini juga perlu didukung kecerdasan emosional yang tinggi dari pegawai dalam upaya menguasai dan menjalankan tugas dengan benar dan tepat waktu. Ada kecenderungan sebagian besar SDM masih memiliki kecerdasan emosi (EQ) yang kurang baik, seperti sifat iri hati, dengki, dendam, minder, mudah depresi, mudah marah, tidak suka orang lain lebih sukses, dan saling menjatuhkan kawan. Sifat seperti inilah yang nantinya akan mengganggu kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan.

Kecerdasan emosional yang baik pada setiap karyawan diharapkan dapat mengendalikan emosional secara sehat dilingkungan kerja terhadap sesama karyawan dan atasan sehingga terwujud kerjasama dan hubungan yang baik antar tim ataupun antar bagian untuk menunjang keefektifan penyelesaian pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan namun tidak semua karyawan memiliki dasar pengendalian kecerdasan emosional yang baik sehingga pengukuran dari kecerdasan emosional perlu dilakukan dengan tujuan dapat mengetahui kemampuan karyawan untuk menghindari penurunan kinerja.

Robbins dan Judge (2013) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk paling sering disebut sebagai sumber konflik yang pada akhirnya akan menimbulkan stres dan akan menghambat kinerja. Berkomunikasi yang baik ditempat kerja akan meminimalkan stres kerja sehingga tidak akan menghambat kinerja karyawan.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan memaknakan hubungan interpersonal dengan rasa nyaman sehingga tidak menimbulkan ketegangan emosi pada diri dan mampu mengatasi ketegangan emosi yang dialami, lebih peka terhadap lingkungan kerja, memiliki kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri dan orang lain, dapat menahan diri, bersikap empatik sehingga membuat orang lain merasa nyaman, tenang, dan senang bergaul dengannya, memiliki relasi yang baik didalam organisasi, tidak egois serta dapat bekerja sama (National Safety Council (2004) dalam hutagalung (2014) ).

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional rendah lebih menarik diri dari pergaulan atau masalah sosial, seperti lebih suka menyendiri, kurang bersemangat, sering cemas, depresi dan agresif. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memiliki keterampilan *coping* (penanggulangan) serta komunikasi interpersonal yang baik. Menurut As'ad (2003), tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya disebut "*level of performance*". Orang yang performanya tinggi disebut sebagai orang yang produktif, sebaliknya orang yang levelnya tidak mencapai standar dikatakan sebagai tidak produktif atau berperforma rendah.

Perusahaan selain memperhatikan karyawan sebagai tenaga kerja, juga berusaha meningkatkan hasil kerja para karyawannya, hasil kerja karyawan inilah yang disebut sebagai kinerja. Pada era sekarang kinerja karyawan tidak lagi dianggap sebagai suatu kewajiban melainkan sebagai aset perusahaan. Kinerja pegawai pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Jika kinerja pegawai baik maka tujuan

perusahaan akan tercapai dan sebaliknya apabila kinerja pegawai buruk mengakibatkan pekerjaan akan membosankan dan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya. Setiap perusahaan pasti dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya pada kinerja pegawai. Usaha dalam meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah kinerja pegawai tentunya yang harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu bekerja secara optimal, namun dalam kenyataannya tetap saja terjadi ketidakpuasan dalam bentuk terlambat masuk kerja, mencuri waktu, mencuri benda, sampai protes dan unjuk rasa.

**TABEL 1.1 AKTIVITAS KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE BAGIAN LABELLING AND PACKAGING DEPARTMENT TAHUN 2016**

<i>Shift</i>	<b>Waktu</b>	<b>Keterangan</b>
A	07.30 WIB-11.30WIB	Masuk kerja
	11.30 WIB-12.30 WIB	Istirahat
	12.30 WIB-15.30 WIB	Masuk kerja
	15.30 WIB-18.00 WIB	Lembur
	18.00 WIB-19.30 WIB	<i>Over Shift</i>
B	19.30 WIB-23.30 WIB	Masuk kerja
	23.30 WIB-00.30 WIB	Istirahat
	00.30 WIB-03.30 WIB	Masuk kerja
	03.30 WIB-06.00 WIB	Lembur
	06.00 WIB-07.30 WIB	<i>Over Shift</i>

Sumber: PT Great Giant Pineapple, 2017

Tabel 1.1 menjelaskan tentang pergantian jam kerja pada PT Great Giant Pineapple. Pergantian jam kerja terbagi menjadi dua, yaitu *shift* A dan *shift* B. *Shift* A mulai dari pukul 07.30 WIB dan berakhir pada pukul 15.30 WIB yang kemudian dilanjutkan dengan lembur kerja mulai dari pukul 15.30 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB. Sedangkan *shift* B mulai pukul 19.30 WIB sampai dengan pukul 03.30 WIB dan dilanjutkan dengan lembur sampai dengan pukul 06.00 WIB. Absensi karyawan merupakan salah satu faktor yang digunakan untuk

menilai kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple. Absensi yang diberlakukan oleh PT Great Giant Pineapple adalah sistem *fingerprint*, apabila dalam satu hari tidak ada keterangan apapun maka karyawan tersebut dinyatakan absen.

Menurut Hasibuan (2001), perhitungan tingkat absensi dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{Jumlah Absensi}}{\text{Total Hari Kerja}} \times 100\%$$

**TABEL 1.2 TINGKAT KEHADIRAN KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE BAGIAN LABELING AND PACKAGING DEPARTMENT TAHUN 2016**

Bulan	Jumlah Pegawai (orang)	Jumlah Hari Kerja (hari)	Total Hari Kerja	Jumlah Absensi	Total Absensi (%)
Januari	299	28	8.372	179	2,14
Februari	299	27	8.073	77	0,95
Maret	299	25	7.475	79	1,06
April	301	26	7.826	97	1,24
Mei	301	26	7.826	90	1,15
Juni	303	27	8.181	116	1,42
Juli	303	25	7.575	141	1,86
Agustus	303	31	9.393	137	1,46
September	304	28	8.512	151	1,77
Oktober	304	31	9.424	168	1,78
November	304	30	9.120	258	2,83
Desember	304	28	8.512	115	1,35
<b>Rata-rata</b>					<b>1,58</b>

Sumber : PT Great Giant Pineapple, 2017

Tabel 1.2 menggambarkan tingkat absensi karyawan pada PT Great Giant Pineapple selama Tahun 2016. Pada data diatas terlihat bahwa tingkat absensi karyawan pada PT Great Giant Pineapple menunjukkan angka yang fluktuatif,

tingkat absensi karyawan tertinggi terjadi pada bulan November yaitu sebesar 2,83% dengan jumlah absensi sebanyak 258 sedangkan tingkat absensi terendah terjadi pada bulan Februari yaitu sebesar 0,95% dengan jumlah absensi sebanyak 77. Secara keseluruhan terlihat bahwa tingkat absensi karyawan PT Great Giant Pineapple sebanyak 1,58%. Batas maksimal absensi karyawan yang diperbolehkan oleh perusahaan yaitu sebesar 4% dalam setahun sehingga apabila didapatkan rata-rata absensi karyawan sebesar 1,58% maka tingkat absensi karyawan tergolong rendah karena masih dibawah batas maksimal yang telah ditentukan oleh perusahaan.

