

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 KAJIAN PUSTAKA

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM), adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia- bukan mesin - dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Berikut ini adalah pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut para ahli:

Menurut Sihotang (2007:13) Manajemen sumber daya manusia adalah keseluruhan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan terhadap kegiatan pengadaan seleksi, pelatihan, penempatan, pemberian kompensasi, pengembangan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia untuk tercapainya berbagai tujuan individu, masyarakat, pemerintah, dan organisasi yang bersangkutan.

Menurut Noe Dkk (2006:2) Manajemen sumber daya manusia memiliki peranan kunci dalam menentukan survival (keberlangsungan), efektivitas, dan daya saing suatu organisasi lebih jauh, praktik manajemen sumber daya manusia membantu mendukung strategi suatu organisasi.

Mangkunegara (2013:2) mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.”

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut menunjukkan demikian pentingnya manajemen sumber daya manusia di dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Jadi, Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-

alat kerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, namun juga mencakup karyawan

2. Peranan manajemen sumber daya manusia.

Menurut Hasibuan (2013 : 21) peranan MSDM adalah:

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

3. Fungsi manajemen sumber daya manusia

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Henry Fayol (Hasibuan, 2013:3) :

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning atau Perencanaan tujuan perusahaan dan bagaimana strategi untuk mencapai tujuan tersebut dengan sumber daya yang tersedia. Perencanaan terbagi menjadi perencanaan strategi dan perencanaan operasional.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian atau sinkronisasi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya fisik, dan sumber daya modal dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

c. Pengarahan (*Commanding*)

Fungsi *commanding* sama dengan mengarahkan (*actuating*). *Commanding* dilakukan dengan memberikan arahan kepada karyawan agar dapat menunaikan tugas mereka masing-masing. Selain itu, *commanding* dilakukan agar tugas dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai pada tujuan yang telah ditetapkan semula.

d. Koordinasi (*Coordinating*)

Coordinating adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan pekerjaanpekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama atau tujuan organisasi.

e. Pengawasan (*Controlling*)

Controlling atau pengendalian atau pengawasan adalah suatu kegiatan untuk memantau, membuktikan, dan memastikan seluruh kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, diperintahkan, dan dikondisikan sebelumnya dapat berjalan sesuai target atau tujuan tertentu.

2.1.2 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan organisasi. Fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan sampai dengan pengawasan semuanya melibatkan komunikasi. Komunikasi membantu para anggota organisasi untuk mencapai tujuan individu maupun tujuan organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengkoordinasikan aktifitas organisasi, serta ikut berperan

dalam semua tindakan organisasi yang relevan. Komunikasi efektif juga membantu organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan.

Komunikasi merupakan alat utama untuk menyempurnakan hubungan dalam organisasi. Tidak adanya komunikasi akan mengakibatkan timbulnya salah pengertian, dan bila dibiarkan akan mempengaruhi kehidupan organisasi, baik pimpinan maupun para pegawai di instansi sendiri. Disini akan dikemukakan definisi komunikasi antara lain :

Menurut Arni (2005:5) “Komunikasi di definisikan sebagai pertukaran pesan verbal maupun nonverbal antara si pengirim dan penerima pesan untuk mengubah tingkah laku.”

Menurut Phil Astrid (2010:213) “Komunikasi dalam teori dan praktek menyebutkan bahwa, komunikasi adalah proses pengoperasian lambang-lambang yang mengandung arti.”

Menurut Abidin (2015:15) “Komunikasi merupakan proses untuk menyatakan pernyataan antar manusia, yaitu pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya”.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu hubungan dua orang atau lebih

secara timbal balik dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna berupa simbol-simbol, atau kata-kata yang dapat digunakan untuk menyampaikan gagasan, pendapat/informasi sehingga terjadi saling pengertian diantara keduanya.

Dalam proses komunikasi dapat terjadi dalam situasi berbedabeda. Namun demikian terdapat unsur-unsur tertentu yang didalamnya merupakan persyaratan terjadinya komunikasi.

2. Unsur Komunikasi

Unsur-unsur yang ada didalam komunikasi menurut (Changara 2008:24) meliputi 7 (tujuh) unsur yaitu : a. (Sumber)

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi dalam komunikasi antar manusia, sumber bisa terdiri dari satu orang tetapi dapat juga dalam bentuk kelompok misalnya partai, organisasi atau lembaga.

b. Pesan

Pesan adalah informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasehat atau propaganda.

c. Media

Media yang dimaksud disini adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih dan juga bisa dalam bentuk kelompok partai atau negara.

e. Pengaruh/efek

Adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dilakukan oleh penerima sebelum dan setelah mendengar pesan.

f. Umpan balik

Umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima.

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi.

