

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PADA  
PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINACE Tbk  
CABANG MAKASSAR**

Diajukan Oleh :

**MUSTARI BASRI BADUI**

**45 12 012 115**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR**

**2016**

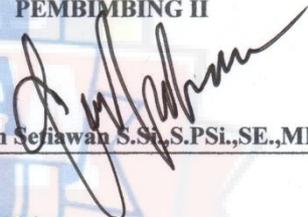
### HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Skripsi : Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar
2. Nama Mahasiswa : Mustari Basri Badui
3. Nomor Stambuk : 45 12 012 115
4. Fakultas : Ekonomi
5. Program Studi : Manajemen

Telah disetujui :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

  
Dr.H.A.Arifuddin Mane, SE.,M.Si.,SH.,MH.   
Lukman Sejawan S.Si.,S.PSi.,SE.,MM.

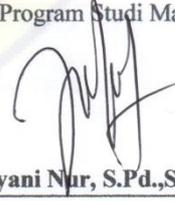
Mengetahui dan Mengesahkan :

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Bosowa Makassar

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr.H.A.Arifuddin Mane, SE.,M.Si.,SH.,MH.

  
Indrayani Nur, S.Pd.,SE.,M.Si.

Tanggal Pengesahan : .....

## **PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI**

Saya, **Mustari Basri Badui**

Nomor Stambuk : **4512 012 115**

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar”**

Merupakan karya asli, seluruh ide yang ada dalam Skripsi ini, kecuali yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang saya susun sendiri. Selain itu, tidak ada bagian dari Skripsi ini yang telah saya gunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar atau sertifikat akademik.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa.

Makassar, Agustus 2016  
Yang menyatakan,

Mustari Basri badui

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk  
CABANG MAKASSAR**

**Oleh :  
Mustari Basri Badui  
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Bosowa**

**ABSTRAK**

Agustus 2016. Mustari Basri Badui. Skripsi. Pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar (dibimbing oleh Dr.H.A.Arifuddin Mane, SE.,M.Si.,SH.,MH. Sebagai konsultasi I dan Lukman Setiawan S.Si.,S.PSi.,SE.,MM. Sebagai konsultasi II). Sumber daya manusia merupakan bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi atau perusahaan. Dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan kinerja perusahaan akan dipengaruhi oleh kinerja individu. Pada masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang semakin penting. Kinerja karyawan harus mendapatkan perhatian yang serius dari pimpinan perusahaan, mengingat kinerja karyawan akan menjadi sumber utama dari kinerja perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan harus dikelola agar senantiasa terjaga pada posisi yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sifat penelitian ini adalah penelitian menjelaskan (*explanatory*). Populasi pada penelitian ini berjumlah 179 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* untuk mengambil data 60 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan secara parsial kecerdasan emosional faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai Koefisien Determinasi (R Square) diperoleh dari penelitian ini sebesar 60,7%. Hal ini berarti bahwa kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 60,7%, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diikutkan dalam penelitian ini seperti motivasi dan disiplin.

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

**THE INFLUENCE OF COMMUNICATION SKILL AND EMOTIONAL  
INTELLIGENCE ON THE PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES  
OF PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk  
MAKASSAR ESTATE UNIT**

**By:**  
**Mustari Basri Badui**  
*Prodi Management Faculty of Economics*  
*University Bosowa*

**ABSTRACT**

*August 2016. Mustari Basri Badui. Thesis. The influence of communication skill and emotional intelligence on the performance of the employees of PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Makassar Estate Unit (guided by Dr.H.A.Arifuddin Mane, SE.,M.Si.,SH.,MH. As consultant I and Lukman Setiawan S.Si.,S.PSi.,SE.,MM. as konsultant II)*

*Human resources is the integral part of the system forming an organization or company. In achieving the organizational goal set, the performance of the company will be influenced by the individual performance. In a developing society, human beings always have an increasingly important position. The employees' performance should get serious attention from the head of the company considering that the performance of the employees will be the main resource of the performance of the company or organization. The performance of the employee must be managed that it remains on the optimal position. The purpose of this quantitative descriptive explanatory study was to find out and analyze the influence of communication skill and emotional intelligence on the performance of the employees of PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Makassar Estate unit. The population of this study was 179 persons and 60 of them were selected to be the respondents for this study through simple random sampling technique. The data for this study were obtained through interviews, questionnaire distribution and documentation study. The data obtained were analyzed through multiple linear regression tests by using SPSS program. The result of this study showed that simultaneously the communication skill and emotional intelligence had a positive and significant influence on the performance of employees, and partially, emotional intelligence was the factor which dominantly influenced the performance of the employees. The R Square obtained from this study was 60.7% and it means that the variable of communication skill and emotional intelligence can only describe that they can only influence the variable of the performance of employees for 60.7%, while the remaining 39.3% is influenced by the other variables such as motivation and discipline which were not included in this study.*

**Keywords:** *Communication Skill, Emotional Intelligence, Employees' Performance*

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, dan rahmat selalu tercurah kepada junjungan kami Muhammad SAW berkat kasih dan sayang-NYA jualah penulis dapat membuat skripsi ini dengan rangkaian penyelesaian masa study pada UNIVERSITAS BOSOWA Makassar.

Penulis sadari masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini, sebagai manusia biasa yang tak luput dari salah dan khilaf, tapi tetap penulis berharap agar skripsi ini dapat memenuhi syarat sebagai yang tersebut diatas.

Tak lupa penulis menghanturkan banya terima kasih kepada dosen-dosen pembina pada UNIVERSITAS BOSOWA yang telah bersusah payah membina dan mengkader penulis selama ini, yang sangat berguna untuk masa depan penulis selama ini, juga banyak terima kasih kepada orang tua ibunda dan ayahanda yang selalu berdoa dan selalu memberi sugesti, motivasi dan dorongan sehingga dapat penulis dapat untuk menyelesaikan ilmu yang selama ini kugeluti.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis menghanturkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya Kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Bosowa Makassar Prof. DR.M. Saleh Pallu, M.Eng  
Selaku pimpinan Universitas Bosowa Makassar
2. Bapak Dr.H.A. Arifuddin Mane SE.,SH.,M.Si.,MH selaku Dekan Fakultas  
Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
3. Ibu Dr. Hj. Hernimawaty A.,SE.,M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Eonomi  
Universitas Bosowa Makassar

4. Ibu Indrayani Nur, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bosowa Makassar.
5. Bapak Dr.H.A.Arifuddin Mane SE.,SH.,M.Si.,MH dan Bapak Lukman Setiawan S.Si.,S.PSi.,SE.,MM, selaku pembimbing I dan pembimbing II penulis yang telah memberikan dukungan, petunjuk dan telah memotifasi dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Pimpinan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar dan segenap jajarannya, terimah kasih telah memberikan izin tempat untuk meneliti, meluangkan waktu dan memberikan data-data yang di butuhkan penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Teristimewa dan terimah kasih tang tak terhingga untuk kedua orang tua dan keluarga besarku yang memberikan selalu motivasi dan dukungan serta doanya selama penulis menempuh pendidikan.
8. Teman-temanku Universitas Bosowa 2012 (Akbar, Jumadil, Ryan, Fitri Angraeni, Dahlan, Marwah, Rezky, Sry, Nanny, Sunirta, Ulfi, Irma, Thantri, Evi, Hasni, wiwi, indah, Yusuf dan semua yang tidak sempat saya sebutkan ) dan Rahim Husain Terima kasih untuk semua kebersamaan semoga persahabatan kita tak lekang oleh waktu .

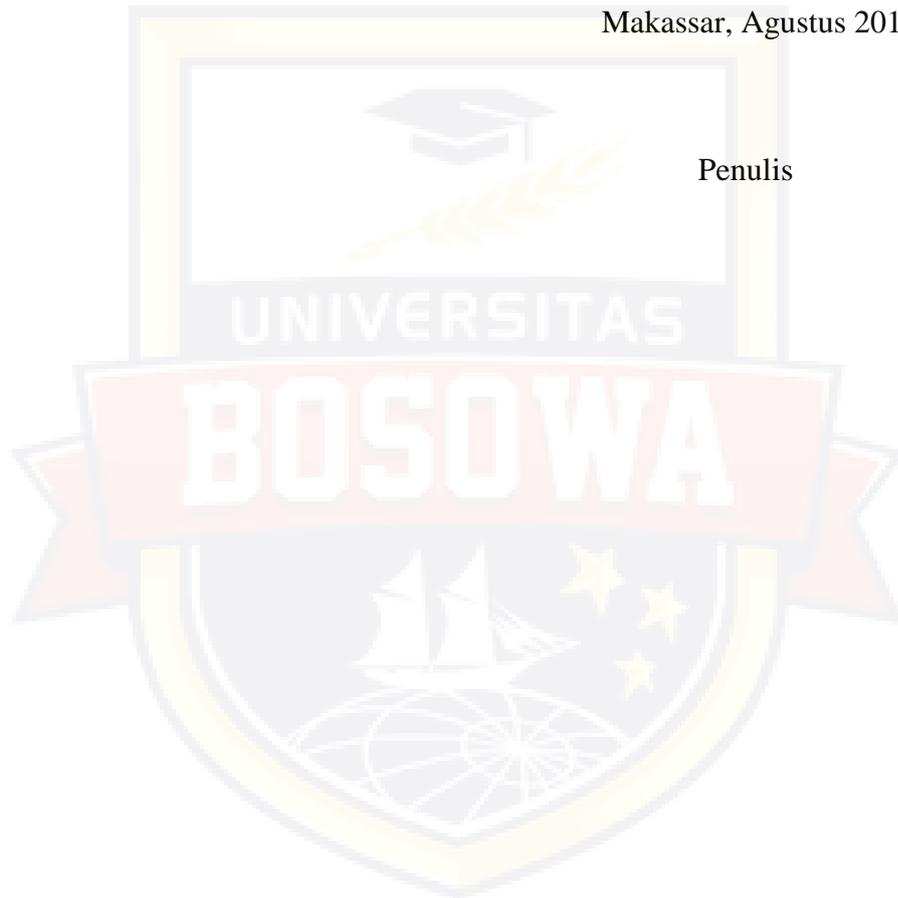
Penulis menyadari karya ini masih jauh kesempurnaan, maka penulis berharap kritik, saran besertaaa masukanya dari pihak- pihak lain untuk memperbaiki, membangun dan menjadikan skripsi ini agar sekiranya bisa jauh lebih baik lagi.

Semoga semua pihak yang telah memberi dorongan moral, moril dan bantuanya selama pengerjaan skripsi ini, senantiasa dibalas oleh ilahi Robbi dan harapan penulis dapat menjadikan ilmu yang selama ini di dapati berhasil guna.

**Amin Ya Robbil Alamin.**

Makassar, Agustus 2016

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1. Kerangka Teori .....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.3. Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.1.4. Kemampuan Komunikasi .....	13
2.1.5. Dimensi Kemampuan Komunikasi .....	17
2.1.6. Kecerdasan Emosional .....	18

2.1.7. Teknik Mengetahui Emosi Diri .....	22
2.1.8. Mengelola Emosi.....	22
2.1.9. Kinerja Karyawan.....	25
2.1.10. Penilaian (Evaluasi Kinerja).....	28
2.1.11. Dimensi Kinerja Karyawan .....	32
2.2. Kerangka Pikir .....	33
2.3. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	35
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	36
3.4. Metode Analisis .....	36
3.5. Definisi Operasional.....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar .....	42
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.....	42
4.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.....	44
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.....	45
4.1.4. Uraian Tugas PT Adira Dinamika Multi Finance	

Tbk Cabang Makassar .....	46
4.2. Deskripsi Data.....	52
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
4.3. Analisis Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .....	64
4.3.1. Pengujian Validitas Dan Realibilitas .....	63
4.3.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4.3.3. Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	67
4.3.4. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	68
4.4. Pembahasan.....	73
4.4.1. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .....	73
4.4.2. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
4.4.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Saran.....	77

## DAFTAR PUSTAKA

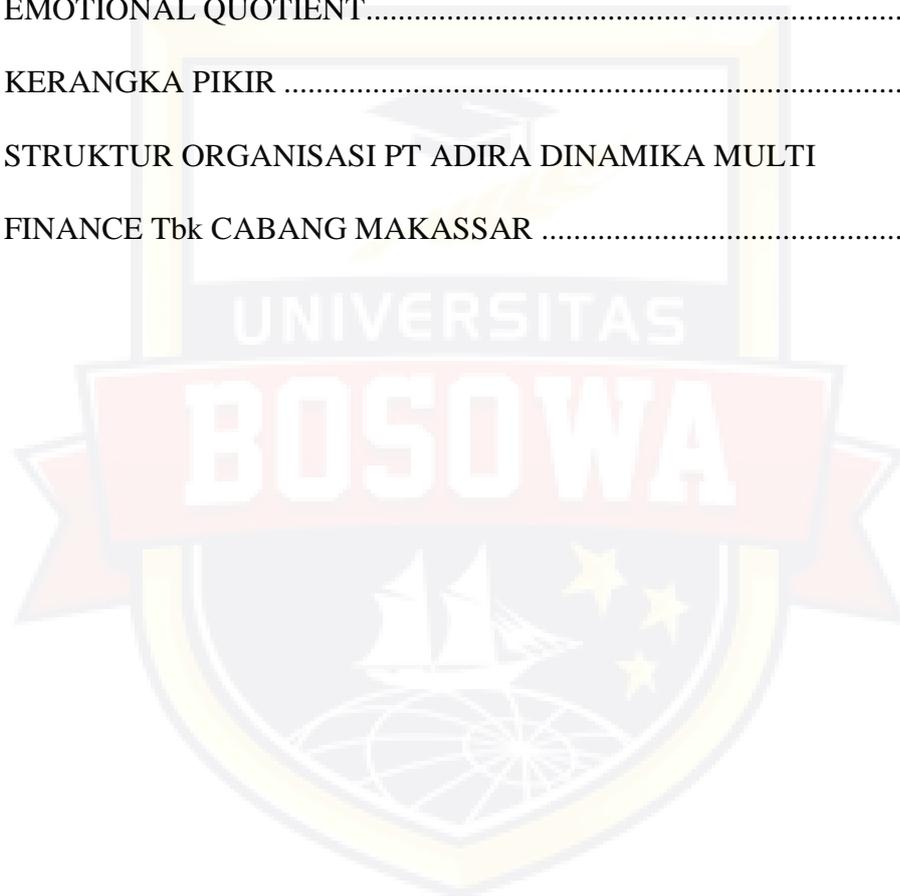
## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 PENDIDIKAN TERAKHIR KARYAWAN PADA PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk CABANG MAKASSAR .....	53
4.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....	54
4.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	55
4.4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN ..	56
4.5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA..	57
4.6 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI .....	59
4.7 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECERDASAN EMOSIONAL .....	60
4.8 TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN .	62
4.9 HASIL UJI VALIDITAS .....	65
4.10 HASIL UJI REALIBILITAS .....	66
4.11 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA .....	67
4.12 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ ) .....	68
4.13 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS SECARA SIMULTAN (Uji-F).....	69
4.14 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS SECARA PARSIAL (Uji-t).....	70

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 ELEMEN-ELEMEN KOMUNIKASI.....	14
2.2 TEORI EMOTIONAL QUOTIENT VERSUS PELATIHAN EMOTIONAL QUOTIENT.....	21
2.3 KERANGKA PIKIR .....	33
4.1 STRUKTUR ORGANISASI PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk CABANG MAKASSAR .....	45



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam reformasi ekonomi, yakni bagaimana menciptakan SDM yang berkualitas dan memiliki keterampilan serta berdaya saing tinggi dalam persaingan global yang selama ini kita abaikan. Globalisasi memberikan sejumlah tantangan terkait dengan manajemen sumber daya manusia (SDM). Setiap organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi untuk bersaing dengan kompetitornya di tengah arus perubahan yang semakin dinamis. Tuntutan sumber daya manusia yang berkualitas dan berdaya saing bukan hanya merupakan tuntutan organisasi dan kompetitornya, namun juga tuntutan pelanggan organisasi itu sendiri, terutama pelanggan eksternalnya. Saat ini pelanggan eksternal organisasi dihadapkan pada banyaknya alternatif untuk mengambil keputusan sehingga memiliki banyak pilihan dalam menentukan produk dan jasa organisasi mana yang akan dikonsumsi.