**TABEL 1.3 KETERLAMBATAN KERJA KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE BAGIAN LABELLING AND PACKAGING DEPARTMENT TAHUN 2016**

Bulan	Jumlah Pegawai (Orang)	Jumlah Keterlambatan			
		Shift A	Shift B	Total	%
Januari	299	66 kali	25 kali	91 kali	3,80
Februari	299	72 kali	50 kali	122 kali	5,10
Maret	299	83 kali	28 kali	111 kali	4,64
April	301	52 kali	26 kali	78 kali	3,23
Mei	301	82 kali	18 kali	100 kali	4,15
Juni	301	87 kali	32 kali	119 kali	4,94
Juli	303	91 kali	35 kali	126 kali	5,19
Agustus	303	73 kali	21 kali	94 kali	3,87
September	304	128 kali	61 kali	189 kali	7,77
Oktober	304	96 kali	24 kali	120 kali	4,93
November	304	85 kali	55 kali	114 kali	4,68
Desember	304	103 kali	42 kali	145 kali	5,96
<b>Rata-rata</b>					<b>4,85</b>

Sumber: *PT Great Giant Pineapple, 2016*

Tabel 1.3 menggambarkan jumlah keterlambatan kerja karyawan PT Great Giant Pineapple selama Tahun 2016. Pada data diatas terlihat bahwa jumlah keterlambatan kerja karyawan masih tergolong tinggi yang disebabkan kurangnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan serta kurangnya kemampuan

karyawan untuk memotivasi diri sendiri yaitu mampu menggunakan emosi untuk memotivasi diri sendiri agar memberikan dampak positif (Goleman, 2007). Keterlambatan kerja yang terjadi juga disebabkan karena mulai bulan juli perusahaan melakukan pengejaran target produksi sehingga banyak terjadi lembur dan kelelahan pada karyawan sehingga puncaknya pada bulan september banyak terjadi keterlambatan kerja karyawan. Keterlambatan kerja paling banyak terjadi pada bulan September dan paling sedikit terjadi pada bulan April dengan rata-rata keterlambatan pada tahun 2016 sebesar 4,85 %.

Batas toleransi yang diperbolehkan oleh perusahaan adalah 8 kali dalam satu bulan atau 3,95 % dalam satu tahun apabila karyawan melewati batas toleransi tersebut maka akan ada surat pembinaan 1 dan seterusnya namun apabila terdapat pemberitahuan sebelumnya mengenai alasan keterlambatan misalnya pecah ban di dalam perjalanan maka hal tersebut dapat dimaklumi.

**TABEL 1.4 DATA RENCANA DAN REALISASI PRODUKSI PT GREAT GIANT PINEAPPLE BAGIAN LABELLING AND PACKAGING DEPARTMENT TAHUN 2016**

<b>Bulan</b>	<b>Rencana (fcl)</b>	<b>Realisasi (fcl)</b>	<b>%</b>
Januari	400	442	110
Februari	400	337	84
Maret	400	363	91
April	375	470	125
Mei	350	481	138
Juni	515	487	95
Juli	425	388	91
Agustus	750	770	103
September	800	603	76
Oktober	875	860	98
November	950	902	95
Desember	900	819	86
<b>Rata-rata</b>	<b>595</b>	<b>577</b>	<b>99</b>

Sumber: *PT Great Giant Pineapple, 2016*

Keterangan:

*Fcl : Full container Loaded*

Tabel 1.4 menunjukkan data rencana dan realisasi penjualan PT Great Giant Pineapple pada Tahun 2016. Target tertinggi terjadi pada bulan Mei sebesar 138 % dan terendah terjadi pada bulan September yaitu sebesar 76%. Rata-Rata rencana selama satu tahun terakhir adalah 595 fcl dan realisasi sebesar 577 fcl dengan rata-rata target yaitu 99 %.

Penelitian ini dilakukan pada PT Great Giant Pineapple yang beralamatkan di Terbanggi Besar Lampung Tengah. PT Great Giant Pineapple ini bergerak dalam bidang perkebunan nanas yang telah merambah pasar global. PT Great Giant Pineapple berdiri sejak Tahun 1979 dan telah memiliki karyawan sebanyak 18.069 orang. Jumlah karyawan yang sangat banyak tersebut menyebabkan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal yang baik di dalam perusahaan tersebut sangat dibutuhkan karena para karyawan dihadapkan dengan karyawan lain yang jumlahnya tidak sedikit sehingga para karyawan diharuskan mampu mengelola emosi serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar terjalin hubungan yang harmonis antar karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal yang rendah akan membuat para karyawan tersebut kesulitan beradaptasi dan dapat mengganggu kinerja. Pada saat ini PT Great Giant Pineapple memiliki 304 karyawan tetap yang menduduki berbagai macam jabatan dalam *Labelling and packaging department*. *Labelling and Packaging Department* sendiri memiliki beberapa bidang antara lain Administrasi, Koordinator, Mekanik, *Office Boy*, *Inspector Stuffing*, *Driver Forklift* dan Pelaksana yang masih terbagi kedalam bagian-bagian. Berikut merupakan data jumlah karyawan tetap di PT Great Giant Pineapple tahun 2016.

**TABEL 1.5 JUMLAH KARYAWAN PT GREAT GIANT PINEAPPLE BAGIAN LABELING AND PACKAGING DEPARTMENT TAHUN 2016**

No	Posisi	Karyawan Tetap	Karyawan Kontrak
1	Manajer	1	-
2	Asisten Manajer	1	-
3	Kepala Bagian	1	-
4	Kepala Seksi	9	-
5	Administrasi	16	-
6	Koordinator	20	-
7	Mekanik	15	-
8	<i>Office Boy</i>	1	-
9	<i>Inspector Stuffing</i>	6	-
10	<i>Driver Forklift</i>	10	-
11	Pelaksana	224	191
<b>Jumlah</b>		<b>304</b>	<b>191</b>

Sumber: *PT Great Giant Pineapple, 2017*

Tabel 1.5 menunjukkan pembagian jumlah karyawan tetap dan karyawan kontrak untuk bidang tertentu. *Labeling and Packaging Department* mempunyai 304 karyawan tetap dan 191 karyawan kontrak yang tersebar dalam berbagai macam posisi, untuk lebih rincinya dapat dilihat pada lampiran 20. Perilaku karyawan merupakan salah satu hal yang dinilai untuk mengukur kinerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple. Data penilaian perilaku kerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple dapat dilihat pada lampiran 21. Rata-rata penilaian perilaku karyawan PT Great Giant Pineapple adalah sesuai target dan konsisten sesuai harapan, pada *point* kebenaran dalam *print out sticker barcode* karyawan mendapatkan penilaian yang sangat memuaskan yaitu melebihi target yang artinya karyawan sudah sangat baik dalam melaksanakan tugasnya, tidak ada kinerja karyawan yang dinilai dibawah target ataupun masih perlu pengembangan.