3. Fungsi Komunikasi

Malayu S.P. Hasibuan (2001:193) komunikasi mempunyai beberapa fungsi, antara lain:

- a. *Instruktive*, yaitu komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan instruksi, perintah, dari atasan ke bawahan

- b. *Evaluative*, yaitu komunikasi berfungsi untuk menyampaikan laporan dari bawahan kepada atasannya.
- c. *Informative*, yaitu komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk menyampaikan informasi atau berita.
- d. *Influencing*, yaitu komunikasi dalam hal ini berfungsi untuk memberikan saran-saran, nasehat-nasehat dari seseorang kepada orang lain.

4. Tujuan komunikasi

Adapun tujuan dari komunikasi menurut Effendi (2006:8)

yaitu : a. Perubahan Sikap (*Attitude Change*)

Adalah kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan akhirnya supaya masyarakat akan berubah sikapnya.

b. Perubahan Pendapat (*Opinion Change*)

Adalah informasi pada masyarakat dengan tujuan akhirnya supaya masyarakat dengan tujuan akhirnya supaya masyarakat mau berubah pendapat dan persepsinya terhadap tujuan informasi itu disampaikan.

c. Perubahan Perilaku (*Behaviour Change*)

Adalah kegiatan memberikan berbagai informasi pada masyarakat dengan tujuan supaya masyarakat akan berubah perilakunya.

d. Perubahan Sosial (*Social Change*)

Adalah perubahan sosial dan partisipasi sosial, memberikan berbagai informasi pada masyarakat

tujuan akhirnya supaya masyarakat mau mendukung dan ikut serta terhadap tujuan informasi itu di sampaikan

5. Bentuk Komunikasi

Menurut Marwansyah (2010:325-324), mengemukakan bahwa bentuk komunikasi yaitu :

a. Komunikasi vertikal (kebawah keatas)

Komunikasi vertikal kebawah adalah komunikasi dari satu jenjang dalam kelompok atau organisasi ke jenjang yang lebih rendah, misalnya seorang manajer berkomunikasi dengan bawahannya. Komunikasi vertikal keatas adalah komunikasi ke jenjang yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi.

b. Komunikasi lateral

Komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi antara anggota dalam kelompok kerja yang sama, antar manajer pada jenjang yang sama, atau antar setiap individu dari jenjang organisasi yang sama.

6. Prinsip Komunikasi

Untuk dapat memahami hakikat suatu komunikasi perlu diketahui prinsip dasar dari komunikasi tersebut. Menurut Seiler yang dikutip oleh Arni Muhamad (2009:19), mengemukakan bahwa ada empat prinsip dasar komunikasi yaitu : a. Suatu proses

- b. Suatu sistemik
- c. Interaksi dan transaksi
- d. Disengaja maupun tidak disengaja

7. Dimensi Komunikasi

Indikator atau elemen-elemen dasar yang membentuk komunikasi terdiri dari komunikator pesan, saluran atau media, penerima pesan, umpan balik (output) yang dijelaskan sebagai berikut (Abidin, 2015:35):

a. Pengiriman Pesan (Komunikator)

Adalah individu atau orang yang mengirimkan pesan-pesan atau informasi yang akan dikirimkan berasal dari otak pengirim pesan.

b. Pesan

Adalah informasi yang akan dikirimkan kepada penerima, pesan dapat berupa verbal ataupun non-verbal.

c. Saluran

Adalah jalan yang dilalui pesan dari pengirim dengan penerima. *Channel* dalam komunikasi adalah gelombang cahaya dan suara yang dapat dilihat dan didengar, akan tetapi cara cahaya atau suara itu berpindah berbeda-beda.

d. Penerimaan Pesan

Adalah orang yang menganalisis dan menginterpretasikan isi pesan yang diterimanya.

e. Umpan Balik (Output)

Adalah respon penerima terhadap pesan yang diterimanya, dan reaksi ini membantu pengirim untuk mengetahui sesuai tidaknya interpretasi pesan yang dikirimkan dengan hal-hal yang dimaksudkan oleh pengirim.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan Emosional Menurut Cooper dan Sawaf (2002:16), kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

Menurut Davies (Casmini 2007:17) menjelaskan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi dirinya sendiri dan orang lain, membedakan satu emosi dengan lainnya, dan menggunakan emosi tersebut untuk menuntun proses berfikir serta perilaku seseorang.

