

## ABSTRAK

Kinerja karyawan sangat membantu perusahaan dalam meraih tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Pada Bank “XXX” ditemukan fenomena dalam hal kecerdasan emosional bahwa masih ada karyawan yang bersikap kurang ramah/sopan dalam bekerja, dan juga masih dijumpainya komunikasi yang belum efektif dalam bekerja. Hal itu tentu saja secara tidak langsung akan berdampak terhadap kinerja karyawan itu sendiri.

Data dikumpulkan dari 45 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel acak. Analisis data dilakukan melalui analisis instrumen penelitian yang meliputi uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's alpha*; uji asumsi klasik menggunakan normalitas, heteroskedastisitas dan multikolinieritas; analisis regresi berganda; uji hipotesis meliputi uji t, uji F dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kompetensi Komunikasi termasuk dalam kategori efektif karena sebagian besar responden memilih alternatif jawaban no. 4. 2) Kecerdasan emosional termasuk dalam kategori baik/tinggi dengan alternatif jawaban no. 4 yang banyak dipilih responden sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. 3) Karyawan memiliki kinerja yang baik/optimal dengan alternatif jawaban no. 4 yang banyak dipilih responden. 4) Kompetensi Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisiennya yaitu sebesar  $-0,269$ . 5) Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan namun tidak secara signifikan dengan nilai koefisiennya yaitu sebesar  $0,384$ . 6) Kompetensi Komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan yaitu sebesar  $18,9\%$  sedangkan  $81,1\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, kinerja.

## ABSTRACT

*Employee performance greatly assist companies in achieving short-term and long-term goals. At the Bank "XXX" found the phenomenon in terms of emotional intelligence that there are employees who are being less friendly/polite in the works, and also still have not met that effective communication in the work. That certainly would indirectly affect the performance of the employees themselves.*

*Data were collected from 45 respondents using a random sampling method. Data analysis was performed through the analysis of the research instruments that include test the validity of using the product moment correlation and reliability testing using Cronbach's alpha technique; using the classical assumption of normality, heteroscedasticity and multicollinearity; multiple regression analysis; test hypotheses include t test, F test and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>).*

*The results of this study indicate that 1) are included in the category of Communications Competency effective because most of the respondents chose the alternative answers no. 4. 2) Emotional intelligence is included in the category of good/high with alternative answers no. 4 respondents were chosen so that the work can be done well. 3) The employee has a good performance/optimal alternative answers no. 4 that has been chosen respondents. 4) Communication Competence does not affect the performance of the employee with the value of the coefficient is equal -0,269. 5) Emotional Intelligence affect the performance of the employee, but not significantly with the value of the coefficient is equal to 0.384. 6) Communication Competency and emotional intelligence simultaneous effect on employee performance that is equal to 18.9%, while 81.1% is influenced by other factors not examined.*

*Keywords : communication competence, emotional intelligence, performance.*

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10

### BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Lingkungan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Kompetensi Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1. Konsep Kompetensi Komunikasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Indikator Kompetensi Komunikasi.....	19
2.3. Kecerdasan Emosional.....	20
2.3.1. Konsep Kecerdasan Emosional.....	20
2.3.2. Indikator Kecerdasan Emosional.....	23
2.4. Kinerja Karyawan.....	26
2.4.1. Konsep Kinerja Karyawan.....	26
2.4.2. Faktor yang Menentukan Pencapaian Kinerja.....	28
2.4.3. Kriteria Kinerja Karyawan.....	28

### **BAB III KERANGKA PEMIKIRAN, MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

3.1. Kerangka Pemikiran.....	30
3.1.1. Keterkaitan Antarvariabel.....	30
3.1.1.1. Kompetensi Komunikasi dan Kinerja Karyawan .....	30
3.1.1.2. Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan .....	31
3.1.2. Penelitian Terdahulu.....	32
3.2 Model Penelitian .....	34
3.3. Hipotesis Penelitian .....	35