Perusahaan manapun, baik itu yang besar atau bahkan yang kecil sekalipun pasti pernah mengalami suatu konflik didalamnya. Konflik didalam perusahaan

biasanya dapat muncul dari tingkat individu, kelompok hingga tingkat unit. Salah satu contoh konflik yang pernah terjadi di PT Great Giant Pineapple adalah konflik antara karyawan dengan sesama karyawan ataupun karyawan dengan atasan. Pemicu konflik yang terjadi antara karyawan dengan atasan adalah masalah gaji yang menurut karyawan tidak sesuai dengan yang seharusnya ia dapatkan. Karyawan menuntut penjelasan dengan atasan namun penjelasan atasan dinilai belum memuaskan sehingga terjadi perkelahian antara karyawan dengan atasan hingga terjadi bentuk ancaman. Konflik yang terjadi antara sesama karyawan biasanya dipicu oleh karyawan yang membawa masalah luar ke dalam perusahaan.

Dalam sebuah organisasi komunikasi memegang peranan penting. Dikatakan demikian karena keberhasilan berinteraksi dalam organisasi adalah melalui komunikasi. Jika komunikasi dapat berjalan secara efektif maka informasi dalam dinamika berorganisasipun akan berjalan lancar sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian suatu pekerjaan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mencoba untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Data tabel 1.1 keterlambatan karyawan PT Great Giant Pineapple masih tergolong tinggi karena masih banyak karyawan yang kurang motivasi sehingga masih terdapat banyak karyawan yang terlambat masuk ataupun melakukan *fingerprint*, keterlambatan paling tinggi terjadi pada bulan September dan paling rendah

terjadi pada bulan April. Menurut Kiyani *et al* (2011) salah satu indikator kecerdasan emosional adalah motivasi diri, dengan masih banyaknya keterlambatan kerja yang dilakukan oleh karyawan menandakan apabila masih terdapat kurangnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan PT Great Giant Pineapple karena kurangnya kesadaran karyawan akan tugas dan kewajiban. Pengelolaan emosi sangat dibutuhkan guna mengatur perilaku karyawan, mengetahui emosi orang lain sangat berpengaruh dalam hubungan kerja. Pengendalian emosi yang belum maksimal dikhawatirkan dapat mempengaruhi hubungan antar karyawan seperti masih terdapatnya konflik yang terjadi antar karyawan maupun dengan atasan

Tabel 1.2 menunjukkan data rencana dan realisasi penjualan PT Great Giant Pineapple pada Tahun 2016. Target tertinggi terjadi pada bulan Mei sebesar 138 % dan terendah terjadi pada bulan September yaitu sebesar 76%. Terdapatnya realisasi produksi yang dibawah target disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah ketidakdisiplinan yang akan mempengaruhi produktivitas sebuah perusahaan.

Komunikasi dapat mempengaruhi kinerja yaitu menambah semangat kerjasama yang produktif dan kedisiplinan yang timbul dalam diri karyawan itu berasal dari hubungan dan komunikasi yang baik antar karyawan dan pemimpin. Hasibuan (2001) menyatakan bahwa kedisiplinan yang tinggi memotivasi karyawannya untuk lebih giat lagi dalam menjalankan pekerjaan dan karyawan yang disiplin tercipta dari komunikasi dan hubungan yang harmonis didalam perusahaan.

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple ?
2. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple ?
3. Apakah kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple.
2. Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple.
3. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya yang juga meneliti mengenai besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi peneliti-peneliti selanjutnya serta penelitian ini diharapkan

dapat memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan, khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kecerdasan Emosional**

##### **2.1.1 Pengertian kecerdasan emosional**

Kecerdasan emosional atau yang biasa disebut *EQ (Emotional Quotient)* adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya, mengelola emosi kita berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang dihadapi agar memberikan dampak positif.

Menurut Goleman (2007), kecerdasan emosional adalah

1. Kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, yang berupa emosi positif dan emosi negatif. Emosi negatif mempunyai ciri, yaitu membuat perasaan frustrasi, putus asa, dendam, iri hati, dengki, dan hal negatif lainnya. Sedangkan ciri emosi positif adalah selalu membuat perasaan gembira, damai, sejahtera, rasa persahabatan, dan hal positif lainnya.
2. Mengelola emosi, berarti berusaha memahami kedua sisi emosi positif dan negatif itu, semata-mata agar Anda bisa mengendalikannya dengan baik, dan dapat mengambil keputusan yang terbaik.

3. Memotivasi diri sendiri, berarti mampu menggunakan emosi untuk memotivasi diri sendiri agar memberikan dampak positif pada kita.
4. Mengenali emosi orang lain (empati), kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli, menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang, mampu untuk mendengarkan orang lain.
5. Kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam komunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta orang lain.

Robbins dan Judge (2013) mengemukakan kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengolah petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi, dan sosial yang memengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Goleman, 2007).

### **2.1.2 Indikator kecerdasan emosional**

Wong dan Law (2002) menggunakan 4 aspek dalam melakukan penelitian tentang kecerdasan emosional, yaitu :

1. *Self-Emotion Appraisal (SEA)*

Hal ini berhubungan pada kemampuan individu untuk memahami emosinya secara mendalam dan mengekspresikannya secara alamiah. Seseorang yang memiliki kemampuan yang bagus pada poin ini akan mengetahui dan memahami emosinya lebih baik dari pada sebagian besar orang.

2. *Others Emotion Appraisal (OEA)*

Hal ini berhubungan dengan kemampuan individu untuk merasa dan memahami emosi orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada poin ini akan lebih sensitif pada emosi orang serta untuk memprediksikan respon emosi orang lain.

3. *The Use of Emotion (UOE)*

Hal ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk menggunakan emosinya sebagai aktifitas konstruktif dan kinerja diri. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada poin ini akan mampu memotivasi diri untuk melakukan hal-hal terbaik secara berkelanjutan.

4. *The Regulation of Emotion (ROE)*

Hal ini berhubungan dengan kemampuan seseorang untuk mengatur emosinya, mampu memulihkan stres psikologis lebih cepat. Seseorang yang memiliki skor tinggi pada point ini akan mampu kembali normal dari kekecewaan yang telah melanda kehidupannya.