Saat ini sumber daya manusia (SDM) di Indonesia masih belum memiliki kualitas yang dapat mendukung laju pertumbuhan ekonomi secara maksimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, dari masalah pendidikan, kesejahteraan sosial, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya. Masalah yang dianggap sebagai isu yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) adalah mengelola sumber daya manusia (SDM) tersebut untuk menciptakan kemampuan atau kompetensi sumber

daya manusia (SDM) dan mengelola sumber daya manusia (SDM) untuk meraih keunggulan kompetitif, serta mengelola sumber daya manusia untuk menghadapi persaingan.

Pada umumnya sebagian besar organisasi yang ada percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja individu semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja baik kinerja tim ataupun kelompok yang akhirnya berpengaruh juga terhadap kinerja sebuah organisasi. Namun pada kenyataannya untuk memaksimalkan kinerja individu tidaklah semudah itu. Kinerja diasumsikan sebagai prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas (Irianto 2001, dalam Sutrisno 2010). Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia yang terdapat dalam unit-unit dalam suatu organisasi tersebut dapat dinilai secara objektif (Sutrisno, 2010).

Edwardin (2006) melakukan penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) se Kota Semarang). Penelitian ini menemukan beberapa kesimpulan penting yaitu pertama, bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini telah terbukti secara signifikan. Kedua, variabel kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi dari penelitian ini adalah kemampuan komunikasi, kecerdasan

emosional dan budaya organisasi mempunyai peran yang sama penting dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Rendahnya kinerja karyawan merupakan salah satu permasalahan yang banyak dijumpai di dalam perusahaan. Rendahnya kinerja karyawan akan berdampak kurang baik bagi perkembangan perusahaan. Permasalahan ini juga dapat dialami PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk yang merupakan salah satu unit PT Adira Finance cabang Makassar yang bergerak di bidang usaha pembiayaan.

Untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi yang tercipta dalam sebuah organisasi akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena semuanya tergantung pada kemampuan seseorang untuk mengkomunikasikan suatu informasi, dan juga kemampuan seseorang untuk menerima pesan tersebut dan memberikan umpan balik terhadap informasi yang telah diterimanya (Ismuhadjar, 2006).

Kemampuan komunikasi dinyatakan sebagai kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung. Komunikasi harus menjadi perhatian khusus karena komunikasi merupakan suatu alat untuk memperlancar terciptanya tujuan perusahaan. Seringnya terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian pesan (informasi) ataupun keluhan yang kurang ditanggapi oleh atasan. Berakibat terhadap tugas-tugas yang telah diberikan kepada karyawan tidak dapat

diselesaikan secara maksimal, hasil pekerjaan yang tidak maksimal dapat menyebabkan rendahnya kinerja karyawan.

Kecerdasan emosional dapat dinyatakan sebagai kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai hubungan yang produktif. Berbeda dengan pemahaman negatif masyarakat tentang emosi yang lebih mengarah pada emosionalitas sebaliknya pengertian emosi dalam lingkup kecerdasan emosi lebih mengarah pada kemampuan yang bersifat positif.

Dalam berkomunikasi pada kebanyakan perusahaan termasuk pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar dalam hubungan kerja antara atasan dan bawahan adalah ketegasan. Ketegasan dapat terlihat pada saat seseorang memberikan perintah, menegur kesalahan, memberikan hukuman. Hal ini yang akan menyebabkan naiknya emosi karyawan baik pada tingkat lebih rendah maupun tingkat lebih tinggi. Pada tingkat lebih tinggi karyawan terbiasa dengan tindakan seperti, marah berlebihan, sering menghardik, termasuk memberikan hukuman pada bawahannya. Pada tingkat lebih rendah, karyawan terbiasa untuk takut, dendam dan salah paham terhadap atasannya. Fenomena seperti ini tentunya sangat membutuhkan kecerdasan emosi yang lebih baik bagi karyawan di perusahaan perkebunan agar mereka dapat tetap berkinerja baik.

Pada kenyataannya kecerdasan emosional tidak hanya dapat dipahami saja namun harus diiringi melalui beberapa pelatihan (training) mengenai kecerdasan

emosional (emotional quotient). sehingga menjadi suatu kebiasaan dan kemudian berubah menjadi karakter yang diharapkan pada diri karyawan.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar?
2. Apakah kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan, penelitian ini akan menjadi bahan masukan bagi PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar dalam menilai kinerja para karyawan yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional.
2. Menambah khazanah penelitian ilmiah bagi Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Bosowa Makassar.
3. Bagi Peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Dan bagi Peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dalam mengkaji masalah yang serupa.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kerangka Teori**

##### **2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi : perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan, maka pengalaman dan hasil penelitian bidang SDM dikumpulkan secara sistematis selanjutnya disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Menurut *Veithzal Rivai* (2008:1) istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya memanager (mengelola) sumber daya manusia. Dengan manajemen maka pemanfaatan sumber daya yang ada dapat lebih optimal guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam usaha mencapai tujuan perusahaan, permasalahan yang dihadapi oleh manajemen semakin kompleks seiring dengan perkembangan teknologi di era globalisasi ini. Pada masa kini persoalan manajemen tidak hanya terdapat pada bahan mentah atau bahan baku akan tetapi juga menyangkut perilaku karyawan atau sumber daya manusia. Seperti sumber daya lainnya, sumber daya manusia merupakan masukan (input) yang diolah oleh perusahaan dan menghasilkan keluaran (output). Sumber daya manusia merupakan asset bagi perusahaan yang apabila dimanager akan menghasilkan output kinerja bagi perusahaan yang

tentunya akan menguntungkan bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang belum mempunyai keahlian dan keterampilan yang dibutuhkan perusahaan apabila dilatih, diberikan pengalaman dan diberikan motivasi untuk berkembang maka akan menjadi asset yang sangat menguntungkan bagi perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia inilah yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Dengan kata lain manajemen sumber daya manusia adalah mengembangkan pegawai dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran individu maupun organisasi.

*Bohlarander dan Snell (2010:4)* menyatakan bahwa MSDM adalah Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para karyawan yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dan bekerja.

Berikut beberapa pendapat para ahli mengenai definisi manajemen sumber daya manusia, antara lain ;

1. Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2012:10)

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2. Menurut *Raymond A. Noe et.al.*, (2010:5)

*Human Resources Management (HRM)* mengacu pada kebijakan, praktik - praktik, serta sistem -sistem yang mempengaruhi perilaku, sikap,

dan kinerja karyawan. Banyak perusahaan yang menyebut konsep Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai bentuk praktik - praktik tentang manusia. Strategi yang mendasari praktik tersebut perlu dipertimbangkan agar dapat memaksimalkan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan.

3. Menurut *A.F. Stoner* dalam Nabila (2013)

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya

4. Menurut Marwansyah (2010:3)

Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial.

Hani Handoko (2011:3) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin – dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Kajian MSDM menggabungkan beberapa bidang ilmu seperti psikologi, sosiologi.

### 2.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Wahyudi (2010:12) mengemukakan bahwa fungsi-fungsi MSDM adalah sebagai berikut :

#### 1. Fungsi Manajerial, meliputi :

##### a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah melaksanakan tugas dalam perencanaan kebutuhan, pengadaan, pengembangan dan pemeliharaan.

##### b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang telah dipersiapkan.

##### c. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan adalah memberikan dorongan untuk menciptakan kemauan kerja yang dilaksanakan secara efektif dan efisien.

##### d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah melakukan pengukuran antar kegiatan yang dilakukan dengan standar-standar yang telah ditetapkan khususnya dibidang tenaga kerja.

#### 2. Fungsi Operasional

Fungsi operasional dalam Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan basic (dasar) pelaksanaan proses MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi/perusahaan. Fungsi operasional terbagi 5 (lima), secara singkat sebagai berikut :

- a. Fungsi Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai kebutuhan perusahaan. (the right man in the right place).
- b. Fungsi Pengembangan adalah proses peningkatan ketrampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan latihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.
- c. Fungsi Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung berbentuk uang atau barang kepada karyawan sebagai imbal jasa (output) yang diberikannya kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak sesuai prestasi dan tanggung jawab karyawan tersebut.
- d. Fungsi Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, sehingga tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Dimana Pengintegrasian adalah hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua aspirasi/kepentingan yang bertolak belakang antara karyawan dan perusahaan.
- e. Fungsi Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar tercipta hubungan jangka panjang. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)

### 2.1.3. Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam hubungannya dengan para manajer dan untuk melaksanakan fungsi-fungsinya, departemen sumber daya manusia memiliki peran/manfaat yang diharapkan dapat membantu para manajer untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Cherrington (1995:8) peranan departemen sumber daya manusia terdiri dari :

*a. Advisory/Counseling Role*

Dalam peran ini, departemen sumber daya manusia berperan sebagai konsultan internal yang bertugas mengumpulkan informasi, menentukan permasalahan, menentukan solusi atas masalah tersebut, dan memberikan bantuan serta panduan dalam memecahkan permasalahan sumber daya manusia yang dihadapi oleh perusahaan. Peran departemen sumber daya manusia ini tampak dalam tanggung jawabnya mengenai staffing, performance evaluation, program pelatihan, dan pemutusan hubungan kerja. Dalam hal ini, departemen sumber daya manusia menyediakan masukan yang membantu para manajer untuk mengambil keputusan.

*b. Service Role*

Dalam peran ini departemen sumber daya manusia melakukan aktivitas yang memberikan pelayanan secara langsung kepada pihak manajer. Penarikan, pelatihan orientasi, melakukan pencatatan, dan melaporkan pekerjaan merupakan contoh peranan ini.

*c. Control Role*

Dalam melaksanakan peran ini, departemen sumber daya manusia bertugas untuk mengendalikan fungsi manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan. Departemen sumber daya manusia mengeluarkan kebijakan dan mengendalikan sumber daya manusia melalui kebijakan tersebut, sehingga departemen sumber daya manusia berperan sebagai wakil pihak top management perusahaan. Dengan adanya berbagai peraturan, peran ini semakin penting dalam mengatur masalah keselamatan kerja, kesempatan kerja yang sama, hubungan tenaga kerja, dan kompensasi.

#### **2.1.4. Kemampuan Komunikasi**

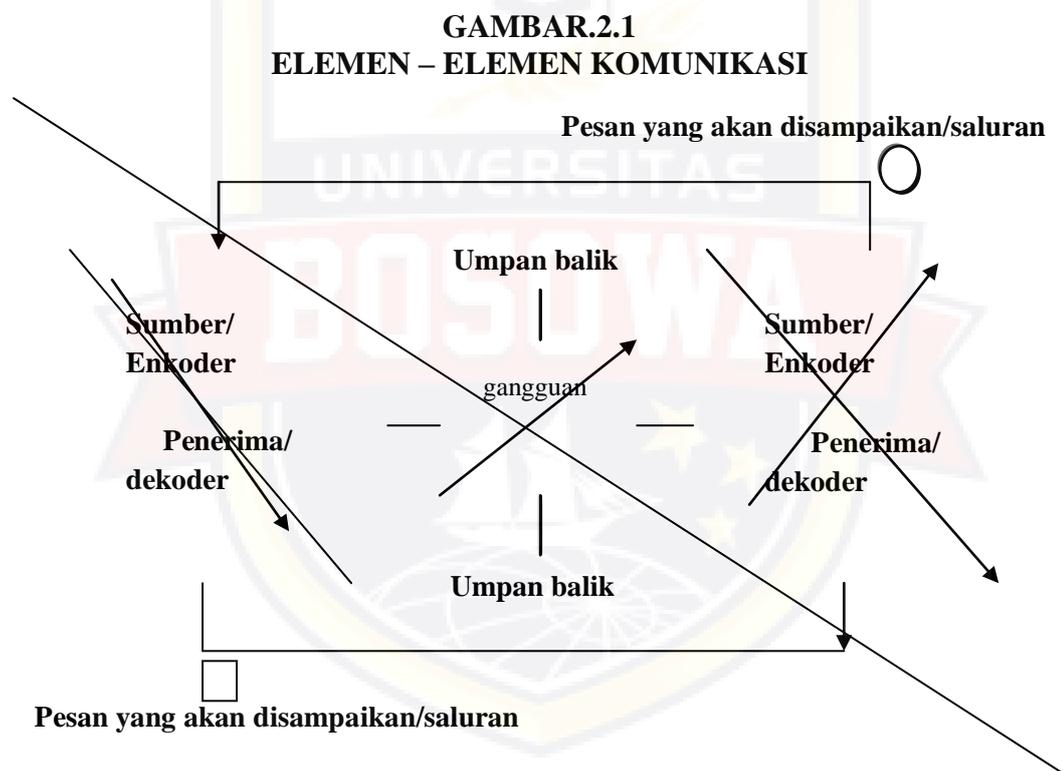
##### **2.1.4.1. Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi berasal dari kata *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. *Communication* bersumber dari kata *communis*, yang memiliki arti sama. Yang dimaksud dengan sama tersebut adalah sama maknanya. Dengan kata lain komunikasi akan terjadi secara efektif apabila setiap orang yang terlibat dalam komunikasi dapat menyerap makna yang sama dari suatu pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Jika hal ini tidak terjadi maka komunikasi gagal berlangsung dengan baik (Zuhdi, 2011:16).

Komunikasi merupakan hal yang mengikat kesatuan organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengkoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan (Ivancevic, et.al, 2007). Menurut Roger dalam Suranto (2005:15) menyatakan bahwa komunikasi ialah proses yang

didalamnya terdapat suatu gagasan yang dikirimkan dari sumber kepada penerima dengan tujuan merubah perilakunya.