### **BAB IV OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

4.1 Obyek Penelitian .....	36
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	40
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
4.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
4.3 Metode Penelitian .....	43
4.3.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	43
4.3.2. Teknik Analisis.....	43
4.3.3. Analisis Instrumen Penelitian.....	44
4.3.3.1. Uji Validitas.....	44
4.3.3.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.3.4. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	46
4.3.4.1. Rancangan Analisis.....	46
4.3.4.1.1. Analisis Deskriptif .....	47
4.3.4.1.2. Analisis Verifikatif.....	48
4.3.4.1.2.1. Uji Normalitas.....	49
4.3.4.1.2.2. Uji Multikolinearitas.....	49
4.3.4.1.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.3.4.1.3. Uji MSI .....	51

4.3.4.1.4.	Analisis Regresi Linear .....	52
4.3.4.1.5.	Analisis Koefisien Korelasi.....	53
4.3.4.2.	Pengujian Hipotesis .....	54
4.3.4.2.1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	54
4.3.4.2.2.	Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t Statistik).....	54
4.3.4.2.2.	Uji Koefisien Determinan dan Non Determinan.....	54
4.4	Operasionalisasi Variabel .....	55
4.4.1.	Operasionalisasi Variabel Kompetensi Komunikasi.....	56
4.4.2.	Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional.....	57
4.4.3.	Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan. ....	60
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
5.2.	Kompetensi Komunikasi Karyawan Bank XXX .....	67
5.2.1.	Analisis Data Responden .....	68
5.2.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
5.2.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	68
5.2.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
5.2.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	70
5.2.2.	Dimensi-dimensi Kompetensi Komunikasi .....	70
5.2.2.1.	Dimensi Motivasi Komunikasi .....	70
5.2.2.2.	Dimensi Pengetahuan Komunikasi.....	72
5.2.2.3.	Dimensi Ketrampilan Komunikasi .....	74
5.3.	Kecerdasan Emosional Karyawan Bank XXX .....	76
5.3.1.	Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional .....	76
5.3.1.1.	Dimensi Kesadaran Diri.....	76
5.3.1.2.	Dimensi Manajemen Diri.....	78
5.3.1.3.	Dimensi Motivasi Diri .....	80
5.3.1.4.	Dimensi Empati .....	82
5.3.1.5.	Dimensi Manajemen Hubungan .....	84

5.4. Kinerja Karyawan Bank XXX.....	89
5.4.1. Dimensi-dimensi Kinerja Karyawan.....	89
5.4.1.1. Dimensi Kuantitas Kerja.....	89
5.4.1.2. Dimensi Kualitas Kerja.....	91
5.4.1.3. Dimensi Pengetahuan akan Pekerjaan .....	93
5.4.1.4. Dimensi Kreativitas .....	95
5.4.1.5. Dimensi Kooperasi .....	97
5.4.1.6. Dimensi Dependability .....	98
5.4.1.7. Dimensi Inisiatif .....	100
5.4.1.8. Dimensi Kualitas Personal.....	101
5.5 Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Baik secara Simultan dan Parsial .....	105
5.5.1. Pengujian-pengujian Statistik.....	105
5.5.1.1. Uji Asumsi Klasik.....	105
5.5.1.1.1. Uji Normalitas.....	105
5.5.1.1.2. Uji Multikolinearitas .....	106
5.5.1.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	107
5.5.1.2. Analisis Regresi Linear.....	108
5.5.1.2.1. Uji Persamaan Regresi Linear Berganda .....	108
5.5.2. Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Secara Simultan.....	110
5.5.3. Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Secara Parsial .....	112
5.5.3.1. Korelasi Kompetensi Komunikasi dan Kinerja .....	112
5.5.3.2. Korelasi Kecerdasan Emosional dan Kinerja .....	114