Menurut Goleman (2009:23), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

2. Manfaat kecerdasan emosional

Manfaat kecerdasan emosional menurut Agustian (2007:48) adalah :

a. Menghadapi stres

Stres adalah tekanan yang timbul dari beban hidup yang bisa dialami oleh siapa saja. Manfaat memiliki kecerdasan emosional yang tinggi antara lain mampu mengatasi stres, menghadapi tekanan stres, dan mampu menahan emosi sehingga tidak akan terlarut dalam stres.

b. Kontrol impuls (menahan diri)

Mampu melakukan kontrol impuls atau menahan diri. Mampu menunda kesenangan sesaat untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Kemampuan mengontrol impuls menahan diri ibarat suatu seni kesabaran dan rasa sakit atau kesulitan yang ditukar hari ini dengan kesenangan yang jauh lebih besar dimasa depan.

c. Mengelola suasana hati

Mampu mengelola suasana hati. Mengelola suasana hati adalah kemampuan emosional yang meliputi kemampuan untuk tetap tenang dalam suasana apapun, mampu menghilangkan kecemasan yang timbul, mengatasi kesedihan, dan mampu mengatasi suasana yang menjengkelkan.

d. Motivasi diri

Mampu memotivasi diri. Orang yang mampu memotivasi diri akan cenderung sangat produktif dan efektif dalam hal apapun. Ada begitu banyak cara untuk memotivasi diri sendiri, antara lain dengan banyak membaca buku atau artikel positif, tetap fokus pada impian, mengevaluasi diri dan terus melakukan introspeksi diri.

e. Memiliki keterampilan sosial

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu menjalin hubungan dengan siapapun. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional mudah untuk bergaul, menjadi pribadi yang menyenangkan dan toleransi terhadap orang lain.

3. Ciri-ciri kecerdasan emosional

Ciri-ciri kecerdasan emosional menurut Agustian (2007:51) yaitu :

a. Ingin tahu tentang orang lain

Ciri kecerdasan emosional yang pertama adalah selalu ingin tahu tentang orang lain. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung suka untuk berteman dengan orang lain sebanyak mungkin. Mereka merasa ingin tahu tentang orang lain, bahkan orang yang belum dikenal sekalipun. Merasa ingin tahu dan menjadi tertarik dengan orang lain juga bisa menumbuhkan empati. Memperluas empati dengan berbicara dengan orang lain sebanyak mungkin merupakan salah satu cara

untuk menambah pengetahuan dan pandangan hidup tentang dunia.

b. Pemimpin yang besar

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Daniel Goleman yakni penulis buku terlaris internasional *Emotional Intelligence*, para pemimpin yang luar biasa memiliki satu kesamaan didalam kepemimpinannya selain bakat, etos kerja yang kuat serta ambisi. Mereka rata-rata memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dari pada kecerdasan intelektual (*IQ*).

c. Tahu kekuatan dan kelemahan diri

Ciri kecerdasan emosional selanjutnya adalah tahu kekuatan dan kelemahan diri. Orang yang memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi akan mengetahui dimana letak kekuatan dan kelemahan dari dirinya sendiri. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan, bisa dijadikan bekal tentang bagaimana seharusnya bertindak dengan menutupi kelemahan dan mengunggulkan kekuatan yang miliki. Kesadaran akan keadaan diri ini akan melahirkan kepercayaan diri yang kuat pada diri Anda.

d. Kemampuan untuk fokus dan konsentrasi

Ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah memiliki kemampuan untuk selalu fokus

dan berkonsentrasi dengan apa yang dikerjakan dan apa yang ingin dicapainya.

e. Manajemen kesedihan

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi tahu bagaimana caranya mengelola emosi, marah bahkan rasa sedih. Walaupun setiap orang pasti merasakan kesedihan, namun orang yang memiliki keerdasan emosional yang tinggi mampu mengatur dan memajemen kesedihan yang dirasakannya.

f. Memiliki banyak teman

Orang yang memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi mampu memahami emosi diri dan emosi orang lain sehingga tahu bagaimana bersikap dengan orang lain sehingga disukai banyak orang dan memiliki banyak teman.

g. Selalu menjadi orang yang lebih baik dan bermoral

Selalu ingin menjadi orang yang lebih baik dan bermoral. Hal ini berkaitan dengan cara membangun hubungan interpersonal dengan orang lain.

h. Membantu orang lain

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi cenderung memiliki jiwa sosial yang tinggi pula, serta memiliki rasa untuk selalu ingin membantu orang lain.

i. Pandai membaca ekspresi wajah orang

Mampu merasakan perasaan orang lain adalah ciri kecerdasan emosional. Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu membaca dan memahami ekspresi seseorang walaupun hanya dengan melihat ekspresi wajahnya saja.

j. Selalu bangkit dari kegagalan

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi akan selalu bangkit dari setiap kegagalan yang dialaminya. Hal ini dikarenakan ia mampu mengontrol emosi negatifnya dan mengubahnya menjadi motivasi untuk meraih kesuksesannya.

k. Berkarakter

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi adalah orang yang memiliki karakter, kepribadian serta pendirian yang teguh. Mereka selalu mantap dalam melakukan segala hal karena ia mampu berfikir dan membuat keputusan yang tepat.

l. Percaya diri

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu tampil percaya diri karena ia mengetahui kekuatan dan kelemahan yang ada pada dirinya sehingga

ia tahu bagaimana harus bertindak dan membuat keputusan yang tepat.

m. Tahu kapan harus bertindak

Orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, memiliki kemampuan untuk mengontrol dan mengendalikan emosinya. Mereka tidak akan terbawa emosi dan tahu kapan waktu yang tepat untuk bertindak dan melakukan sesuatu berdasarkan pertimbangan yang matang.