Komunikasi menurut *Devito* (2011:24) mengacu pada tindakan oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (**noise**), terjadi dalam satu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik. Elemen-elemen yang ada dalam setiap tindakan komunikasi dapat dilihat pada Gambar 2.1:



Sumber : *Devito* (2011:24)

Penjelasan mengenai elemen – elemen komunikasi dapat dilihat dari uraian di bawah ini:

- a. Sumber – Penerima

Merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan untuk menegaskan bahwa setiap orang yang terlibat dalam komunikasi adalah sumber (pembicara) sekaligus penerima (pendengar).

b. Enkoding – Dekoding

Enkoding merupakan tindakan menghasilkan pesan. Misalnya, berbicara atau menulis, dengan menuangkan gagasan ke dalam gelombang suara atau ke atas selembar kertas maka seseorang telah melakukan enkoding. Dekoding merupakan tindakan menerima pesan. Pembicara atau penulis sebagai enkoder. Pendengar atau pembaca sebagai dekoder.

c. Pesan dan Saluran

Pesan adalah apa yang ingin disampaikan setiap individu kepada orang lain baik dalam bentuk verbal (lisan atau tertulis) maupun secara nonverbal (tanpa kata). Saluran komunikasi adalah media yang dilalui pesan. Jarang sekali komunikasi berlangsung melalui hanya satu saluran melainkan menggunakan dua, tiga atau empat saluran yang berbeda secara simultan.

d. Umpan Balik

Merupakan informasi yang dikirimkan ke sumbernya. Umpan balik dapat berasal dari anda sendiri atau dari orang lain.

e. Gangguan (*noise*)

Merupakan gangguan dalam komunikasi yang mendistorsi pesan. Gangguan menghalangi penerima dan menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Gangguan dikatakan ada dalam suatu sistem komunikasi bila ini membuat pesan yang disampaikan berbeda dengan

pesan yang diterima. Gangguan ini dapat berupa gangguan fisik (ada orang lain yang berbicara), psikologis (pemikiran yang sudah ada di kepala kita), atau semantik (salah mengartikan makna).

#### **2.1.4.2. Pengertian Kemampuan Komunikasi**

Kemampuan komunikasi adalah tingkat keterampilan penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu dan mengubah sikap, pendapat atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung (Purwanto, 2006:20).

Menurut *Devito* (2011:26) kemampuan komunikasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Kemampuan ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan tentang peran lingkungan (konteks) dalam mempengaruhi kandungan (*content*) dan bentuk pesan komunikasi. Misalnya, pengetahuan bahwa suatu topik mungkin layak dikomunikasikan kepada pendengar tertentu di lingkungan tertentu, tetapi mungkin tidak layak bagi pendengar dan lingkungan yang lain.

Kemampuan untuk memahami apa yang sedang terjadi sangat tergantung pada kepekaan seorang komunikator. Bila telah mengetahui dinamika komunikasi, komunikator akan dapat membaca secara akurat apa yang sedang terjadi. Pada saat yang sama komunikator akan dapat menyesuaikan pesan-pesannya sendiri, dengan menggunakan jaringan komunikasi untuk mendapatkan yang terbaik.

Keterampilan komunikasi, kemampuan membaca, menulis, mendengar, dan berbicara adalah sangat penting dan diutamakan oleh perusahaan. Keterampilan karyawan dalam berkomunikasi akan sangat berpengaruh terhadap

dunia kerja. Beberapa jenis pekerjaan memerlukan keterampilan komunikasi yang lebih besar daripada yang lain. Keterampilan khusus yang diperlukan seperti :

1. Membaca
2. Mendengarkan
3. Membuat percakapan menarik
4. Berdiskusi
5. Presentasi
6. Menulis laporan

Setiap orang berkeinginan untuk mengembangkan keterampilan berkomunikasi, maka tempat terbaik untuk melakukan perbaikan program adalah menilai pribadi secara jujur. Mungkin seseorang adalah orang pendengar yang baik, atau mungkin penulis yang baik. Maka orang tersebut harus memusatkan dan mengembangkan keterampilannya pada bidang-bidang yang paling lemah. Cara terbaik untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi adalah melalui latihan-latihan atau praktik-praktik (Purwanto, 2006:21).

#### **2.1.5. Dimensi Kemampuan Komunikasi**

Menurut *Charoenngam* dan *Jabin* dalam Mas'ud (2004:114) bahwa dimensi-dimensi yang digunakan dalam mengukur tingkat kemampuan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. Bijaksana dan kesopanan

Merupakan sikap seseorang dalam mengambil tindakan atau keputusan yang objektif, dengan memperhatikan etika, sopan santun, dan tata krama.

2. Penerimaan umpan balik

Merupakan kesiapan diri dalam menerima umpan balik dari bawahan, atasan, dan rekan kerja.

### 3. Berbagi informasi

Kemauan seseorang memberi dan menerima informasi dari berbagai pihak tentang bagian dimana ia bekerja.

### 4. Maskulinitas

Cara seseorang menunjukkan perilaku sehari-hari sebagai pola perilaku dalam kelompok dalam berbagai hal, seperti: tentang kesuksesan yang dicapai, bantuan dari orang lain, keinginan bawahan, atasan, atau rekan kerja.

## **2.1.6. Kecerdasan Emosional**

### **2.1.6.1. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Agustian (2001:199) kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, dan pengaruh manusia.

Menurut Robbins (2008:335) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat menjadi lebih efektif dalam pekerjaan mereka.

Menurut Salovey dan Mayer seperti yang disadur oleh Goleman (2005:513) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan

mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2005:512) adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi (*to manage our emotional life with intelligence*), menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (*the appropriateness of emotion and its expression*) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

Goleman (2005:42) mengemukakan lima kecakapan dasar dalam kecerdasan emosional, yaitu:

a. Kesadaran diri

Yaitu mengetahui apa yang dirasakan oleh diri sendiri pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan diri

Yaitu menangani emosi pribadi sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati, mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. Motivasi

Yaitu menggunakan hasrat pribadi yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, Membantu diri mengambil inisiatif dan

bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d. Empati

Yaitu merasakan yang dirasakan orang lain, Mampu memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Keterampilan Sosial

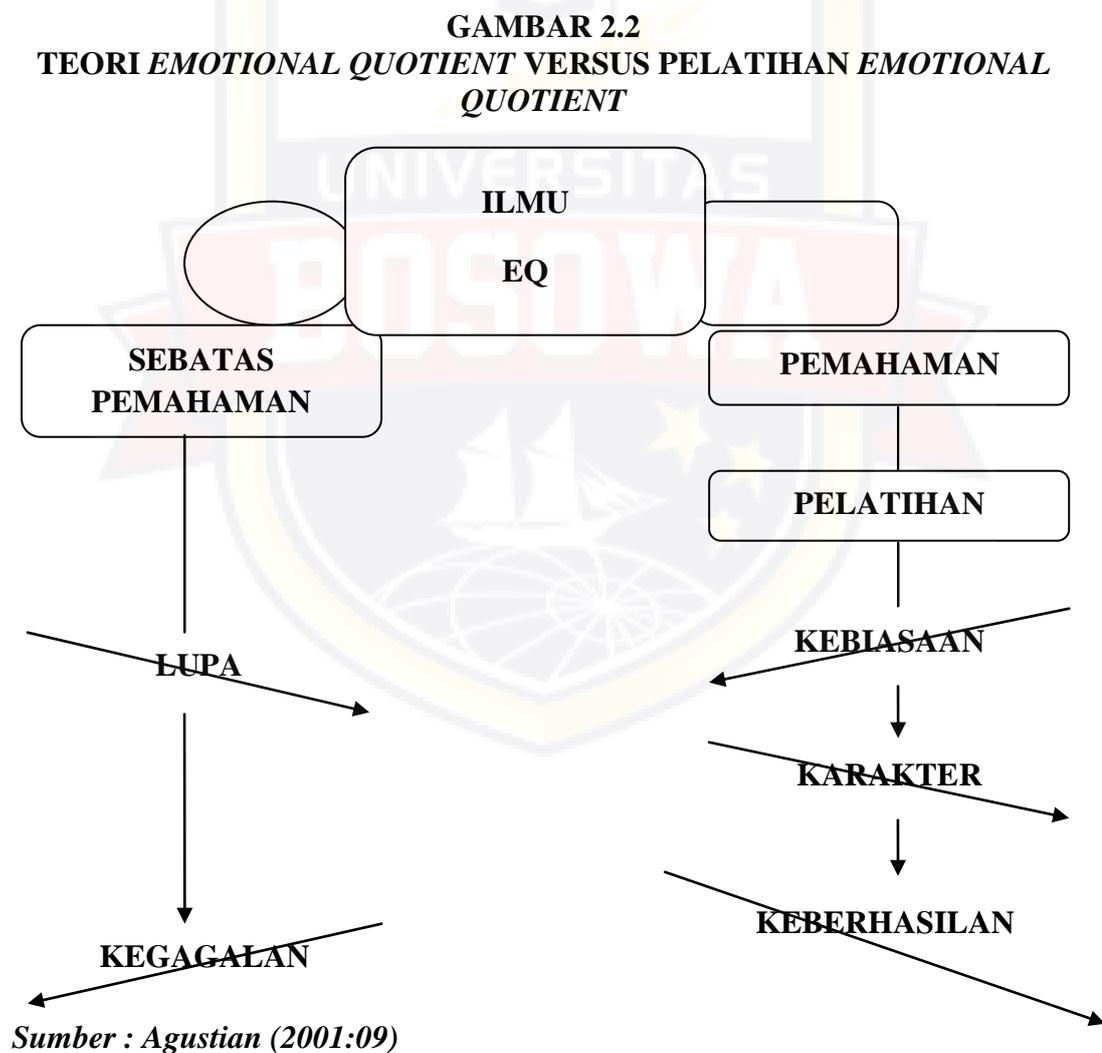
Yaitu menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

#### **2.1.6.2. Teori *Emotional Quotient* versus Pelatihan *Emotional Quotient***

Beberapa pemimpin perusahaan yang sudah menyadari arti pentingnya sebuah kecerdasan emosi kemudian mengirimkan para manajer dan stafnya untuk mengikuti pelatihan (training) dengan harapan agar terjadi sebuah perubahan mental pada karyawannya. Pada tahap awal setelah pelatihan itu selesai, memang terjadi perubahan positif, tetapi beberapa bulan kemudian mereka tampak sudah tidak mempraktekkan konsep-konsep itu. Mereka kembali kepada kebiasaan yang lama. Dampak nyata sebuah pelatihan, apapun jenisnya adalah mereka hanya mendapatkan angin segar baru. Namun itu hanya berlangsung sesaat, karena sesudah itu peserta pelatihan kembali pada kebiasaan lama mereka sebelum pelatihan. Dampak yang paling umum dari sebuah pelatihan adalah meningkatnya

rasa percaya diri peserta, setidaknya untuk sementara waktu. Pemahaman saja tidak cukup. Diperlukan suatu pelatihan yang dilakukan berulang-ulang sehingga menjadi suatu kebiasaan dan kemudian berubah menjadi karakter yang diharapkan. Apabila sikap baru itu telah tercipta, maka secara otomatis kebiasaan lama yang buruk akan hilang dengan sendirinya.

Secara skematis teori *emotional quotient versus* pelatihan *emotional quotient* dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut:



### **2.1.7. Teknik Mengetahui Emosi Diri**

Emosi adalah keadaan yang berlangsung lebih dalam yang menggerakkan kita atau memperingatkan kita apakah kita sadar tentang itu atau tidak sedangkan perasaan adalah kondisi jasmaniah yang mengikuti pengalaman emosi Mangkunegara (2011:174). Kemampuan untuk mengetahui emosi kita dengan cara antara lain:

- a. Mengetahui cetusan temperamen dan berusaha menghindari arus tidak sehat.
- b. Menghentikan membenci, karena kita tidak mungkin mengarahkan perasaan negatif secara efektif.
- c. Mempelajari cara-cara yang lebih baik untuk merespon tekanan-tekanan.

### **2.1.8. Mengelola Emosi**

Mengelola emosi berarti memahami emosi diri sendiri dan emosi orang lain. Hal ini berarti kita belajar mengendalikan dorongan untuk bertindak berdasarkan perasaan. Sistem emosi manusia mengandung empat komponen yaitu: pikiran, perubahan fisiologis, kecenderungan perilaku dan konteks emosional yang memberikan warna dari ketiga komponen emosi. Kemudian hati nurani mengayomi keseluruhan sistem emosi tersebut, dengan demikian kita mampu mengendalikan emosi. Patton dalam Mangkunegara (2011:174) menjelaskan cara mengelola emosi adalah:

- a. Belajar mengidentifikasi apa yang biasanya dapat memicu emosi anda dan respon apa yang biasa anda berikan. Hal ini akan memberikan informasi tentang tingkah laku yang perlu diubah.

- b. Belajar dari kesalahan. Ketika melihat lingkaran emosi yang tidak pas terjadi pada kita, maka perlu memusatkan diri untuk mengubah hal itu.
- c. Belajar membedakan segala hal di sekitar kita yang dapat memberikan pengaruh dan yang tidak memberikan pengaruh. Dengan demikian, kita akan memperoleh keharmonisan batin yang lebih baik.
- d. Belajar untuk selalu bertanggung jawab terhadap setiap tindakan agar dapat mengendalikan emosi.
- e. Belajar mencari kebenaran. Memahami dan menerima kenyataan adalah langkah awal untuk menyadari kebutuhan untuk berubah.
- f. Belajar memanfaatkan waktu secara maksimal untuk menyelesaikan suatu masalah. Menyelesaikan masalah dengan segera akan membebaskan dari rasa tertekan.
- g. Belajar menggunakan kekuatan dan sekaligus kerendahan hati. Jangan merendahkan diri dan orang lain.

#### **2.1.8.1. Mengelola Emosi Sendiri**

Mengelola emosi kita berarti memahami kondisi emosi dan harus mengkaitkannya dengan situasi yang sedang dihadapi agar memberikan dampak positif. Bahaudin dalam Mangkunegara (2011:176) mengatakan bahwa ada tiga hal dalam mengelola emosi sendiri yaitu:

- a. Menggunakan humor

Humor mampu menghilangkan emosi negatif seperti: kesedihan, depresi dan kemarahan. Tertawa sebagai produk dari humor akan mampu menstimulasi

endorphines di otak meningkat, maka rasa sakit fisik maupun emosi akan menurun. Tertawa juga dapat mengurangi rasa tertekan (stres).

b. Mengarahkan kembali energi emosi

Pada saat ketegangan emosi naik, maka penggunaan energi juga meningkat dan peredaran darah menjadi lebih cepat. Hal ini karena otak berada pada posisi siaga dan gelombang listrik kita adalah beta. Hal ini memungkinkan kecenderungan muncul cara berpikir spontan atau otomatis menjadi lebih besar. Dalam situasi seperti ini, cara terbaik adalah mengarahkan energi yang sudah timbul tersebut untuk mengerjakan kegiatan yang tidak ada hubungan dengan apa yang menjadi penyebab timbulnya kondisi ini. Dengan kata lain, kita mengalihkan pikiran pada kegiatan lainnya.

c. Mengambil jeda

Suatu cara untuk mengurangi tekanan emosi dengan mengarahkannya pada kegiatan yang mampu "melupakan" atau mengalihkannya agar emosi menjadi normal. Beberapa caranya antara lain: menarik nafas dalam-dalam, beristigfar (menyebut kebesaran Allah SWT), yoga, meditasi, atau sholat.