Menurut Kiyani, *et al.*, (2011) Kecerdasan emosional dibagi menjadi 5 aspek yaitu :

1. Kesadaran Diri dan Motivasi

Kesadaran diri berarti mengenal sekali nilai, ciri kepribadian, kebutuhan, emosi, kekuatan, kelemahan dan lain-lain. Selain itu, kesadaran diri memungkinkan anda mendorong diri sendiri dan mengelola stres dengan lebih baik, membantu dalam pengambilan keputusan dan membantu anda untuk memimpin dan memotivasi orang lain dengan lebih berhasil.

2. Regulasi Diri

Goleman (1998) dalam Kiyani, *et al* (2011) berpendapat bahwa proses motivasi, negosiasi dan komunikasi melibatkan membantu orang lain dan mengendalikan emosinya, menyelesaikan ketidaksepakatan mereka dan termotivasi. Dasar pada komponen kecerdasan emosional adalah memahami dan menangani emosi orang lain.

3. Empati

Individu yang memiliki empati tinggi lebih mampu berhubungan dengan anggota kelompok lainnya dalam sebuah organisasi profesional. Salovey dan Meyer (1990) dalam Kiyani, *et al.* (2011) berpendapat bahwa kemampuan untuk berempati dengan orang lain dan berhubungan dengan perasaan orang lain memainkan peran penting dalam perumusan tujuan, rencana dan strategi unggulan. Orang yang tidak berempati merasa sulit untuk memperkirakan tanggapan yang tepat terhadap keadaan sosial yang serius.

#### 4. Kemampuan Sosial

Keberhasilan dalam lingkungan organisasi adalah kompetensi emosional dan sosial yang sangat penting.

### **2.1.3 Faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional**

Menurut Goleman (2007) faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional adalah :

#### 1. Pengalaman

Kecerdasan emosional dapat meningkat sepanjang hidup manusia. Kecerdasan emosional berkembang sejalan dengan pengalaman dari kanak-kanak hingga dewasa.

#### 2. Usia

Seseorang yang lebih tua dapat sama baiknya atau lebih baik dibandingkan dengan seseorang yang lebih muda dalam penguasaan kecakapan emosi baru.

#### 3. Jenis kelamin

Baik pria maupun wanita mempunyai kemampuan yang sama dalam hal meningkatkan kecerdasan emosional.

#### 4. Jabatan

Semakin tinggi jabatan seseorang, maka semakin penting keterampilan antar pribadinya dalam membuatnya menonjol dibanding mereka yang berprestasi biasa-biasa atau dengan kata lain bahwa semakin tinggi jabatan maka semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimilikinya.

#### **2.1.4 Dampak kecerdasan emosional**

Kafetsios dan Zampetakis (2008) mengemukakan beberapa pengaruh positif dan negatif kecerdasan emosional ditempat kerja, yaitu :

- a. Pengaruh positif ditempat kerja
  - Antusias dalam bekerja
  - Gembira dengan pekerjaannya
  - Aktif dan giat bekerja
  - Kuat dengan tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan
  - Bahagia
  - Penuh semangat dalam menjalankan tugasnya
- b. Pengaruh negatif ditempat kerja
  - Mudah untuk berseteru dengan orang lain
  - Mengantuk ditempat kerja
  - Seringkali bersedih
  - Merasa takut akan tantangan

Thorndike (1920) dalam wong dan law (2002) menjelaskan kecerdasan emosional sebagai kemampuan untuk memahami dan mengelola laki-laki dan perempuan, anak laki-laki dan perempuan untuk bertindak bijaksana dalam hubungan antar manusia. Kecerdasan emosional dapat diartikan juga sebagai subset dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan untuk memonitor diri sendiri dari perasaan dan emosi orang lain, untuk membedakan antara mereka dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang (Salovey dan Mayer 1990 dalam Wong dan Law 2002).

## **2.2 Komunikasi Interpersonal**

### **2.2.1 Pengertian komunikasi interpersonal**

Menurut Widjaja (2002), untuk mendapatkan pemahaman mengenai komunikasi antarpribadi maka dapat dilihat dari tiga perspektif. Pertama, perspektif komponensial yaitu melihat komunikasi antarpribadi dari komponen-komponennya, artinya komunikasi antarpribadi diartikan sebagai proses terjadinya pertukaran pesan dari seseorang kepada orang lain yang dilakukan secara langsung dan tatap muka, untuk mendapatkan tujuan komunikasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kedua, perspektif pengembangan yaitu melihat komunikasi antar pribadi dari proses pengembangannya, artinya proses komunikasi antarpribadi terus berlangsung antara dua orang yang melakukannya, dengan memperhatikan adanya perkembangan pada diri seseorang yang menerima pesan, perubahan inilah yang disebut dengan pengembangannya. Ketiga, perspektif relasional yaitu melihat komunikasi antarpribadi dari hubungannya, artinya hubungan orang yang melakukan proses komunikasi antar pribadi adalah hubungan personal yang dekat, dimana dengan adanya kedekatan ini akan mempermudah pelaku komunikasi tersebut untuk mengetahui ada atau tidaknya perubahan pada diri seseorang yang menerima pesan.

Menurut Bochner (2004), komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mencakup hubungan antar manusia yang paling erat. Hubungan interpersonal berkenaan dengan proses pembentukan hubungan perorangan, suatu ikatan yang mendekatkan, mendalam dan pribadi. Manfaat komunikasi antarpribadi ini betul-

betul jelas bahkan amat nyata, dalam arti dapat diidentifikasi atau diketahui baik oleh komunikator maupun oleh komunikan yang bersangkutan.

Menurut Rakhmat (2003), dalam hubungan interpersonal tidak bersifat statis tetapi selalu berubah, untuk memelihara dan meneguhkan hubungan interpersonal memerlukan tindakan untuk mengembalikan keseimbangan. Ada tiga faktor penting dalam memelihara keseimbangan yaitu :

#### 1. Keakraban

Merupakan pemenuhan kebutuhan akan kasih sayang. Hubungan interpersonal akan terpelihara apabila kedua belah pihak sepakat tentang tingkat keakraban yang diperlukan.

#### 2. Kontrol

Jika dua orang mempunyai pendapat yang berbeda sebelum mengambil kesimpulan, siapakah yang harus berbicara lebih banyak, siapa yang menentukan, siapakah yang dominan.

#### 3. Ketepatan respon

Respon A harus diikuti oleh respon B yang sesuai. Percakapan misalnya pertanyaan harus disambut dengan jawaban, lelucon dengan tertawa, permintaan keterangan dengan penjelasan. Respon ini bukan saja berkenaan dengan pesan-pesan verbal, tetapi juga pesan-pesan nonverbal.

### **2.2.2 Indikator komunikasi interpersonal**

Rubin dan Martin (1994) menggunakan 10 indikator untuk mengukur komunikasi interpersonal dalam penelitian ini, yaitu :

1. Pengungkapan diri (*Self-disclosure*)

Kemampuan untuk membuka atau mengungkapkan unsur-unsur kepribadian orang lain melalui komunikasi.