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	116
6.1 Saran .....	117

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kinerja Karyawan untuk Tiga Divisi di Tiga Cabang Besar yang memiliki Kinerja Kurang/Cukup Tahun 2012-2013 .....	2
Tabel 1.2	Daftar Kriteria Penilaian Kinerja Tahun 2012.....	3
Tabel 1.3	Daftar Kriteria Penilaian Kinerja Divisi Marketing Tahun 2013 .....	4
Tabel 1.4	Daftar Kriteria Penilaian Kinerja Divisi Teller dan Customer Service Tahun 2013 ...	4
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 4.1	Kriteria Presentase Tanggapan Responden.....	48
Tabel 4.2	Tingkat Keeratan Korelasi .....	53
Tabel 4.3	Operasionalisasi Variabel Kompetensi Komunikasi .....	56
Tabel 4.4	Operasionalisasi Variabel Kecerdasan Emosional.....	57
Tabel 4.5	Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan .....	60
Tabel 5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompetensi Komunikasi .....	63
Tabel 5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional .....	64
Tabel 5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan.....	66
Tabel 5.4	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 5.5	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	68
Tabel 5.6	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 5.7	Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	70
Tabel 5.8	Tanggapan Responden mengenai senang menerima informasi dari pegawai lain ....	70
Tabel 5.9	Tanggapan Responden mengenai perlunya berkomunikasi dengan semua pegawai.	71
Tabel 5.10	Tanggapan Responden mengenai waktu yang tepat untuk menyampaikan informasi .....	72
Tabel 5.11	Tanggapan Responden mengenai dapat membedakan jenis informasi yang harus disampaikan kepada pegawai lain.....	72
Tabel 5.12	Tanggapan Responden mengenai dengan siapa informasi harus disampaikan .....	73
Tabel 5.13	Tanggapan Responden mengenai ketrampilan yang dimiliki membantu dalam menyampaikan informasi.....	74

Tabel 5.14 Tanggapan Responden mengenai ketrampilan yang dimiliki membantu dalam menerima informasi .....	74
Tabel 5.15 Tabel Rekapitulasi Data Responden Variabel Kompetensi Komunikasi .....	75
Tabel 5.16 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk membedakan emosi yang dirasakan .....	76
Tabel 5.17 Tanggapan Responden mengenai kemampuan yang ia miliki.....	77
Tabel 5.18 Tanggapan Responden mengenai Kontribusi kepada perusahaan tempat ia bekerja	77
Tabel 5.19 Tanggapan Responden mengenai kontrol diri sendiri .....	78
Tabel 5.20 Tanggapan Responden mengenai mencoba hal-hal baru.....	79
Tabel 5.21 Tanggapan Responden mengenai mudah menerima dan terbuka terhadap informasi baru .....	79
Tabel 5.22 Tanggapan Responden mengenai berpegang teguh dan kuat terhadap prinsip .....	80
Tabel 5.23 Tanggapan Responden mengenai rasa optimis dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.....	80
Tabel 5.24 Tanggapan Responden mengenai keinginan dan ketekunan yang kuat dalam mengerjakan pekerjaan .....	81
Tabel 5.25 Tanggapan Responden mengenai kemampuan menempatkan diri pada posisi orang lain.....	82
Tabel 5.26 Tanggapan Responden mengenai kemampuan merasakan kebutuhan orang lain untuk berkembang.....	82
Tabel 5.27 Tanggapan Responden mengenai kemampuan menghormati perbedaan suku dan agama yang dimiliki oleh orang lain.....	83
Tabel 5.28 Tanggapan Responden mengenai pandangan keberagaman individu yang ada sebagai suatu kesempatan untuk berkembang .....	84
Tabel 5.29 Tanggapan responden mengenai kemampuan berkomunikasi yang baik dengan rekan kerja.....	84
Tabel 5.30 Tanggapan Responden mengenai membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja.....	85