#### **2.1.8.2. Mengelola Emosi Diri Dan Orang Lain**

Mengelola emosi diri dan orang lain dalam upaya meningkatkan kecerdasan emosi (Mangkunegara, 2011:176), yaitu dengan cara:

- a. Jangan menurunkan kerja anggota tim dengan mengabaikan prestasi mereka.
- b. Jangan menggunakan intimidasi sebagai sarana pengembangan semangat tim.

- c. Jangan mengangkat konsultan luar dengan tujuan untuk menjatuhkan orang lain.
- d. Jangan memberikan pelayanan dengan cara mengabaikan keberadaan orang lain.
- e. Jangan menciptakan harapan yang tidak realistis dengan orang lain.
- f. Jangan meminta lebih dari yang akan anda berikan kepada orang lain.
- g. Jangan menggunakan manipulasi dan pemaksaan untuk mengendalikan orang lain agar patuh.
- h. Jangan mengingkari janji dengan orang lain.
- i. Jangan pura-pura menunjukkan ada lingkungan yang inovatif, padahal sebenarnya tidak ada.

## **2.1.9. Kinerja Karyawan**

### **2.1.9.1. Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Menurut Kusriyanto dalam Mangkunegara (2010:09) kinerja karyawan adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu (lazimnya per jam).

Mangkunegara (2010:67) menyatakan bahwa kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang

karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Basri dalam Sinambela (2012:8) menyatakan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan kinerja sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah hasil dari sesuatu pekerjaan pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang oleh suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar secara hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

#### **2.1.9.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Davis dalam Mangkunegara (2010:13) yang merumuskan bahwa :

$$\textit{Human Performanc} = \textit{Ability} \times \textit{Motivation}$$

$$\textit{Motivation} = \textit{Attitude} \times \textit{Situation}$$

$$\textit{Ability} = \textit{Knowledge} \times \textit{Skill}$$

Penjelasan :

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) karyawan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang karyawan dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Menurut *A.Dale Timple* dalam Mangkunegara (2010:15) faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

- a. Faktor Internal (disposisional) yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

- b. Faktor Eksternal yaitu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan. Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

#### **2.1.10. Penilaian (Evaluasi Kinerja)**

Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi melalui peningkatan kinerja dari SDM organisasi. Secara lebih spesifik, tujuan dari evaluasi kinerja sebagaimana dikemukakan Sunyoto dalam Mangkunegara (2010:10) adalah :

1. Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.
2. Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
3. Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karir atau terhadap pekerjaan yang dikembangkannya sekarang.
4. Mendefinisikan atau merumuskan kembali alasan masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
5. Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal – hal yang perlu diubah.

Selanjutnya Sunyoto dalam Mangkunegara (2010:11), berpendapat bahwa keunggulan penilaian prestasi kerja (kinerja karyawan) adalah :

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.
- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektifan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi, gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada di dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai *performance* yang baik.
- g. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan atau kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- h. Sebagai kriteria menentukan, seleksi dan penempatan karyawan.
- i. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
- j. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas (*job description*)

#### **2.1.10.1. Sasaran Penilaian (Evaluasi Kinerja)**

Sasaran dan evaluasi kinerja karyawan yang dikemukakan Sunyoto dalam Mangkunegara (2010:11) sebagai berikut :

- a. Membuat analisis kinerja dari waktu yang lalu secara berkesinambungan dengan periodik, baik kinerja karyawan maupun kinerja organisasi.
- b. Membuat evaluasi kebutuhan pelatihan dari para karyawan melalui audit keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat mengembangkan kemampuan dirinya. Atas dasar evaluasi kebutuhan pelatihan itu dapat menyelenggarakan program pelatihan dengan tepat.
- c. Menentukan sasaran dari kinerja yang akan datang dan memberikan tanggung jawab perorangan dan kelompok sehingga untuk periode selanjutnya jelas apa yang harus diperbuat oleh karyawan, mutu dan baku yang harus dicapai, sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
- d. Menemukan potensi karyawan yang berhak memperoleh promosi, dan kalau mendasarkan hasil diskusi antara karyawan dengan pimpinannya itu untuk menyusun suatu proposal mengenai sistem bijak (*merit system*) dan sistem promosi lainnya, seperti imbalan (*reward system recommendation*).

Evaluasi kinerja merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak melakukan tugasnya dengan baik di dalam organisasi. Banyak organisasi berusaha mencapai sasaran suatu kedudukan yang terbaik dan terpercaya dalam bidangnya. Untuk itu sangat tergantung dari para pelaksanaannya, yaitu para karyawannya agar mereka mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi dalam corporate planning-nya. Untuk itu pula, perhatian hendaknya ditujukan kepada kinerja, suatu konsepsi atau wawasan bagaimana kita bekerja agar mencapai yang terbaik. Hal ini berarti bahwa kita harus dapat memimpin orang-orang dalam

melaksanakan kegiatan dan membina mereka sama pentingnya dan sama berharganya dengan kegiatan organisasi. Jadi, fokusnya adalah kepada kegiatan bagaimana usaha untuk selalu memperbaiki dan meningkatkan kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Untuk mencapai itu perlu diubah cara bekerja sama dan bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Dengan demikian, pimpinan dan karyawan yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan evaluasi kinerja harus pula dievaluasi secara periodik.

#### **2.1.10.2. Prinsip Dasar Penilaian (Evaluasi Kinerja)**

Secara singkat dapat disimpulkan bahwa prinsip dasar evaluasi kinerja sebagai berikut :

- a. Fokusnya adalah membina kekuatan untuk menyelesaikan setiap persoalan yang timbul dalam pelaksanaan evaluasi kinerja. Jadi bukan semata-mata menyelesaikan persoalan itu sendiri, namun pimpinan dan karyawan mampu menyelesaikan persoalannya dengan baik setiap saat, setiap ada persoalan baru. Jadi yang penting adalah kemampuannya.
- b. Selalu didasarkan atas suatu pertemuan pendapat, misalnya dari hasil diskusi antara karyawan dengan penyelia langsung, suatu diskusi yang konstruktif untuk mencari jalan yang terbaik dalam meningkatkan mutu dan baku yang tinggi.
- c. Suatu proses manajemen yang alami, jangan merasa dan menimbulkan kesan terpaksa, namun dimasukkan secara sadar dan dalam corporate planning, dilakukan secara periodik, terarah dan terprogram, bukan kegiatan

yang hanya setahun sekali atau kegiatan yang dilakukan jika manajer ingat saja.

#### **2.1.11. Dimensi Kinerja Karyawan**

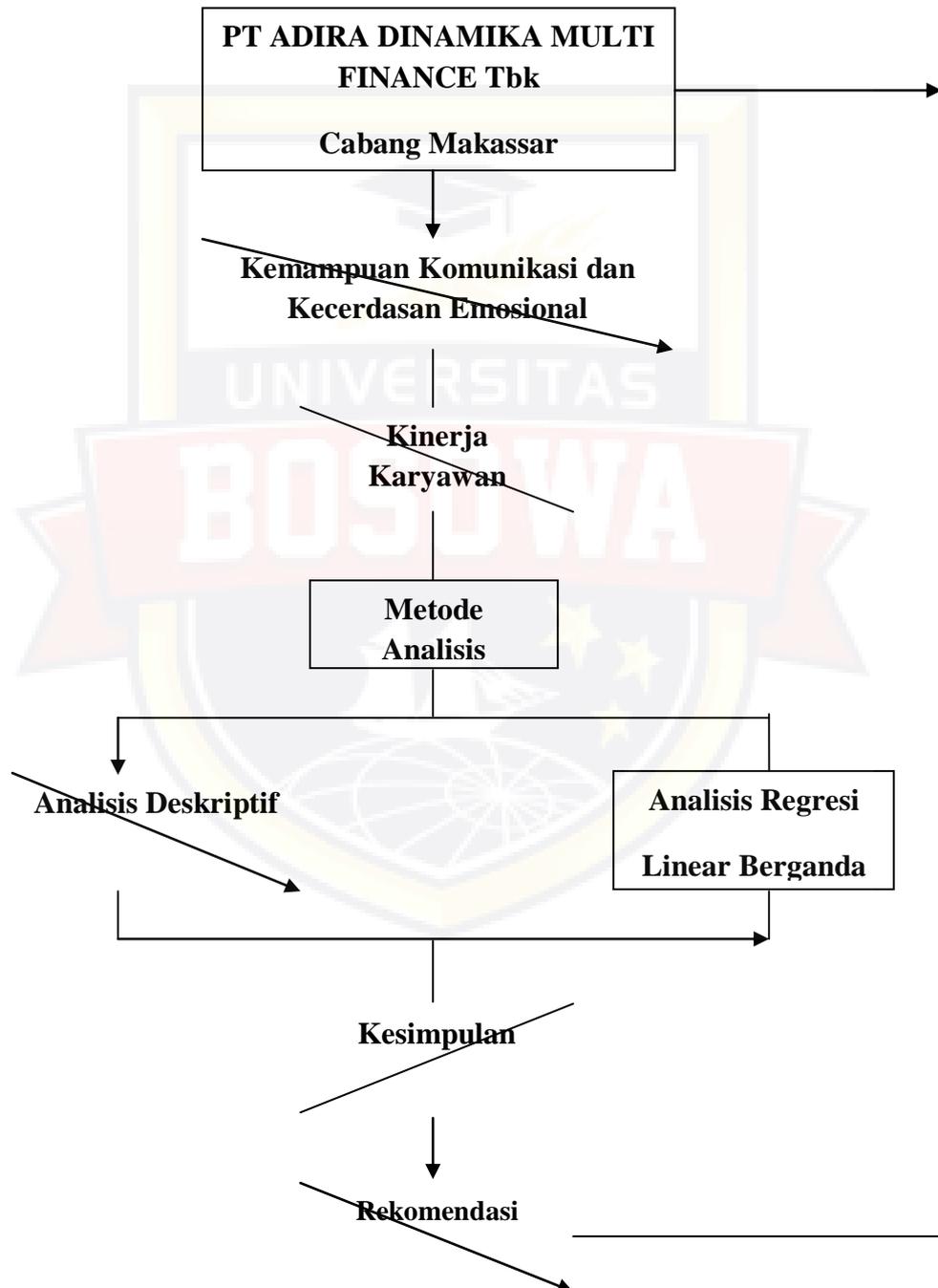
Menurut Mangkunegara (2011:75) ada beberapa dimensi dari kinerja yakni:

- a. Kualitas kerja merupakan tingkat yang dicapai dari proses atau hasil yang diperoleh pada suatu kegiatan mendekati kesempurnaan yang meliputi, ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan.
- b. Kuantitas kerja meliputi output perlu diperhatikan juga bukan hanya output rutin tetapi juga cepat bisa menyelesaikan kerja “extra”.
- c. Keandalan yakni mampu melakukan pekerjaan dan menjaga reputasi perusahaan. Dapat tidaknya diandalkan mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati dan kerajinan.
- d. Sikap merupakan kesiapan mental untuk merespon sesuatu baik negatif maupun yang positif. Meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain dan pekerjaan juga kerja sama.

## 2.2. Kerangka Pikir

## SKEMA 2.3

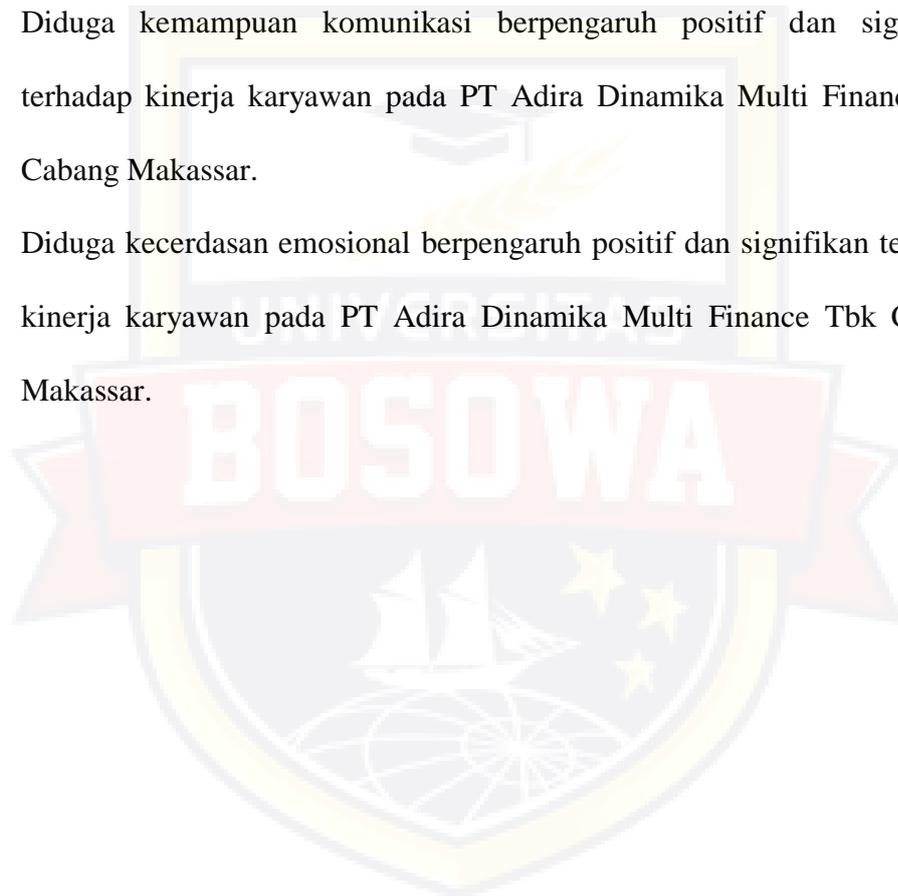
## KERANGKA PIKIR



### 2.3. Hipotesis

Adapun hipotesis yang penulis ajukan pada penelitian ini, yaitu :

1. Diduga kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.
2. Diduga kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.
3. Diduga kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar yang beralamat di jalan Andi Pangerang Pettarani No. 18-I, Tamamaung Kompleks Ruko Delta Ramayana Jade, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga Juli 2016.

#### **3.2. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Melalui pengumpulan dan penelaah literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan yang dikaji untuk mendapatkan konsep dalam upaya penyusunan landasan teori yang sangat berguna dalam pembahasan selanjutnya Literatur tersebut berupa buku, skripsi, laporan, artikel, dan lain-lain.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Dilakukan dengan cara observasi ke lokasi penelitian. Teknik yang digunakan yaitu :

- a. Wawancara (*interview*) yaitu teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang

akan diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

- b. Daftar pertanyaan (*questionnaire*), diberikan kepada karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar yang menjadi sampel dalam penelitian ini untuk mengetahui gambaran kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, dan kinerja karyawan.
- c. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dan mempelajari data-data pendukung dari perusahaan.

### **3.3. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber datanya melalui wawancara (*interview*) dan daftar pertanyaan (*questionnaire*) yang diberikan kepada responden yang dijadikan sampel.
2. Data Sekunder yaitu data yang mendukung data primer yang diperoleh melalui studi dokumentasi PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makasar yang bersumber dari literature-literatur atau bacaan lain diluar perusahaan bersangkutan serta memiliki relevansi dengan pembahasan di dalam skripsi ini.