2. Empati (*Empathy*)

Sebuah elemen identifikasi, sebuah perasaan dengan orang lain. Empati memberikan dampak pada reaksi emosional untuk keadaan internal lain dan dapat mengerti perspektif orang lain.

3. Relaksasi sosial (*Social relaxation*)

Kurangnya kecemasan atau ketakutan dalam dalam interaksi sosial sehari-hari: perasaan nyaman, tingkat ketakutan rendah, dan kemampuan untuk menangani kritik.

4. Ketegasan (*Assertiveness*)

Perilaku tegas termasuk berdiri untuk kebenaran tanpa menyangkal hak orang lain.

5. Manajemen interaksi (*Interaction management*)

Kemampuan seseorang untuk menangani prosedur ritual dalam percakapan sehari-hari.

6. Responsif (*Altercentrism*)

*Altercentrism* melibatkan ketertarikan dengan topik yang dimulai oleh orang lain, perhatian penuh terhadap apa yang mereka katakan dan bagaimana mereka mengatakannya, tanggap tidak hanya dari apa yang mereka katakan tetapi juga apa yang tidak dikatakan, responsif terhadap apa yang lawan bicara pikirkan dan mampu beradaptasi selama percakapan.

7. Ekspresif (*Expresiveness*)

Kemampuan untuk berkomunikasi melalui perilaku nonverbal seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, vokal yang tepat dan gerak.

8. Dukungan (*Supportiveness*)

Komunikasi dukungan menegaskan, sementara, spontan, berorientasi pada pemecahan masalah, empatik dan egaliter.

9. Kedekatan (*Immediacy*)

Kedekatan sering dikomunikasikan melalui perilaku nonverbal seperti berhadapan secara langsung, terbuka, memiliki ekspresi wajah yang menyenangkan, menggunakan kontak mata langsung, serta perilaku nonverbal yang menyampaikan perasaan kehangatan interpersonal serta kedekatan.

10. Pengendalian lingkungan (*Environmental control*)

Mengendalikan lingkungan berarti menunjukkan salah satu kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memenuhi kebutuhan.

Orang menilai perilaku dengan kesesuaian, seberapa baik suatu tindakan sesuai dengan aturan situasional. Orang-orang juga menilai seberapa efektif komunikasi. Efektivitas didasarkan pada perilaku berorientasi pada tujuan, jika komunikasi mencapai tujuan maka itu dinilai efektif. Melakukan tindakan yang tepat dan efektif membutuhkan kemampuan untuk menjadi fleksibel dan bertindak dengan cara baru (Rubin dan Martin, 1994).

## **2.3 Kinerja karyawan**

### **2.3.1 Pengertian kinerja karyawan**

Kinerja seorang karyawan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat mengukur karyawan atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing karyawan.

Menurut Mas'ud (2004) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, antara lain :

- a. Kualitas hasil kerja karyawan, yaitu baik tidaknya hasil pekerjaan seseorang dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.
- b. Kreativitas, yaitu bagaimana karyawan dalam menyelesaikan masalah-masalah dalam pekerjaan dengan kemampuannya, sehingga karyawan tidak menyerah apabila menemukan suatu masalah dalam pekerjaan.
- c. Kuantitas kerja karyawan adalah jumlah hasil pekerjaan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan karyawan. Menurut Robbins dan Judge (2013) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja individu menurut Koopmans, *et al.* (2014) diartikan sebagai perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi. Perbaikan kinerja baik untuk individu maupun kelompok menjadi pusat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi (Mathis dan Jackson, 2002).

### **2.3.2 Faktor-Faktor yang memengaruhi kinerja**

Bekerja dalam kondisi lingkungan yang sama tidak menjamin kinerja setiap karyawan akan sama. Terdapat perbedaan antara kinerja satu karyawan dan karyawan lainnya. Menurut Koopmans, *et al.* (2014), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja, yaitu:

1. Kinerja tugas, dimensi ini mengukur kecakapan atau kompetensi seseorang terkait tugas utama mereka. Contohnya kuantitas, kualitas dan pengetahuan tentang pekerjaan.
2. Kinerja kontekstual, perilaku yang mendukung lingkungan organisasi, lingkungan sosial, dan lingkungan psikologis tempat mereka bekerja. Contohnya mengerjakan tugas tambahan, kemampuan berkomunikasi dan melatih pekerja baru.
3. Perilaku kerja tidak produktif, perilaku yang mengganggu dan dapat membahayakan perusahaan. Contohnya absen, mencuri di tempat kerja, penyalahgunaan jabatan, dan tidak mengerjakan tugas.

Menurut Robbins dan Judge (2013), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas, diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

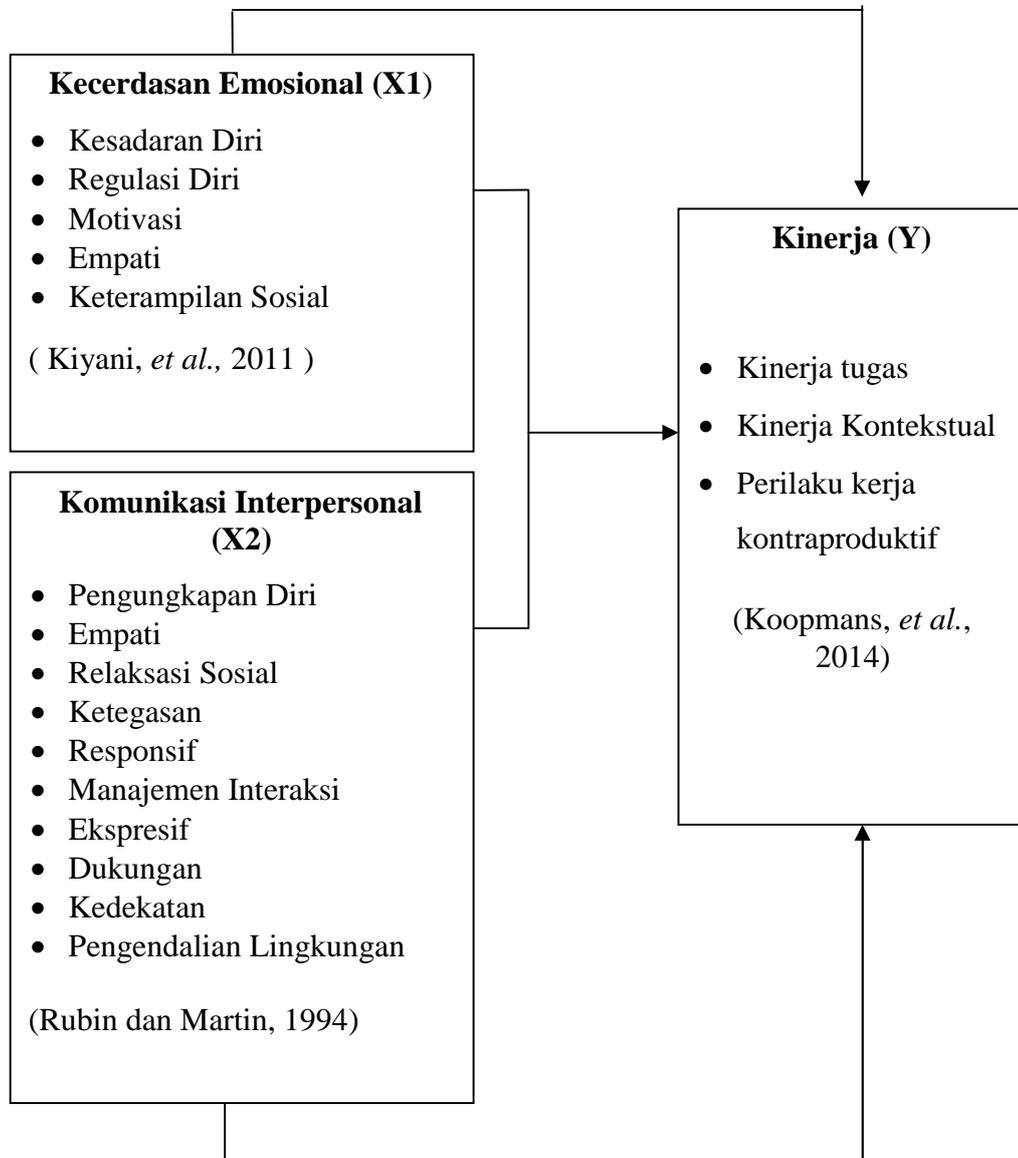
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

**TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1.	<i>Employee emotional intelligence and employee performance in the higher education institution in Saudi Arabia. A proposed theoretical framework</i>	Ali kahtani (2013)	Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja.
2.	<i>Construct validity of the individual work performance questionnaire.</i>	Koopmans, <i>et al.</i> (2014)	Hasil penelitian menunjukkan individual work performance questionnaire (IW PQ) secara umum dan komprehensif valid dan reliabel untuk mengukur kinerja secara individual.
3.	<i>The Impact of Communication on Workers' Performance in Selected Organisations in Lagos State, Nigeria</i>	ASAMU Festus femi (2014)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## 2.5 Rerangka Pemikiran



**Gambar 2.1 Bagan Rerangka Pemikiran**

## **2.6 Hipotesis**

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple.
2. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple.
3. Kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut Oei (2010), salah satu jenis riset atau penelitian yang penggunaannya disesuaikan dengan informasi yang dicari dalam riset SDM adalah penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan desain penelitian yang tujuan utamanya memberikan hubungan sebab-akibat atau hubungan memengaruhi dan dipengaruhi variabel-variabel yang diteliti. Variabel yang memengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausal yang membuktikan hubungan sebab-akibat atau hubungan memengaruhi dan dipengaruhi.

### **3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Variabel adalah apapun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai dapat berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek dan orang yang berbeda (Sekaran, 2014). Tipe variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat baik secara positif maupun negatif (Sekaran, 2014). Sedangkan variabel terikat (Y) adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (Sekaran, 2014).

peneliti. Berikut merupakan variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini :

1. Kecerdasan Emosional (X1)
2. Komunikasi Interpersonal (X2)
3. Kinerja Karyawan (Y)

Berikut adalah penjabaran tentang operasional variabel penelitian mengenai kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

**TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL PENELITIAN**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kecerdasan Emosional (X1)	Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengidentifikasi perasaan sendiri dan orang lain dan memanfaatkan kesadaran ini untuk memfasilitasi diri sendiri dan orang lain.  (Kiyani, <i>et al.</i> , 2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesadaran Diri</li> <li>• Regulasi Diri</li> <li>• Motivasi</li> <li>• Empati</li> <li>• Kemampuan Sosial</li> </ul> (Kiyani, <i>et al.</i> , 2011)	Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena seseorang.
Komunikasi Interpersonal (X2)	Kemampuan komunikasi interpersonal adalah kesan atau penilaian tentang kemampuan seseorang untuk mengelola hubungan interpersonal dalam komunikasi.  (Rubin dan Martin, 1994)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengungkapan Diri</li> <li>• Empati</li> <li>• Relaksasi Sosial</li> <li>• Ketegasan</li> <li>• Manajemen Interaksi</li> <li>• Responsif</li> <li>• Ekspresif</li> <li>• Dukungan</li> <li>• Kedekatan</li> <li>• Pengendalian Lingkungan</li> </ul> (Rubin dan Martin, 1994)	(Soegiyono 1966 dalam Sunyoto 2013)

**TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL PENELITIAN (LANJUTAN)**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja individu adalah perilaku atau tindakan yang relevan dengan tujuan organisasi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kinerja Tugas</li> <li>• Kinerja Kontekstual</li> <li>• Perilaku Kerja Kontraproduktif</li> </ul> <p>(Koopmans, <i>et al.</i>, 2014)</p>	<p>Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena seseorang.</p> <p>(Soegiyono 1966 dalam Sunyoto 2013)</p>

Pengukuran kuesioner pada penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian memiliki jumlah interval 1 – 5. Pemberian skala ini juga bertujuan untuk memberikan bobot atau skor terhadap masing-masing tingkat kesetujuan pada masing-masing pertanyaan. Jawaban yang tidak atau kurang mendukung akan diberi skor rendah, seperti yang dapat dilihat di bawah ini :

- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Netral (N) = 3
- Setuju (S) = 4
- Sangat Setuju (SS) = 5

R1 = Responden 1

X1 = Butir pertanyaan kuesioner

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan objek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Sunyoto, 2013). Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya) (Sunyoto, 2013). Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* yaitu besarnya peluang atau probabilitas elemen populasi untuk terpilih sebagai subjek sampel diketahui (Sekaran, 2014).

Perhitungan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin (Sevilla, *et al*, 2007). Rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Rumus Slovin terdapat ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah kecil

$$n = \frac{304}{1+304(0,05)^2} = \frac{304}{1,76} = 172,727273$$

Hasil yang didapat dari perhitungan menggunakan metode slovin adalah 172,727273 yang kemudian dibulatkan oleh peneliti menjadi 173 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *Labelling and Packaging Department* PT Great Giant Pineapple dengan populasi sebanyak 304 karyawan. Ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan metode slovin dengan 173 responden dan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

**TABEL 3.2 PERHITUNGAN UKURAN SAMPEL**

No	Posisi	Jumlah Karyawan	Ukuran Sampel (Orang)
1	Manajer	1	1
2	Asisten Manajer	1	1
3	Kepala Bagian	1	1
4	Kepala Seksi	9	$\frac{9}{304} \times 173 = 5$
5	Administrasi	16	$\frac{16}{304} \times 173 = 9$
6	Koordinator	20	$\frac{20}{304} \times 173 = 11$
7	Mekanik	15	$\frac{15}{304} \times 173 = 8$
8	<i>Office Boy</i>	1	1
9	<i>Inspector Stuffing</i>	6	$\frac{6}{304} \times 173 = 3$
10	<i>Driver Forklift</i>	10	$\frac{10}{304} \times 173 = 6$
11	Pelaksana	224	$\frac{224}{304} \times 173 = 127$
<b>Jumlah</b>		<b>304</b>	<b>173</b>

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Wawancara

Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Nasir 1988 dalam Sunyoto 2013).