Tabel 5.31 Tanggapan Responden mengenai kemampuan membimbing kelompok dalam mengerjakan tugas .....	85
Tabel 5.32 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk membuat orang lain menerima idenya.....	86
Tabel 5.33 Tabel Rekapitulasi Data Responden Variabel Kecerdasan Emosional.....	87
Tabel 5.34 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk menangani pekerjaan pokok sehari-hari .....	89
Tabel 5.35 Tanggapan Responden mengenai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari .....	89
Tabel 5.36 Tanggapan Responden mengenai penyelesaian pekerjaan dengan hasil yang tepat..	90
Tabel 5.37 Tanggapan Responden mengenai penanganan pekerjaan tambahan yang diberikan	91
Tabel 5.38 Tanggapan Responden mengenai kemampuan untuk perencanaan penyelesaian pekerjaan yang diberikan .....	91
Tabel 5.39 Tanggapan Responden mengenai penanganan banyaknya tugas yang diberikan.....	92
Tabel 5.40 Tanggapan Responden mengenai tingkat keakuratan dalam menyelesaikan pekerjaan .....	93
Tabel 5.41 Tanggapan Responden mengenai pemahaman akan pekerjaan yang diberikan .....	93
Tabel 5.42 Tanggapan Responden mengenai keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi .....	94
Tabel 5.43 Tanggapan Responden mengenai inisiatif anda dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan .....	95
Tabel 5.44 Tanggapan Responden mengenai kerjasama dengan rekan kerja.....	95
Tabel 5.45 Tanggapan Responden mengenai kerjasama dengan atasan.....	96
Tabel 5.46 Tanggapan Responden mengenai kepercayaan organisasi kepada karyawan dalam mengerjakan tugas .....	97
Tabel 5.47 Tanggapan Responden mengenai tingkat kepercayaan anda terhadap rekan kerja ...	97
Tabel 5.48 Tanggapan Responden mengenai cara berkomunikasi dengan sesama rekan kerja ..	98
Tabel 5.49 Tanggapan Responden mengenai tingkat keuletan terhadap pekerjaan yang diberikan .....	99

Tabel 5.50 Tanggapan Responden mengenai daya tahan kerja terhadap pekerjaan yang diberikan .....	99
Tabel 5.51 Tanggapan Responden mengenai tanggung jawab terhadap hasil pekerjaan .....	100
Tabel 5.52 Tanggapan Responden mengenai penyelesaian pekerjaan tepat waktu.....	101
Tabel 5.53 Tanggapan Responden mengenai tingkat kehadiran.....	101
Tabel 5.54 Tanggapan Responden mengenai sikap ketika menghadapi atasan.....	102
Tabel 5.55 Tanggapan Responden mengenai sikap ketika menghadapi rekan kerja.....	102
Tabel 5.56 Tabel Rekapitulasi Data Responden Variabel Kinerja Karyawan.....	103
Tabel 5.57 Hasil Uji Normalitas .....	105
Tabel 5.58 Hasil Uji Multikolinearitas .....	106
Tabel 5.59 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	107
Tabel 5.60 Uji Persamaan Regresi Linear Berganda .....	109
Tabel 5.61 Koefisien Determinan .....	111
Tabel 5.62 Uji F Persamaan Regresi Linear Berganda.....	111
Tabel 5.63 Pengujian Parsial Kompetensi Komunikasi dengan Kinerja Karyawan.....	113
Tabel 5.64 Korelasi antara Kompetensi Komunikasi dengan Kinerja Karyawan .....	113
Tabel 5.65 Pengujian Parsial Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan.....	114
Tabel 5.66 Korelasi antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan .....	115
Tabel 5.67 Uji t Persamaan Regresi Linear Berganda.....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Rekapitulasi Skor Kuesioner (Data Ordinal).....	L-1
Lampiran B Kuesioner.....	L-2
Lampiran C Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	L-7
Lampiran D Hasil Uji Normalitas.....	L-13
Lampiran E Hasil Uji Multikolinearitas.....	L-14
Lampiran F Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	L-15
Lampiran G Pengujian Hipotesis.....	L-16