### **3.4. Metode Analisis**

#### **3.4.1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menafsirkan data dan keterangan yang diperoleh dengan jalan mengumpulkan, menyusun, dan mengklarifikasikan data

yang diperoleh dan selanjutnya dianalisis sehingga diperoleh gambaran yang sebenarnya mengenai objek penelitian.

### 3.4.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Model analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar.

Model Regresi Linier Berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y	= Kinerja Karyawan
a	= Konstanta
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub>	= Koefisien regresi
X <sub>1</sub>	= Kemampuan Komunikasi
X <sub>2</sub>	= Kecerdasan Emosional
e	= <i>Standart Error</i> /Variabel Yang Tidak Diteliti

### 3.4.3. Uji Hipotesis

#### 3.4.3.1. Uji-F (Simultan)

Pada penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui signifikan pengaruh kemampuan komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y). Uji F pada penelitian ini menggunakan

program SPSS FOR WINDOWS VERSI 22,00. Adapun langkah-langkah pengujian sebagai berikut :

- a. Menyusun formulasi hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternative ( $H_a$ ).

$H_0 = 0$ , berarti tidak terdapat pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

$H_a \neq 0$ , berarti terdapat pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional dan secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

- b. Menentukan level of significance atau 5 %

- c. Menentukan kriteria pengujian, yaitu

$H_0$  diterima bila  $p - \text{value} > 0,05$

$H_a$  ditolak bila  $p - \text{value} < 0,05$

#### 3.4.3.2. Uji-t (Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005:88). Untuk menguji t dilakukan dengan menentukan nilai kritis terlebih dahulu, yaitu dengan menentukan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Tingkat signifikan ditentukan sebesar 5% atau 0,05 dengan tingkat kebebasan 95%.

Untuk menguji kebenaran hipotesis, langkah pertama yang dilakukan adalah menentukan koefisien regresi ( $\beta_1$ ) yang paling besar, selanjutnya dilakukan

pengujian secara parsial melalui uji t. Adapun rumusan hipotesis dengan menggunakan Uji t adalah sebagai berikut:

1.  $H_0 : b_1 = 0$  (artinya kemampuan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar)

$H_a : b_1 \neq 0$  (artinya kemampuan komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar)

2.  $H_0 : b_2 = 0$  (artinya kecerdasan emosional secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar)

$H_a : b_2 \neq 0$  (artinya kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar)

Keputusan menerima atau menolak hipotesis dapat dilakukan melalui kriteriakriteria berikut:

$H_0$  diterima  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_0$  ditolak  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$

#### 3.4.3.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005:79). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan-kemampuan variabel independen dalam menjelaskan

variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

### 3.5. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, menspesifikasi kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Variabel-variabel yang dibutuhkan dalam penelitian ini penulis uraikan sebagai berikut :

#### 1. Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel bebas (*independent variable*) terdiri atas dua variabel yang dinotasikan dengan X yaitu: kemampuan komunikasi ( $X_1$ ), kecerdasan emosional ( $X_2$ )

Kemampuan komunikasi ( $X_1$ ) adalah keterampilan karyawan dalam menyampaikan pesan kepada orang lain untuk memberitahu dan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku secara keseluruhan baik secara langsung dengan lisan maupun tidak langsung. Adapun dimensi yang terdapat pada variabel kemampuan komunikasi adalah:

- a. Bijaksana dan kesopanan
- b. Penerimaan umpan balik
- c. Berbagi informasi
- d. Maskulinitas

Kecerdasan emosional ( $X_2$ ) merupakan kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Adapun dimensi yang terdapat pada variabel kecerdasan emosional adalah :

1. Kesadaran diri
  2. Pengaturan diri
  3. Motivasi
  4. Empati
  5. Keterampilan sosial
2. Variabel Terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya perubahan dari variabel bebas, yaitu kinerja karyawan (Y) .

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Diukur dengan 4 indikator yaitu:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Keandalan
4. Sikap

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar**

##### **4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar**

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk atau Adira Finance didirikan pada tahun 1990 dan mulai beroperasi pada tahun 1991. Sejak awal, Adira Finance berkomitmen untuk menjadi perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia. Adira Finance hadir untuk melayani beragam pembiayaan seperti kendaraan bermotor baik baru ataupun bekas. Melihat adanya potensi ini, Adira Finance mulai melakukan penawaran umum melalui sahamnya pada tahun 2004 dan Bank Danamon menjadi pemegang saham mayoritas sebesar 75%. Tahun 2009, Bank Danamon kembali mengakuisisi 20% saham Adira Finance sehingga total saham yang dimiliki menjadi 95%. Dengan demikian, Adira Finance menjadi bagian Temasek Holdings yang merupakan perusahaan investasi plat merah asal Singapura.

Berkat dukungan dari Bank Danamon, Perusahaan terus mengembangkan usahanya dengan menciptakan keunggulan kompetitif yang dapat menghasilkan nilai yang tinggi, baik bagi konsumen maupun pemegang saham. Sejalan dengan kemampuan utama perusahaan dalam mengelola risiko pembiayaan secara retail, Adira Finance lebih berkonsentrasi kepada pembiayaan dengan tingkat pengembalian yang tinggi. Dengan dukungan dana yang besar dari

Bank Danamon, serta profesionalisme dan dedikasi yang tinggi, perusahaan mampu membukukan pembiayaan baru sebesar Rp 8,5 triliun pada tahun 2006. Jumlah pembiayaan baru tersebut, 74,5% berasal dari sektor pembiayaan sepeda motor dan 25,0% berasal dari sektor pembiayaan mobil. Perusahaan membiayai sedikitnya 12,2% dari seluruh penjualan sepeda motor baru dan 3,9% dari seluruh penjualan mobil baru di Indonesia selama tahun 2006.

Tahun 2006 merupakan tahun yang penuh tantangan sebagai akibat dari kondisi ekonomi makro yang kurang menguntungkan. Namun demikian, Adira Finance mampu melewati tahun sulit tersebut dengan hasil yang memuaskan. Hasil tersebut dapat terwujud berkat kerjasama yang baik antar karyawan dan perhatian penuh perusahaan terhadap pengembangan sumber daya manusia.

Perusahaan telah menerapkan budaya perusahaannya melalui program pelatihan yang berkesinambungan yang menyentuh hati karyawan, mitra usaha dan komunitas secara umum. Keseluruhan upaya ini menghasilkan kebanggaan dan kecintaan terhadap Perusahaan. Sementara itu, belajar dari pengalaman Perusahaan dalam melewati tahun-tahun yang sulit, Adira Finance mulai melebarkan sayapnya dan mengembangkan strategi yang tepat, yaitu mulai bergerak melayani konsumen yang hendak mengajukan pembiayaan atas kepemilikan sepeda motor atau mobil dan memperkokoh posisinya sebagai perusahaan pembiayaan yang membiayai berbagai merek otomotif.

Strategi ini terbukti efektif seiring dengan terus berkembangnya industri otomotif terutama untuk sepeda motor, sehingga menjadikan Adira Finance sebagai salah satu pemain terbesar di sektor pembiayaan konsumen otomotif, tanpa harus terikat pada salah satu merek otomotif tertentu. Didukung dengan lebih dari 12,500 karyawan dan 245 jaringan usaha yang tersebar di banyak kota di Indonesia, Adira Finance telah memantapkan posisinya sebagai salah satu perusahaan pembiayaan konsumen otomotif terkemuka di Indonesia.

Adira Finance cabang Makassar sendiri berkedudukan di Jl. A.P. Pettarani Makassar. Adira Finance membuka peluang usaha melalui berbagai macam pembiayaan yaitu pembiayaan motor, barang-barang kebutuhan rumah tangga dan lain-lain.

#### **4.1.2. Visi Dan Misi Perusahaan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk**

##### **Cabang Makassar**

##### **Visi perusahaan**

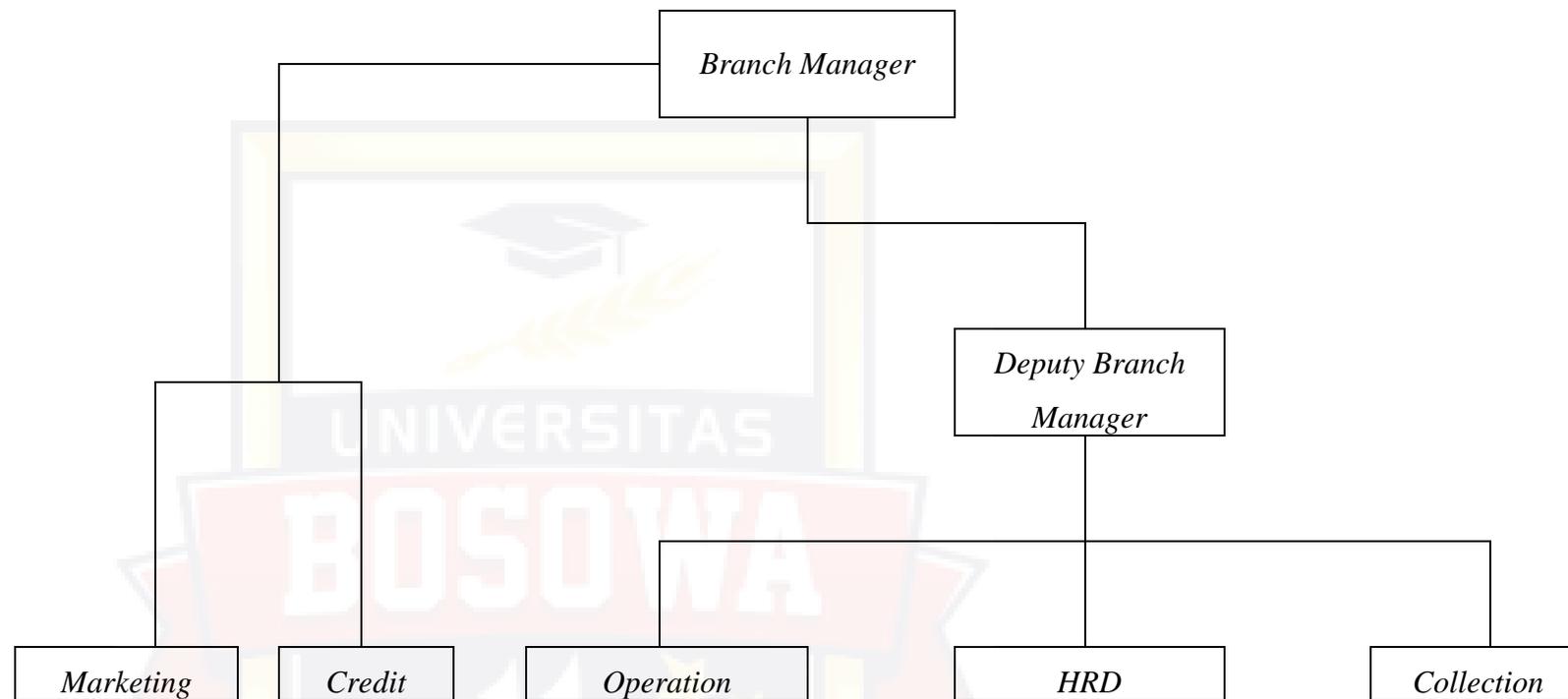
Menciptakan nilai bersama demi kesinambungan perusahaan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia

##### **Misi Perusahaan**

1. Menyediakan produk dan layanan yang beragam sesuai siklus kehidupan pelanggan
2. Memberikan pengalaman yang menguntungkan dan bersahabat kepada pemangku kepentingan
3. Memberdayakan komunitas untuk mencapai kesejahteraan

#### 4.1.3. Struktur Organisasi PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar

**GAMBAR 4.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK CABANG MAKASSAR**



Sumber : PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar 2016

#### **4.1.4. Uraian Tugas PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar**

##### **1. *Branch Manager***

Tugas Pokok *branch manager* adalah:

- a. Merumuskan strategi penjualan yang disesuaikan dengan target cabang
- b. Melakukan evaluasi & analisa atas pencapaian target pada setiap bulannya
- c. Melakukan evaluasi & perbaikan secara kontinu atas proses kredit sehingga aset yang dibukukan adalah aset yang berkualitas.
- d. Memantau & menganalisa situasi pasar & kompetisi yang terjadi di daerah tersebut.
- e. Melakukan kunjungan berkala & membina hubungan baik dengan para dealer.

Wewenang *branch manager* adalah :

- a. Memberikan kredit approval sesuai dengan kebijakan Perusahaan
- b. Mengeluarkan uang di cabang sesuai dengan peraturan yang ada
- c. Memberikan discount denda kepada konsumen sesuai dengan peraturan yang ada
- d. Mengatur aktifitas marketing & collection cabang termasuk orang-orangnya yang disesuaikan dengan tujuan perusahaan
- e. Menandatangani perjanjian kerjasama dengan dealer sesuai dengan peraturan yang ada.

##### **2. *Deputy branch Manager***

Tugas dan tanggung jawab *deputy branch manager* adalah :

- a. Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan dan target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
- b. Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target penjualan secara berkelanjutan.
- c. Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran customer.
- d. Mereview dan memastikan kesiapan sales order untuk proses pengiriman barang.
- e. Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah penjualan dan koordinasi target penjualan.
- f. Memonitor dan mengevaluasi pasar dan kompetitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, menganalisa kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi penjualan.

### 3. **Marketing**

Tugas manajer pemasaran (*marketing*) adalah :

- a. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap manajemen bagian pemasaran
- b. Manajer pemasaran bertanggung-jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi
- c. Manajer pemasaran sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan
- d. Manajer pemasaran membina bagian pemasaran dan membimbing seluruh karyawan dibagian pemasaran
- e. Manajer pemasaran membuat laporan pemasaran kepada direksi

Wewenang manajer pemasaran (*marketing*) adalah :

- a. Berwenang merumuskan kebijakan pemasaran perusahaan.
- b. Berwenang untuk memutuskan harga jual hasil produksi.
- c. Pada kondisi tertentu, berwenang untuk menolak permintaan order dari konsumen.
- d. Berwenang untuk melakukan penyempurnaan pola kerja di Departemen Marketing.
- e. Berwenang untuk melakukan koreksi terhadap harga CN Kontrak apabila terjadi kesalahan.