#### 2. Kuesioner

Cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi (Soeratno dan Arsyad 1993 dalam Sunyoto 2013).

#### 3. Observasi

Metode pengumpulan data yang dilaksanakan dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap obyek yang diteliti (populasi) sehingga data yang didapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya (Iqbal 1997 dalam Sunyoto 2013).

#### 4. Studi Kepustakaan

Penelitian dilakukan dengan mempelajari literatur dan buku yang berhubungan dengan penulisan skripsi. Contohnya karya ilmiah, jurnal, buku serta hal-hal yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.5 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian adalah uji pendahuluan yang berguna untuk mengetahui Validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari tiap item kuesioner yang diisi responden. Metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan akan mendapatkan hasil pengukuran yang akurat tentang respon dari responden, sehingga data yang berbentuk angka dapat diolah dengan menggunakan metode statistik.

#### **3.5.1 Uji validitas**

Menurut Singarimbun (1989) dalam Sunyoto (2013) uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuesioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis faktor dengan bantuan *software* SPSS. Validitas suatu butir kuesioner dapat diketahui jika nilai *factor loading* 0,5. Nilai yang dianggap layak untuk dilanjutkan pada proses selanjutnya adalah 0,5. Bila terdapat *cross loading* dan nilai *factor loading* kurang dari 0,5 harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai *factor loading* yang kurang dari 0,5.

#### **3.5.2 Uji reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Sunyoto, 2013). Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila

alat ukur memberikan hasil yang sama atau tidak berubah-ubah sekalipun pengukuran dilakukan berulang-ulang. Penghitungan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS dan uji reliabilitas menggunakan teknik Pengukuran *Chronbach Alpha*, hasil pengujian dapat dikatakan reliabel apabila *Chronbach Alpha* > 0,6 yaitu:

$$R = \left( \frac{k}{k-1} \right) 1 - \left[ \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan:

R : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pertanyaan

$\sigma^2 b$  : Jumlah varian butir

$t^2$  : Varian total

### 3.5.3 Uji Normalitas

Menurut Sunyoto (2013) uji normalitas akan menguji data variabel bebas dan data variabel terikat dengan persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik adalah salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

### **3.6 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian, meliputi karakteristik responden dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (Sunyoto, 2013).

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah ada dan tidak perlu dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Contoh data sekunder adalah buletin statistik, publikasi pemerintah, informasi yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan dari dalam atau luar perusahaan, data yang tersedia dari penelitian sebelumnya, studi kasus dan dokumen perpustakaan, data *online*, situs web dan internet. (Sekaran, 2014).

### **3.7 Analisis Data**

Data yang didapat dari kuesioner selanjutnya diolah dan dilakukan analisis. Analisis data tersebut ada dua bentuk yaitu deskripsi hasil penelitian dan analisis data kuantitatif.

#### **3.7.1 Deskripsi hasil survei**

Deskripsi hasil survei dilakukan untuk mendeskripsikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung.

### 3.7.2 Analisis kuantitatif

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian berupa kuantitatif dengan sumber data berupa data primer yang kemudian data tersebut diolah dan dianalisis. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menerapkan landasan teori yang kuat melalui studi pustaka sehingga diharapkan dapat memperoleh kesimpulan yang berbobot ilmiah. Analisis kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple bagian *Labelling and Packaging* dengan menggunakan rumus analisis regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + E_t$$

$$Y_2 = a + b_2X_2 + E_t$$

$$Y_3 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E_t$$

Keterangan :

Y = Variabel kinerja karyawan

X<sub>1</sub> = Variabel kecerdasan emosional

X<sub>2</sub> = Variabel komunikasi interpersonal

A = Konstanta

b<sub>1,2</sub> = Koefisien

E<sub>t</sub> = Tingkat eror (*error term*)

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Menurut Sekaran (2014) hipotesis adalah hubungan yang diperkirakan secara logis diantara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan

yang dapat diuji. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara parsial (uji t) dan pengujian secara simultan (uji F).

### 3.8.1 Uji t (Parsial)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Sunyoto,2013). Berpengaruh signifikan apabila  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , menggunakan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b}{\partial b}$$

Keterangan:

b : koefisien regresi variabel dependen

b : standar deviasi koefisien regresi variabel independen

Hasil uji t dapat dilihat pada *Output Coefficient* dari hasil analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS.

### 3.8.2 Uji F (Simultan)

Menurut Sunyoto (2013) Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Berpengaruh signifikan apabila nilai  $\text{sig} < \alpha (0,05)$ , menggunakan rumus:

$$F_{\text{hitung}} = \frac{R^2 k}{(R^2 - k) / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

$R^2$  : koefisien determinasi

n : jumlah data

$k$  : jumlah variabel independen

Hasil uji F dapat dilihat pada *output* dari hasil analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS dengan kriteria sebagai berikut :

$F < F_{\text{tabel}}$        $H_0$  didukung,  $H_a$  tidak didukung

$F > F_{\text{tabel}}$        $H_0$  tidak didukung,  $H_a$  didukung

## **BAB V**

### **SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging*, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging*. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat lebih terampil dalam menyesuaikan emosi diri mereka sendiri dan mengurus emosi orang lain untuk menciptakan interaksi yang lebih positif.
2. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging*. Komunikasi yang efektif menciptakan saling pengertian antara manajemen dan pekerja yang membantu dalam membangun hubungan antara kedua belah pihak.
3. Kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging*. Kecerdasan emosional memiliki

dampak yang besar dalam kinerja. Kinerja tinggi merupakan konsekuensi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dengan meningkatkan kemampuan keterampilan dan komunikasi.