#### **4. Credit**

Tugas dan tanggung jawab *credit* adalah :

- a. Menerima aplikasi permohonan kredit dari calon Debitor melalui Dealer yang telah menjalin kerjasama dengan Cabang
- b. Memberikan dan membantu calon Debitor mengisi Form Aplikasi Permohonan Pembiayaan (FAPP)
- c. Menawarkan kepada calon Debitor price list/paket pembiayaan perusahaan yang telah disetujui oleh Kantor Pusat atau membantu calon Debitor menghitung besarnya angsuran yang diinginkan
- d. Mengarahkan calon Debitor pada struktur kredit yang terbaik bagi perusahaan dan calon Debitor
- e. Melakukan pengecekan fisik kendaraan dengan STNK & BPKB asli, jika ada permohonan kredit untuk unit bekas

- f. Menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen dan data-data yang dibutuhkan untuk melakukan survey
  - g. Melakukan survey ke rumah calon Debitor, dan melakukan survey ke tempat usaha calon Debitor (jika ada usaha)
  - h. Melakukan verifikasi terhadap kebenaran dan legalitas dokumen-dokumen persyaratan kredit yang diberikan oleh calon Debitor dengan memberikan stempel “COPY SESUAI ASLI” pada semua dokumen persyaratan kredit yang diperoleh
  - i. Melengkapi dokumen persyaratan kredit yang masih belum diserahkan oleh Debitor (Memo Pending) dalam waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan
  - j. Memberikan rekomendasi terhadap permohonan aplikasi kredit dari calon Debitor setelah melakukan survey
- 5. *Operation***
- Tugas dan Tanggungjawab Operational adalah :
- a. Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di unit / cabang dan melakukan fungsi kontrol dan supervisi terhadap pekerjaan teller dan satpam
  - b. Membantu kepala cabang / Unit Manager dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operational dan pelayanan dengan mengikuti aturan compliance dan control serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut

- c. Bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operational serta memonitor penyelesaiannya
- d. Melakukan maintenance dan pemeriksaan harian untuk laporan CIF, Pembukaan rekening, pelaporan BI, Line Of Business, verifikasi nasabah, Neraca, Rugi Laba, Rek Perantara.
- e. Bertanggung jawab atas likuiditas kas di cabang, Test Key, filling dokumen dan perawatan gedung.
- f. Membuat registrasi dan bertanggung jawab terhadap keberadaan inventaris kantor dan alat tulis kantor (ATK), serta warkat berharga yang ada di unit.

#### **6. HRD**

Tugas dan Tanggung jawab *HRD* adalah :

- a. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia. Dalam hal ini termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan sumber daya manusia dan pengembangan kualitas sumber daya manusia.
- b. Membuat sistem HR yang efektif dan efisien, misalnya dengan membuat SOP, job description, training and development system dll.
- c. Bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen karyawan, mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
- d. Melakukan seleksi, promosi, transfering dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.

- e. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, keterampilan dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar perusahaan.
- f. Bertanggung jawab pada hal yang berhubungan dengan absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus dan tunjangan.
- g. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlakunya kontrak kerja.
- h. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar peraturan atau kebijakan perusahaan.

#### 7. *Collection*

Tugas dan tanggung jawab *collection* adalah :

- a. Melakukan monitoring / penagihan / penarikan unit atas kontrak konsumen yang past due (tertunggak)
- b. Memeriksa daftar penerimaan bukti setoran dari Staff Adm/Kasir. (khusus konsumen yang telah past due lebih dari 3 hari)
- c. Bertanggung jawab atas bukti setoran (TTS) yang diterima dari Staff Adm.  
Collection
- d. Melakukan penagihan atas seluruh bukti setoran yang diterima dari Staff Adm. Collection tanpa kecuali
- e. Harus melakukan penyetoran atas hasil tagihan yang dilakukan baik tunai maupun giro kepada Staff Kasir pada sore harinya

- f. Membuat laporan harian atas bukti setoran yang diterimanya dan hasil penagihan pada hari itu serta bukti setoran yang tidak tertagih
- g. Melaporkan kepada Head Collection atas bukti setoran yang tidak tertagih beserta alasan dan tindakan yang telah diambil
- h. Melaporkan secara rutin kepada Head Collection mengenai perkembangan kasus yang dibebankan kepadanya dan input-input atas penyelesaian kasus-kasus yang ditanganinya
- i. Melakukan tindakan negosiasi dan persuasif dalam penyelesaian kasus
- j. Membuat laporan kunjungan harian (call report)
- k. Mencapai target individu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan
- l. Melindungi dan memelihara asset perusahaan
- m. Melaksanakan seluruh pekerjaan yang dibebankan perusahaan
- n. Menjalin kerjasama yang baik antara sesama karyawan.

#### **4.2. Deskripsi Data**

Kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini di karenakan untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi yang tercipta dalam sebuah organisasi akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena semuanya tergantung pada kemampuan seseorang untuk mengkomunikasikan suatu informasi, dan juga kemampuan seseorang untuk menerima pesan tersebut dan memberikan umpan balik terhadap informasi yang telah diterimanya (Ismuhadjar, 2006). Selain kemampuan komunikasi dibutuhkan pula kecerdasan emosional, karena

kecerdasan emosional dinyatakan sebagai kemampuan seseorang dalam menggunakan atau mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun ketika berhadapan dengan orang lain, dan menggunakannya secara efektif untuk memotivasi diri dan bertahan pada tekanan, serta mengendalikan diri untuk mencapai hubungan yang produktif. Berikut tabel pendidikan terakhir karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar :

**TABEL 4.1**  
**PENDIDIKAN TERAKHIR KARYAWAN PT ADIRA DINAMIKA MULTI**  
**FINANCE TBK CABANG MAKASSAR**  
**PERIODE 2013-2015**

Pendidikan	Tahun			Persentase		
	2013	2014	2015	Tahun		
				2013	2014	2015
Strata 2	-	1	1	0%	0.5%	0.5%
Strata 1	142	149	137	64.8%	74.0%	76.5%
Diploma 3	35	30	26	16.0%	15.0%	14.5%
Diploma 2	2	-	-	0.9%	0%	0%
Diploma 1	-	1	1	0%	0.5%	0.5%
SLTA & Sederajat	40	20	14	18.3%	10.0%	8.0%
<b>Total</b>	<b>219</b>	<b>202</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Internal Bagian Sumber Daya Manusia PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar, 2016. Data Diolah*

Dari tabel 1.1 di atas memperlihatkan data pendidikan terakhir karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar selama 3 tahun terakhir, yaitu dari tahun 2013-2015. Data di atas menunjukkan adanya peningkatan pada pendidikan terakhir yaitu S1 dan S2, walaupun secara jumlah

untuk S1 mengalami penurunan pada tahun 2015, namun secara persentase mengalami kenaikan. Dari data di atas pula penulis menduga bahwa tingkat pendidikan yang semakin tinggi dapat berpengaruh terhadap kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional seseorang.

#### 4.2.1. Dekripsi Karakteristik responden

Responden penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar yang berjumlah 50 Orang. Karakteristik responden dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan masa kerja.

##### 4.2.1.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar yang dijadikan sebagai responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2:

**TABEL 4.2**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS**  
**KELAMIN**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	%
1	Perempuan	32	53,33
2	Laki-Laki	28	46,67
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (data diolah)*

Tabel 4.1 memperlihatkan bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden paling dominan berasal dari kelompok perempuan sebanyak 32 responden (53,33%), kemudian diikuti responden laki-laki sebanyak 28 responden (46,67%).

#### 4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar yang dijadikan sebagai responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 4.3:

**TABEL 4.3**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA**

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	%
1	<25	3	5
2	25-30	9	15
3	31-35	11	18,33
4	36-40	24	40
5	41-45	9	15
6	>45	4	6,67
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)*

Tabel 4.2 memperlihatkan bahwa responden paling dominan berada pada kelompok usia 36-40 tahun sebanyak 24 responden (40%) dan diikuti responden pada kelompok usia 41-45 tahun sebanyak 9 responden (15%) dan kelompok usia 25-30 tahun sebanyak 9 responden (15%). Hal ini memberikan gambaran bahwa karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar telah memiliki kematangan dalam berpikir dan berpengalaman serta bertanggung jawab besar atas tindakan yang diambil dalam bekerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perusahaan.

#### 4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Adira Dinamika Multi

Finance Tbk Cabang Makassar yang dijadikan sebagai responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel 4.4:

**TABEL 4.4**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN**

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	%
1	SLTP	0	0
2	SLTA	4	6,67
3	DIII	8	13,33
4	Strata 1 (S1)	47	78,33
5	Strata 2 (S2)	1	1,67
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)*

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa pendidikan responden yang paling dominan adalah yang memiliki pendidikan Strata1 (S1) yang berjumlah 47 responden (78,33%). Hal ini memberikan gambaran bahwa karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar sebagian besar telah menempuh pendidikan yang memadai serta memiliki kesiapan yang tinggi untuk melaksanakan pekerjaan karena telah memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai. Diharapkan pendidikan yang semakin tinggi akan membentuk pemikiran karyawan menjadi lebih baik dengan daya nalar yang tinggi.

#### **4.2.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makasar yang dijadikan sebagai responden berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.5:

**TABEL 4.4**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN MASA KERJA**

No	Masa Kerja (Tahun)	Jumlah (Orang)	%
1	< 1	4	6,67
2	1-3	8	13,33
3	3-5	37	61,67
4	> 5	11	18,33
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil penelitian, 2016 (Data Diolah)*

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa masa kerja responden yang paling dominan adalah yang memiliki masa kerja 3-5 tahun yang berjumlah 37 orang (61,67%).

#### 4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan secara deskriptif hasil jawaban responden mengenai variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel bebas (*independent variable*) kemampuan komunikasi ( $X_1$ ) dan kecerdasan emosional ( $X_2$ ) sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) kinerja karyawan (Y). Skala yang digunakan untuk melihat persepsi karyawan terhadap kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional adalah skala likert.

Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden, maka dibuat kriteria penilaian sebagai berikut :

1. Sangat Setuju : diberi bobot 5
2. Setuju : diberi bobot 4
3. Ragu-Ragu : diberi bobot 3
4. Tidak Setuju : diberi bobot 2
5. Sangat Tidak Setuju : diberi bobot 1

Langkah selanjutnya adalah mencari rata-rata dari setiap jawaban responden untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut, maka dibuat interval sebesar 5. Rumus yang digunakan menurut Ridwan (2013 : 71) adalah sebagai berikut :

$$p = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Keterangan :

Rentang : Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval : 5

Berdasarkan rumus diatas, maka kita dapat menghitung panjang kelas interval sebagai berikut :

$$p = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah menghitung interval dari criteria penilaian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

4,20 – 5,00	: Sangat Baik (SB)
3,40 – 4,19	: Baik (B)
2,60 – 3,39	: Kurang Baik (KB)
1,80 – 2,59	: Tidak Baik (TB)
1,00 – 1,79	: Sangat Tidak Baik (STB)

#### **4.2.2.1.Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kemampuan Komunikasi (X1)**

Deskripsi jawaban responden tentang variabel kemampuan komunikasi didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang

terdapat dalam kuesioner yang disebarakan kepada responden. Variabel jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.6:

**TABEL 4.6**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KEMAMPUAN**  
**KOMUNIKASI**

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	Rata-rata
<b>Bijaksana dan kesopanan</b>							
1.	Saya selalu berbicara sopan kepada siapapun pada semua tingkatan organisasi	26	27	5	2		4,28
2.	Saya mengetahui bagaimana cara menempatkan diri dalam situasi yang berbeda-beda dengan orang lain yang sedang diajak komunikasi	31	29				4,52
<b>Penerimaan umpan balik</b>							
3.	Saya menerima umpan balik dari atasan	34	26				4,57
4.	Saya menerima umpan balik dari bawahan	33	24	3			4,50
5.	Saya menerima umpan balik dari rekan kerja	34	26				4,57
6.	Saya sangat membutuhkan umpan balik agar hasil pekerjaan maksimal	30	27	2	1		4,43
<b>Berbagi informasi</b>							
7.	Saya bersedia memberikan informasi tentang perusahaan kepada orang lain atau organisasi lain dengan izin perusahaan	26	34				4.43
8.	Jika menerima informasi yang berguna bagi orang lain saya berusaha	31	28	1			4,50

menyebarnya

### **Maskulinitas**

9.	Saya sering membicarakan tentang kesuksesan yang dicapai	29	29	2	4,45
10.	Saya mendengar informasi yang disampaikan orang lain	32	28		4,53
11.	Saya berusaha memahami situasi yang dihadapi	35	24	1	4,57
<b>Total</b>					<b>48,68</b>
<b>Rata-rata</b>					<b>4,43</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)*

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kemampuan Komunikasi yang dianut PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sangat setuju terhadap indikator-indikator kemampuan komunikasi. Berdasarkan table 4.5, tentang tanggapan responden terhadap kemampuan komunikasi maka dapat disimpulkan bahwa program tersebut dianggap “sangat baik”. Ini dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan yaitu 4,43 yang berada pada interval 4,20-5,00.

#### **4.2.2.2.Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kecerdasan Emosional (X2)**

Deskripsi jawaban responden tentang variabel kecerdasan emosional didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden. Variabel jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7:

**TABEL 4.7**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KECERDASAN EMOSIONAL**

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	Rata-rata
<b>Kesadaran diri</b>							
1.	Saya dapat mengenali/mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat	21	31	7	1		4,20
2.	Saya memahami emosi yang terjadi pada diri saya	27	33				4,45
<b>Pengaturan diri</b>							
3.	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri	29	21	10			4,32
4.	Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat	21	27	12			4,15
<b>Motivasi</b>							
5.	Saya selalu optimis dengan karir	25	25	10			4,25
6.	Atasan mendorong saya untuk berprestasi	25	27	6	2		4,25
<b>Empati</b>							
7.	Saya dapat merasakan perasaan orang lain	29	31				4,48
8.	Saya mengerti apabila orang lain menghadapi Masalah	34	26				4,57
<b>Keterampilan social</b>							
9.	Saya selalu menjalin kerjasama diantara karyawan	32	26	2			4,50

10.	Saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan secara baik.	35	25				4,58
11.	Saya dapat berkomunikasi dengan atasan secara Baik	36	24				4,60
	<b>Total</b>						<b>48,35</b>
	<b>Rata-rata</b>						<b>4,40</b>

*Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)*

Secara umum dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional yang dianut PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar dapat dikategorikan sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sangat setuju terhadap indikator-indikator kecerdasan emosional. Berdasarkan table 4.6, tentang tanggapan responden terhadap kecerdasan emosional maka dapat disimpulkan bahwa program tersebut dianggap “sangat baik”. Ini dapat dilihat dari nilai rata-rata keseluruhan pertanyaan yaitu 4,40 yang berada pada interval 4,20-5,00.

#### **4.2.2.3.Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

Deskripsi jawaban responden tentang variabel kinerja karyawan didasarkan pada jawaban responden atas pernyataan-pernyataan seperti yang terdapat dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden. Variabel jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8:

**TABEL 4.8**  
**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA KARYAWAN**

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	Rata-rata
<b>Kualitas</b>							
1.	Saya berusaha menjaga kualitas kerja saya	26	28	5	1		4,32
2.	Semua tugas dapat saya selesaikan dengan teliti	23	35	2			4,35
<b>Kuantitas</b>							
3.	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah diberikan.	25	27	6	2		4,25
4.	Secara konsisten saya melakukan pekerjaan sampai tujuan yang ditetapkan dapat dicapai	29	31				4,48
<b>Keandalan</b>							
5.	Saya selalu memberikan ide baru dalam mengatasi masalah pekerjaan.	34	26				4,57
6.	Saya selalu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan	32	26	2			4,50
<b>Sikap</b>							
7.	Saya mengutamakan pekerjaan dibandingkan hal-hal lain dalam hidup saya	35	25				4,58
8.	Saya menunjukkan antusias kerja dengan kerja sama yang baik.	36	24				4,60
<b>Total</b>							35,65
<b>Rata-rata</b>							4,46

*Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (Data Diolah)*

Secara umum karyawan mengetahui ketentuan layak tidaknya seseorang memiliki kinerja yang baik. Berdasarkan table 4.7, mengenai tanggapan responden terhadap kinerja pegawai dikatakan “sangat baik” karena nilai rata-rata dari keluruhan pertanyaan sebesar 4,46 yang berada pada interval 4,20-5,00.

#### **4.3. Analisis Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Setelah melihat kondisi Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Karyawan secara keseluruhan berdasarkan nilai skor rata-rata, selanjutnya akan dilihat pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Sebelum menganalisis data dengan metode analisis yang telah ditentukan, sebelumnya dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas. Pengujian Validitas digunakan untuk mengukur pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner valid atau tidak. Suatu pernyataan dikatakan valid jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa saja yang hendak diukurnya, Sedangkan pengujian Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan. Dalam penelitian ini besarnya pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dapat diketahui dengan menggunakan analisis Regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji F. Jawaban ini dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar di mana terdiri dari 30 pertanyaan yang berhubungan dengan kemampuan komunikasi 11 pertanyaan, kecerdasan emosional 11 pertanyaan, dan 8 pertanyaan yang berhubungan dengan kinerja karyawan.

### 4.3.1. Pengujian Validitas Dan Realibilitas

#### 4.3.1.1. Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu pernyataan dikatakan valid jika pertanyaan tersebut mampu mengungkapkan apa saja yang hendak diukurnya. Penyebaran kuesioner dilakukan pada 60 orang responden dengan jumlah pertanyaan sebanyak 30 item pertanyaan, dimana seluruh item pertanyaan dikategorikan valid dengan syarat  $r_{hitung}$  atau nilai pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* lebih besarr dari pada  $r_{tabel}$  *product moment*. Dalam hal ini tabel ditetapkan sebesar 0,254 berdasarkan table r pada  $(60 - 2 = 58)$  dan ketentuan untuk pengambilan keputusan.

- Jika  $r_{hitung}$  positif dari  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut valid.
- Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

**TABEL 4.9**  
**HASIL UJI VALIDITAS**  
 Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	129.07	83.521	.548	.913
X1.2	128.83	86.277	.555	.913
X1.3	128.78	87.427	.433	.914
X1.4	128.85	84.875	.591	.912
X1.5	128.78	85.969	.594	.912
X1.6	128.92	85.366	.496	.913
X1.7	128.92	88.213	.347	.915
X1.8	128.85	88.435	.297	.916
X1.9	128.90	87.617	.358	.915
X1.10	128.82	88.118	.355	.915
X1.11	128.78	88.783	.265	.917
X2.1	129.15	86.164	.385	.916
X2.2	128.90	87.515	.421	.914
X2.3	129.03	88.541	.186	.919
X2.4	129.20	84.434	.502	.913
X2.5	129.10	85.481	.424	.915
X2.6	129.10	81.753	.671	.910
X2.7	128.87	84.999	.696	.911
X2.8	128.78	85.901	.602	.912
X2.9	128.85	83.486	.763	.909
X2.10	128.77	84.284	.788	.910
X2.11	128.75	88.801	.288	.916
Y1	129.03	85.829	.416	.915
Y2	129.00	87.729	.361	.915
Y3	129.10	81.753	.671	.910
Y4	128.87	84.999	.696	.911
Y5	128.78	85.901	.602	.912
Y6	128.85	83.486	.763	.909
Y7	128.77	84.284	.788	.910
Y8	128.75	88.801	.288	.916

Sumber : Hasil Penelitian (Perhitungan SPSS Versi 22), 2016 (Data Diolah)

*Corrected Item - Total Correlation* merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrument . Nilai pada kolom *Corrected Item - Total Correlation* merupakan  $r_{hitung}$  yang akan dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan mengetahui validitas pada setiap butir pertanyaan. Dengan membandingkan  $r_{hitung}$  sebesar 0,779 dan  $r_{tabel}$  sebesar 0,254 maka kesimpulan yang diperoleh adalah semua pertanyaan valid karena semua item  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

#### 4.3.1.2. Uji Realibilitas

Menurut Sekarang yang dikutip oleh Dwi Priyatno (2011:26), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan diatas 0,8 adalah baik. Karena yang diperoleh dari 0,6 maka hasil yang dipeoleh reliable.

**TABEL 4.10**  
**HASIL UJI REALIBILITAS**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	30

*Sumber : Hasil Penelitian (Perhitungan SPSS Versi 22), 2016 (Data Diolah)*

Dengan melihat nilai Cronbach's Alpha 0,916 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner reliable dan dapat diterima.

#### 4.3.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan ada dua macam dengan satu variabel terikat. Setelah dilakukan pengolahan data kuesioner yang

diperoleh menggunakan program SPSS Versi 22 maka diperoleh hasil seperti pada tabel 4.10 berikut:

**TABEL 4.11**  
**HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.935	3.338		1.778	.081
Kemampuan Komunikasi	.010	.030	.027	.326	.745
Kecerdasan Emosional	.605	.065	.776	9.303	.000

a. Dependent variable : Kinerja Karyawan

*Sumber : Hasil Penelitian (Perhitungan SPSS Versi 22), 2016 (Data Diolah)*

Dari tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 5,935 + 0,010 X1 + 0,605 X2 + e$$

Keterangan :

1. Koefisien regresi konstanta sebesar 5,935 mempunyai arti jika tidak ada variabel kemampuan komunikasi (X1) dan kecerdasan emosional (X2) kinerja karyawan (Y) akan sebesar 5,395.
2. Koefisien regresi kemampuan komunikasi (X1) sebesar 0,010 mempunyai arti jika ditngkatkan variabel kemampuan komunikasi (X1) maka kinerja karyawan akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan komunikasi mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

3. Koefisien regresi kecerdasan emosional ( $X_2$ ) sebesar 0,605 mempunyai arti jika ditingkatkan variabel kecerdasan emosional ( $X_2$ ) maka kinerja karyawan akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Dari persamaan di atas dapat dilihat bahwa secara umum semua variabel bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan variabel dependen terhadap variabel independen searah. Artinya bahwa jika terjadi kenaikan pada skor variabel dependen maka akan menaikkan pula skor variabel independen atau kinerja karyawan. Sebaliknya jika terjadi penurunan skor pada variabel dependen maka akan menurunkan pula skor pada variabel independen atau kinerja karyawan.

#### 4.3.3. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji koefisien determinasi R-Square dapat dilihat pada Tabel 4.12:

**TABEL 4.12**  
**HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.594	2.1348

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

**Sumber : Hasil Penelitian (Perhitungan SPSS Versi 22), 2016 (Data Diolah)**

Tabel 4.11 memperlihatkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,607 yang artinya bahwa kemampuan variabel independen yaitu variabel

kemampuan komunikasi ( $X_1$ ) dan kecerdasan emosional ( $X_2$ ) dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen (Y) yaitu kinerja karyawan adalah sebesar 60,7%, sisanya sebesar 39,3% dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi dan disiplin.

#### 4.3.4. Pengujian Hipotesis Penelitian

##### 4.3.4.1. Uji-F

Uji-F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari seluruh variabel independen kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap variabel dependen kinerja karyawan Hasil pengujian hipotesis secara simultan dapat dilihat pada Tabel 4.13:

**TABEL 4.13**  
**HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS SECARA SIMULTAN (Uji-F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	401.589	2	200.795	44.010	.000 <sup>b</sup>
Residual	260.061	57	4.562		
Total	661.650	59			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional

*Sumber : Hasil Penelitian (Perhitungan SPSS Versi 22), 2016 (Data Diolah)*

Berdasarkan Tabel 4.12 diperoleh hasil  $F_{hitung}$  44,010 sedangkan  $F_{Tabel}$  pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat pembilang 2 dan derajat penyebut 57 diperoleh  $F_{tabel}$  3,16 dari hasil ini diketahui  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , dan signifikansi 0,000 atau lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  jadi posisi titik uji signifikansi berada pada wilayah penolakan  $H_0$  atau dapat disimpulkan  $H_a$  diterima yang artinya bahwa variabel independen yaitu

variabel kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kinerja karyawan.

#### 4.3.4.2. Uji-t

Uji-t dipergunakan dalam melihat bagaimana pengaruh dari variabel independent yang diteliti dalam mempengaruhi variabel dependent secara sendiri-sendiri atau parsial. Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.14:

**TABEL 4.14**  
**HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS SECARA PARSIAL (Uji-t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.935	3.338		1.778	.081
Kemampuan Komunikasi	.010	.030	.027	.326	.745
Kecerdasan Emosional	.605	.065	.776	9.303	.000

a. Dependent variable : Kinerja Karyawan

*Sumber : Hasil Penelitian (Perhitungan SPSS Versi 22), 2016 (Data Diolah)*

Pada Tabel 4.13 Hasil uji hipotesis secara parsial diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai t-hitung untuk variabel kemampuan komunikasi sebesar  $0,326 <$  nilai t-tabel sebesar  $2,002$  atau nilai *sig. t* untuk variabel kemampuan komunikasi sebesar  $0,745 \geq \alpha 0,05$ . Berdasarkan hasil yang diperoleh secara parsial variabel kemampuan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memberi arti bahwa dengan ada tidaknya kemampuan komunikasi yang baik bagi

setiap karyawan tidak akan memberikan dampak pada peningkatan kinerja karyawan.

2. Nilai t-hitung untuk variabel kecerdasan emosional sebesar  $9,303 \geq$  nilai t-tabel sebesar 2,002 atau nilai *sig. t* untuk variabel kecerdasan emosional sebesar  $0,000 < \alpha 0,05$ . Berdasarkan hasil yang diperoleh maka secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini memberi arti bahwa dengan adanya kecerdasan emosional yang baik pada setiap karyawan akan memberikan dampak pada peningkatan kinerja karyawan, sebaliknya kecerdasan emosional yang rendah akan menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dengan menggunakan masing-masing variabel kemampuan komunikasi ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sedangkan kecerdasan emosional ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional ( $X_2$ ) dengan nilai t-hitung sebesar 9,303. Hal ini memberi arti bahwa kecerdasan emosional memberikan kontribusi yang lebih besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ini menunjukkan variabel kecerdasan emosional lebih menentukan dalam meningkatkan kinerja karyawan dibandingkan dengan variabel kemampuan komunikasi.

#### **4.4. Pembahasan**

##### **4.4.1. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian yang telah dilakukan, secara bersamaan kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan tetapi, hanya Kecerdasan Emosional yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh nyata dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maksudnya jika karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar dengan adanya kecerdasan emosional dalam memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan dalam mengarahkan dan menggerakkan karyawan dalam meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap pencapaian tujuan perusahaan, serta karyawan dapat mengatasi setiap kendala yang dihadapi dengan adanya kecerdasan emosional.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,607 yang artinya bahwa kemampuan variabel independen yaitu variabel kemampuan komunikasi ( $X_1$ ) dan kecerdasan emosional ( $X_2$ ) dapat menjelaskan variasi dari variabel dependen (Y) yaitu kinerja karyawan adalah sebesar 60,7%, sisanya sebesar 39,3% dijelaskan oleh variabel-variabel independen yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti motivasi dan disiplin.

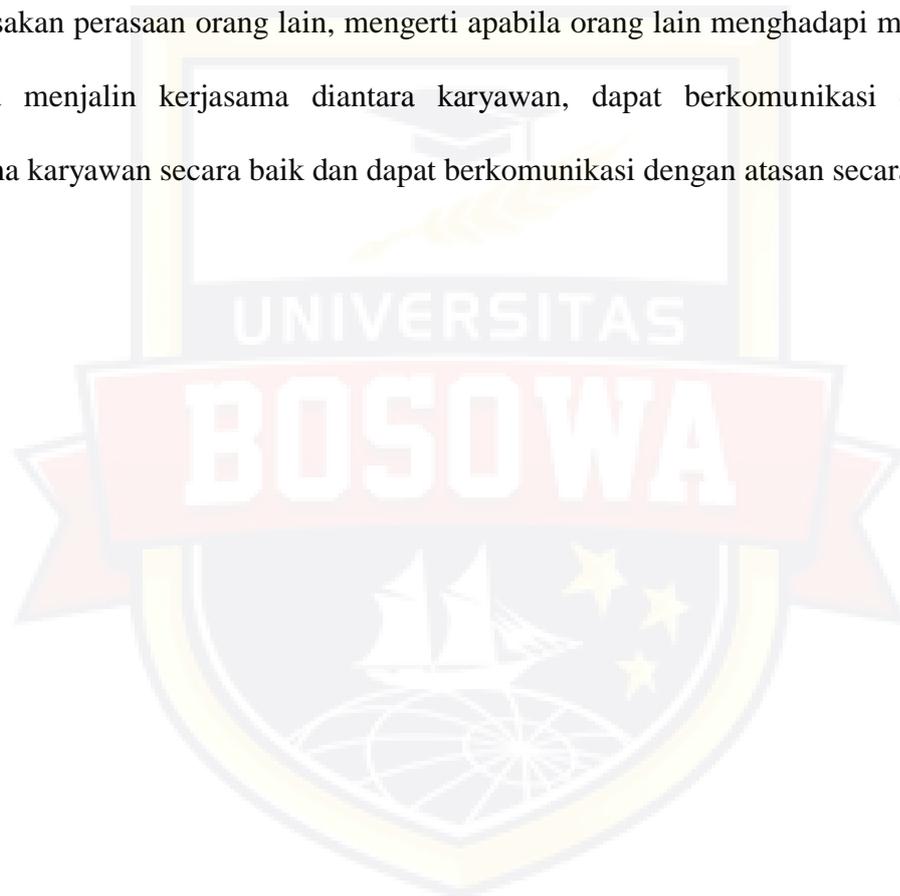
#### **4.4.2. Pengaruh Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan regresi menunjukkan nilai t-hitung variabel kemampuan komunikasi sebesar  $0,326 < \text{nilai } t\text{-tabel sebesar } 2,002$  dan nilai *sig. t* sebesar  $0,745 \geq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya variabel kemampuan komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu.