## 5.2 Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Karyawan di PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging* sebaiknya mulai lebih meningkatkan *self awareness* atau kesadaran diri karena mengenali perasaan diri sendiri merupakan bagian dari tuntutan kecerdasan emosi serta lebih bersikap terbuka terhadap orang lain sehingga dapat meningkatkan kinerja.
2. Karyawan di PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging* sebaiknya lebih memandang masalah dari sudut pandang orang lain agar orang lain merasa dimengerti serta merasa disukai dan mengadakan acara untuk membuat jalinan keakraban misalnya jalan-jalan agar dapat meningkatkan rasa kedekatan antar karyawan guna menumbuhkan rasa empati.
3. Karyawan di PT Great Giant Pineapple bagian *labelling and packaging* sebaiknya diberikan kesempatan untuk meningkatkan inisiatif karyawan dalam bekerja agar dapat membantu meningkatkan pencapaian kinerja perusahaan.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan wawancara agar mendapatkan jawaban sebenarnya.
2. Responden dalam penelitian ini dibatasi dalam lingkup sampel yaitu hanya di bagian *labelling and packaging* PT Great Giant Pineapple. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas ukuran sampel agar tingkat generalisasi menjadi lebih tinggi.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian selanjutnya diharapkan lebih bervariasi dengan menambahkan variabel lainnya seperti motivasi, kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arends, Richard. 2008. *Learning to Teach*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- As'ad, M. 2003. *Psikologi Islami: Seri Sumber Daya Manusia*. Liberty. Yogyakarta.
- Bochner, Richard. 2004. *Pokok-pokok manajemen organisasi*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Boyatzis et al. 2000. "Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights From The Emotional Competencies Inventory (ECI)". Jossey-Bass. Sanransisco
- Cohen, Simon Baron dan Sally, Wheelwright (2004). "The empati Question: An Investigation of Adult with Asperger Syndrome or High Functioning Autism, and Normal Sex Differences". *Journal of Autism and Developmental Disorder*. Vol.34. No 2. Pp 163-175
- Darmasaputra, Alan dan Satiningsih. 2013. "Hubungan Antara Dukungan Sosial Teman Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kantoe Kecamatan Jombang". Vol. 01. No.02.
- Dayaksini, T. 2009. *Psikologi Sosial*. UMM Press. Malang.
- Devi, Risma. 2012. "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan". Vol 1. No 1. Pp 86-97
- Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Karisma Publishing group. Tangerang Selatan.
- Femi, Asamu F. 2014. "The impact of communication on workers performance in selected organisation in lagos state, Nigeria". *Journal of Humanities and Social Science*. Vol.19. No 8. Pp 75-82
- Ferrari, Joseph R. 2001. "Procrastination as Self Regulation Failure of Performance: Effect of Cognitive Load, Self-Awareness, and Time Limits on 'Working Best Under Pressure'". *European Journal of Personality*. Vol.15. Pp 391-406
- Goleman, Daniel. 2007. *Emotional Intelligence*. Gramedia. Jakarta.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Hutagalung, Inge. 2014. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasi terhadap Manajemen Stres Kerja". *Jurnal Interaksi*. Vol 3. No 2. Pp 103-111
- Jyoti, jeevan dan Sumeet, Kour. 2015. "Assesing the Cultural Intelligence and Task Performance Equation". *Cross Cultural Management*. Vol 22. No 2. Pp 236-258
- Kafetsios, Konstantinos dan Leonidas, A. Zampetakis. 2008. "Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work". Vol. 44. Pp 712-722
- Kappagoda, S. *et al.* 2014. "The Impact of Psikological Capital on Job Performance in the Banking Sector in Sri Lanka". *International Journal of Art Commerce*. Vol 3. No 5. Pp 198-208
- Kahtani, Ali. 2013. "Employee Emotional Intelligence and Employee Performance in the Higher Education institutions in Saudi Arabia : A Proposed Theoretical Framework". *Journal Business and Social Science*. Vol.4. No 9. Pp 80-95
- Kiyani, *et al.* 2011. "Emotional Intelligence and Employee Participation in Decision Making". *Journal of Business Management*. Vol 5. No12. Pp 4775-4781
- Koopmans, *et.al.*, 2014. "Construct validity of the individual work performance questionnaire". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. Vol.56. No 3. Pp 331-337
- Koopmans, *et.al.*, 2014. "Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis". *Journal of Applied Measurement*. Vol.15. No 2. Pp 160-175
- Luthans, F. Dan Suzanne, J Peterson. 2002. "Employee Engagement and Manager Self Efficacy Implications for Managerial Effectiveness and Development". *Journal of Management Development*. Vol 21. No 5. Pp 376-387
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei diagnosis organisasional*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Mathis, Robert L and John, H. Jackson. 2002. *Human Resource Management*. Salemba Empat. Jakarta.

- Mohamad, Mafuzah dan Juraifa, Jais. 2015. "Emotional Intelligence and Job Performance: A Study among Malaysian Teachers". Vol. 35. Pp 674-682
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Oei, Istijanto. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Penney, Lisa M dan Paul, E Spector. 2005. "Job stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The moderating role of negative Affectivity". *Journal of Organization Behavior*. Vol 26. Pp 777-796
- Purwanto, Djoko. 2011. *Komunikasi Bisnis*. PT Gelora Aksara Pratama. Jakarta
- Popescu, Manoela. 2013. "Interpersonal Communication Relevance to Professional Development, in Social System". Vol 3. No 4. Pp 370-375
- Rachmawati, Anne. 2007. *Efektivitas Program Bimbingan Sosial Pribadi dalam Meningkatkan Assertivitas Remaja*. Skripsi.
- Rakhmat, Jalaludin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2013. *Organizational Behavior*. Upper Sadle River. New Jersey.
- Rubin, Rebecca B. dan Matthew, M. Martin. 1994. "Development of a measure of interpersonal communication competence". Vol. 11.No 1. Pp 33-44
- Sari, A.T.O & Eliza, M. 2003. *Empati dan Perilaku Merokok ditempat Umum*. Jurnal Psikologi. Vol.2
- Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan dalam Suatu Bangunan*. Wignjosoebroto. Yogyakarta.
- Sekaran, Uma. 2014. *Research Methods For Business*. Salemba Empat. Jakarta
- Singh, Amit Kumar dan Lalropuii. 2014. "Role of Interpersonal Communication in Organizational Effectiveness". *International Journal of Research in Management and Business Studies*. Vol 1. No 4. Pp 36-39
- Siska, Sudardjo dan E. H. Purnamaningsih. 2003. "Kepercayaan diri dan kecemasan komunikasi interpersonal pada mahasiswa". *Jurnal Psikologi*. Vol 2. Pp 67-71

- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suranto, AW . 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sy, Thomas et al. 2006. "Relation of Employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance". *Journal Of Vocational Behavior*. Vol 68. Pp 461-473
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja. Edisi keempat*. Rajawali Pers. Jakarta
- Widjaja, A.W. 2002. *Komunikasi Organisasi dan Penerapan Manajemen Bisnis*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Wong, Chi-sum dan Kenneth, S. Law. 2002. "the effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude:An exploratory study". *The leadership quarterly*.Vol.13.pp 243-274
- Zainun, Buchari. 2006. *Manajemen dan Motivasi*. Balai Aksara. Jakarta.