#### **4.4.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan regresi kecerdasan emosional sebesar  $9,303 \geq t\text{-tabel } 2,002$  dan *sig*  $0,000 < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar. Kecerdasan emosional sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Hal ini sesuai dengan pendapat Robbins (2008:335) kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. orang-orang yang mengenal emosi-emosi mereka sendiri dan mampu dengan baik membaca emosi orang lain dapat menjadi lebih efektif dalam pekerjaan. Hal ini

terlihat dari Tabel 4.7 jawaban responden atas variabel kecerdasan emosional yang menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa dapat mengenali atau mengetahui faktor yang menyebabkan emosi meningkat, memahami emosi yang terjadi, mampu mengendalikan emosi diri sendiri, dapat mengekspresikan emosi dengan tepat, selalu optimis dengan karir, mendorong untuk berprestasi, dapat merasakan perasaan orang lain, mengerti apabila orang lain menghadapi masalah, selalu menjalin kerjasama diantara karyawan, dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan secara baik dan dapat berkomunikasi dengan atasan secara baik.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar, Hal ini berarti dengan adanya kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional yang ada pada diri karyawan maka akan dapat memberikan dampak yang nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja karyawan ini dapat berupa peningkatan pada kualitas, kuantitas, keandalan dan sikap karyawan.
2. Secara parsial kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar. Hal ini memberi arti bahwa dengan ada tidaknya kemampuan komunikasi yang baik bagi setiap karyawan tidak akan memberikan dampak pada peningkatan kinerja karyawan.
3. Secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan emosional juga merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar. Hal ini karena

kecerdasan emosional sangat berperan dalam mengenali (mengetahui) faktor yang menyebabkan emosi karyawan meningkat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebelumnya, maka peneliti menyarankan sebagai berikut :

1. Variabel kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Makassar. Berkaitan dengan hal ini sebaiknya, PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar agar senantiasa lebih meningkatkan kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional dalam upaya peningkatan kinerja karyawan seperti: memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengikuti berbagai pelatihan (*training*) dalam melatih kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional karyawan, dan mengikuti pendidikan informal yang bertujuan meningkatkan kinerja karyawan serta membangun komunikasi searah dan dua arah.
2. Kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor yang dominan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar. Untuk itu, diharapkan karyawan mampu memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Hal ini dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada karyawan dalam mengikuti seminar tentang kecerdasan emosional yang baik dalam

dunia kerja, melatih dan mengembangkan karyawan agar dapat menjadi karyawan yang handal.

3. Bagi peneliti selanjutnya, agar lebih mengembangkan teori-teori menyangkut variabel yang diduga memiliki hubungan dengan kinerja karyawan seperti: motivasi atau disiplin untuk diteliti pada masa akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agustian, Ginanjar. Ary. 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi Dan Spiritual Emotional Spiritual Quotient ESQ*. Jakarta: Arga.
- Bohlander, George, and Snell, Scott. 2010. *Principles Of Human Resources Management*, 15th ed. Mason, OH: South Western – Cengage Learning
- Devito, A. Joseph. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Edisi Kelima. Jakarta: Kharisma Publishing Group.
- Edwardin. 2006. *Analisis Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Se Kota Semarang)*. Tesis Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Diponegoro Semarang.
- Goleman, Daniel. 2005. *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imelda, Sarah. 2013. *Pengaruh Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara Iv (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu*. Tesis Manajemen Sumber Daya Manusia Universitas Sumatera Utara.
- Ivancevich, J.M. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Ismuhadjar. 2006. *“pengaruh motivasi kerja, komunikasi antar pribadi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pejabat struktural dan dosen tetap di beberapa perguruan tinggi swasta di jakarta”*. Disertasi. Jakarta. UPI Y.AI.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Revika Aditama.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Revika Aditama.
- Mas’ud, Fuad. 2004. *Survai Organisasional Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Badan Penerbit UNDIP.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.

Robbins, Stephen. P. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Edisi Dua Belas. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Suranto, A.W. 2005. *Komunikasi Perkantoran*. Yogyakarta: Media Wacana.





# LAMPIRAN

Kepada,

Yth. Bapak/Ibu Karyawan

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar

Di

Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyelesaikan pendidikan program Strata 1 (S1) Ilmu Manajemen di Universitas Bosowa dalam bentuk tugas akhir penyusunan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Makassar” dengan ini Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini semata-mata bertujuan untuk keperluan akademis dan penelitian ilmiah khususnya ilmu manajemen. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin. Saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu sesuai kondisi yang sebenar-benarnya.

Atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Peneliti

**Mustari Basri Badui**

NO. Responden :

## KUESIONER

### PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk

#### I. PETUNJUK PENGISIAN

- Kepada Bapak/Ibu/Sdr/i diharapkan untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.
- Berilah tanda ( $\checkmark$ ) pada kolom yang tersedia dan pilih satu jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
- Ada 5 (lima) alternatif jawaban yaitu

Symbol	Kategori	Nilai bobot
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang setuju	3
TS	Tidak setuju	2
STS	Sangat tidak setuju	1

#### II. IDENTITAS RESPONDEN

- Jenis kelamin Bapak/Ibu :  
 Laki-laki                       Perempuan
- Usia Bapak/Ibu saat ini : ..... Tahun
- Pendidikan Terakhir Bapak/Ibu  
 SMP/Sederajat                       SLTA/Sederajat  
 DIII/Sarjana Muda                       Strata 1 (S1)  
 Strata 2 (S2)                       Lain-lain .....
- Masa Kerja Bapak/Ibu saat ini : ..... Tahun

5. Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti pelatihan/*training emotional quotient*? Ya  Tidak

6. Jika ya jelaskan manfaatnya untuk Bapak/Ibu dalam bekerja :

.....

.....

.....

.....

.....

### I. VARIABEL X1 : KEMAMPUAN KOMUNIKASI

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Bijaksana dan kesopanan</b>					
1.	Saya selalu berbicara sopan kepada siapapun pada semua tingkatan organisasi					
2.	Saya mengetahui bagaimana cara menempatkan diri dalam situasi yang berbeda-beda dengan orang lain yang sedang diajak komunikasi					
	<b>Penerimaan umpan balik</b>					
3.	Saya menerima umpan balik dari atasan					
4.	Saya menerima umpan balik dari bawahan					
5.	Saya menerima umpan balik dari rekan kerja					
6.	Saya sangat membutuhkan umpan balik agar hasil pekerjaan maksimal					
	<b>Berbagi informasi</b>					
7.	Saya bersedia memberikan informasi tentang perusahaan kepada orang lain atau organisasi lain dengan izin perusahaan					

8. Jika menerima informasi yang berguna bagi orang

lain saya berusaha menyebarkannya

### **Maskulinitas**

9. Saya sering membicarakan tentang kesuksesan yang dicapai
10. Saya mendengar informasi yang disampaikan orang lain
11. Saya berusaha memahami situasi yang dihadapi

## **II. VARIABEL X2 : KECERDASAN EMOSIONAL**

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Kesadaran diri</b>					
1.	Saya dapat mengenali/mengetahui faktor yang menyebabkan emosi saya meningkat					
2.	Saya memahami emosi yang terjadi pada diri saya					
	<b>Pengaturan diri</b>					
3.	Saya mampu mengendalikan emosi diri sendiri					
4.	Saya dapat mengekspresikan emosi dengan tepat					
	<b>Motivasi</b>					
5.	Saya selalu optimis dengan karir					
6.	Atasan mendorong saya untuk berprestasi					
	<b>Empati</b>					

7. Saya dapat merasakan perasaan orang lain
8. Saya mengerti apabila orang lain menghadapi

Masalah

### **Keterampilan sosial**

9. Saya selalu menjalin kerjasama diantara karyawan
10. Saya dapat berkomunikasi dengan sesama karyawan secara baik.
11. Saya dapat berkomunikasi dengan atasan secara Baik

### III. VARIABEL Y : KINERJA KARYAWAN

No	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Kualitas</b>					
1.	Saya berusaha menjaga kualitas kerja saya					
2.	Semua tugas dapat saya selesaikan dengan teliti					
	<b>Kuantitas</b>					
3.	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah diberikan.					
4.	Secara konsisten saya melakukan pekerjaan sampai tujuan yang ditetapkan dapat dicapai					
	<b>Keandalan</b>					
5.	Saya selalu memberikan ide baru dalam mengatasi masalah pekerjaan.					
6.	Saya selalu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan					
	<b>Sikap</b>					

7. Saya mengutamakan pekerjaan dibandingkan hal-hal lain dalam hidup saya
8. Saya menunjukkan antusias kerja dengan kerja sama yang baik.

**Verifikator :**

**Tanggal :**





5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	44	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	47	4	4	4	4	4	3	4	31
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	53	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	49	4	5	4	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	52	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	45	5	5	5	5	4	5	4	37
3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	45	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	5	5	3	3	3	4	4	5	4	4	4	44	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	42	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	42	3	4	3	4	4	4	4	30
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	50	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	49	4	4	4	4	4	4	5	34
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	48	4	4	4	4	5	5	5	36
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	46	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	45	4	4	4	4	4	4	4	32
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	48	5	5	5	5	4	5	5	39
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	42	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5	40	2	4	2	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	52	4	4	4	4	5	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	48	3	5	3	5	5	5	5	36
4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	47	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	5	5	40
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	49	5	5	5	5	5	5	5	39
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	44	4	4	4	4	5	4	4	33
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53	5	5	5	5	5	5	5	40
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54	5	5	5	5	5	5	5	39
2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	41	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	43	3	4	3	4	4	4	4	31
4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	49	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	47	4	4	4	4	4	4	4	33
3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	51	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	52	4	4	5	5	5	5	5	38
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	47	5	5	4	4	4	4	5	35
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	54	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	48	4	4	4	4	5	5	5	35

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	47	4	4	4	4	4	4	4	5	33
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	---	---	----



## REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Y

/METHOD=ENTER X1 X2

/SCATTERPLOT=(\*ZPRED ,\*ZRESID)

/RESIDUALS DURBIN HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID)

## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	35.650	3.3488	60
X1	48.017	9.2287	60
X2	48.350	4.2975	60

## Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1.000	.106	.779
	X1	.106	1.000	.102
	X2	.779	.102	1.000
Sig. (1-tailed)	Y	.	.210	.000
	X1	.210	.	.220
	X2	.000	.220	.

N	Y	60	60	60
	X1	60	60	60
	X2	60	60	60

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.779 <sup>a</sup>	.607	.594	2.1348

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	401.589	2	200.795	44.010	.000 <sup>b</sup>
	Residual	260.061	57	4.562		
	Total	661.650	59			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.935	3.338		1.778	.081
	X1	.010	.030	.027	.326	.745
	X2	.605	.065	.776	9.303	.000

a. Dependent Variable : Y

#### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	X1	X2
1	1	2.982	1.000	.00	.00	.00
	2	.015	14.197	.04	.93	.13
	3	.004	28.524	.96	.07	.87

a. Dependent Variable: Y

#### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	30.62	39.72	35.65	2.609	60
Residual	-4.027	5.221	.000	2.099	60
Std. Predicted Value	-1.927	1.562	.000	1.000	60
Std. Residual	-1.885	2.444	.000	.983	60

a. Dependent Variable: Y

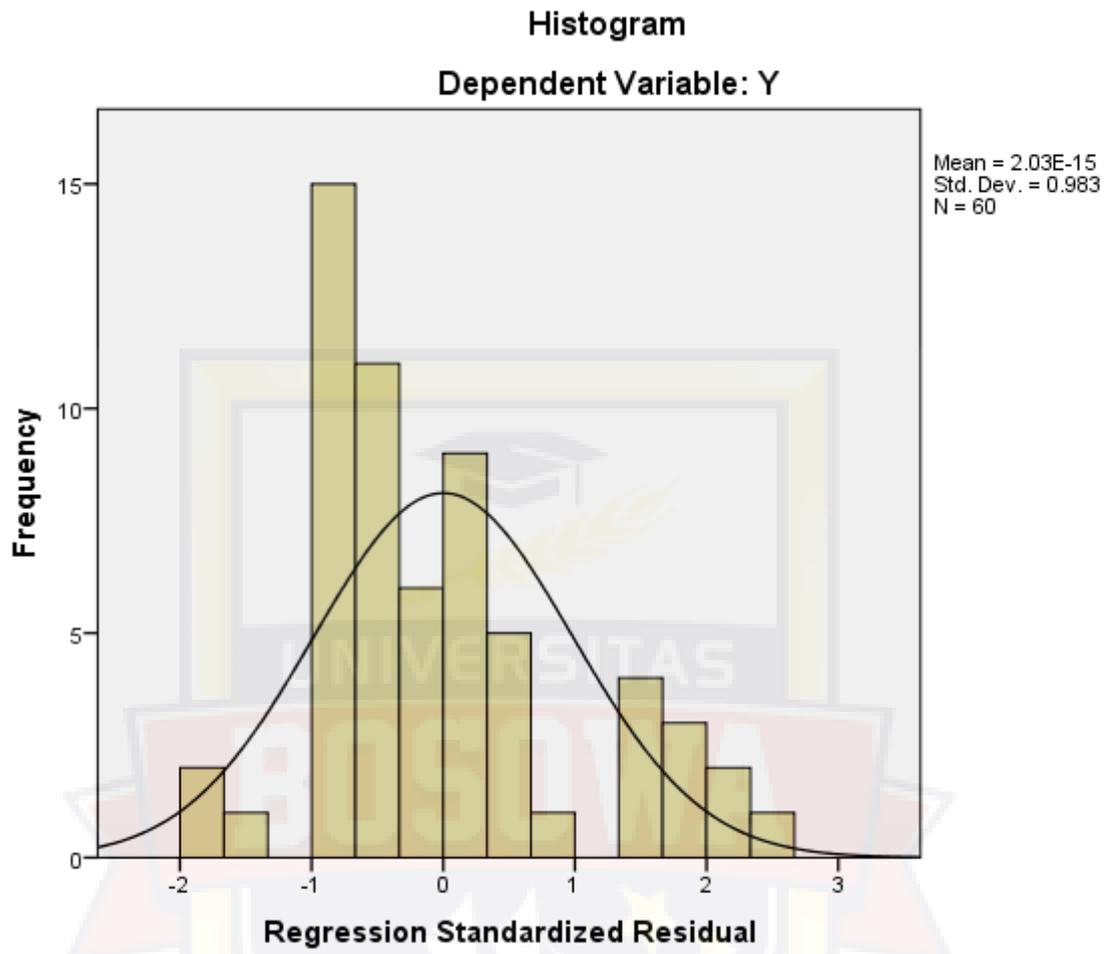
### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	30

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	129.07	83.521	.548	.913
X1.2	128.83	86.277	.555	.913
X1.3	128.78	87.427	.433	.914
X1.4	128.85	84.875	.591	.912
X1.5	128.78	85.969	.594	.912
X1.6	128.92	85.366	.496	.913
X1.7	128.92	88.213	.347	.915
X1.8	128.85	88.435	.297	.916
X1.9	128.90	87.617	.358	.915
X1.10	128.82	88.118	.355	.915
X1.11	128.78	88.783	.265	.917
X2.1	129.15	86.164	.385	.916
X2.2	128.90	87.515	.421	.914

X2.3	129.03	88.541	.186	.919
X2.4	129.20	84.434	.502	.913
X2.5	129.10	85.481	.424	.915
X2.6	129.10	81.753	.671	.910
X2.7	128.87	84.999	.696	.911
X2.8	128.78	85.901	.602	.912
X2.9	128.85	83.486	.763	.909
X2.10	128.77	84.284	.788	.910
X2.11	128.75	88.801	.288	.916
Y1	129.03	85.829	.416	.915
Y2	129.00	87.729	.361	.915
Y3	129.10	81.753	.671	.910
Y4	128.87	84.999	.696	.911
Y5	128.78	85.901	.602	.912
Y6	128.85	83.486	.763	.909
Y7	128.77	84.284	.788	.910
Y8	128.75	88.801	.288	.916



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Dependent Variable: Y**