4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional bukanlah sesuatu yang muncul begitu saja, namun ada berbagai kemampuan dalam kecerdasan emosional yang dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor. Menurut Goleman (2001:308), faktor-faktor tersebut adalah : a. Temperamen

Orang-orang yang pemalu dan mudah merasa takut dilahirkan dengan susunan *neurokimiawi* yang membuat syaraf mudah terangsang sehingga mereka menjauhkan diri dari hal yang baru, mudah terangsang dan gelisah serta memiliki intensitas kecemasan yang tinggi.

b. Pola Asuh Orang Tua

Pelajaran emosi yang diberikan orang tua pada anak memiliki pengaruh besar terhadap temperamen pada anak yang menginjak dewasa. Pembelajaran emosi

tersebut bukan hanya melalui hal-hal yang diucapkan oleh orang tua secara langsung pada anaknya, melainkan juga melalui contoh yang mereka berikan sewaktu menangani perasaannya sendiri.

5. Pentingnya Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional sangat penting dimiliki oleh seseorang karena kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kesuksesan dan kebahagiaan hidup seseorang. Kecerdasan emosional membantu menciptakan hubungan yang lebih kuat, sukses di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi.

Bagi orang yang mengetahui pentingnya kecerdasan emosional akan berusaha lebih meningkatkan kecerdasan emosionalnya dari pada kecerdasan intelektual. Hal ini dikarenakan keberhasilan seseorang sangat bergantung pada kemampuan untuk membaca sinyal atau situasi orang lain dan kemampuan dalam menempatkan diri yang semuanya itu terletak pada kecerdasan emosional seseorang.

Sebuah studi yang dilakukan pada lulusan Harvard University baik dari lulusan bisnis, hukum, kedokteran maupun pengajaran menunjukkan korelasi nol atau negatif antara indikator (skor ujian masuk) dengan keberhasilan karir berikutnya. Ini menunjukkan pentingnya kecerdasan

emosional karena kecerdasan intelektual saja tidak bisa menjamin kesuksesan seseorang dimasa yang akan datang. Justru orang yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggilah yang dapat mencapai kesuksesan dimasa yang akan datang.

Pentingnya kecerdasan emosional menurut Agustian (2007:62) antara lain mempengaruhi :

a. Kinerja ditempat kerja

Memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat membantu mengatasi kompleksitas sosial ditempat kerja, memimpin dan memotivasi orang lain dan unggul dalam karir. Bahkan sekarang dalam penerimaan calon karyawan, beberapa perusahaan lebih mengutamakan kecerdasan emosional calon karyawan selain kecerdasan intelektualnya.

b. Kesehatan fisik

Jika tidak dapat mengontrol dan mengelola emosi dapat mengakibatkan Anda merasa tertekan dan stres. Jika tidak dapat mengelola stres, dapat menyebabkan masalah yang serius. Stres yang tidak terkontrol dapat meningkatkan tekanan darah, menekan sistem kekebalan tubuh, meningkatkan resiko serangan jantung dan stroke, serta berkontribusi terhadap infertilitas dan mempercepat proses penuaan.

c. Kesehatan mental

Stres yang tidak terkendali juga dapat mempengaruhi kesehatan mental, membuat rentan terhadap depresi dan kecemasan. Jika tidak dapat memahami dan mengelola emosi, maka akan sering merasakan perubahan suasana hati dan ketika tidak memiliki kemampuan yang baik untuk berkomunikasi dengan orang lain maka dapat membuat seseorang merasa kesepian dan terisolasi.

d. Hubungan

Dengan memahami dan mengendalikan emosi, seseorang akan lebih mudah memahami kondisi orang lain sehingga dapat membuat lebih mudah untuk berkomunikasi dan berhubungan dengan orang lain serta menjadi pribadi yang menyenangkan.

6. Dimensi Kecerdasan Emosional

Menurut Salovey dan Mayer dalam Martin (2003:13), ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan sebagai langkah awal guna meningkatkan kecerdasan emosional di tempat kerja, yaitu:

- a. Kesadaran diri (*self awareness*) yaitu kemampuan mengobservasi dan mengenali perasaan yang dimiliki diri sendiri.
- b. Mengelola emosi (*managing emotions*)

yaitu kemampuan mengelola emosi termasuk yang tidak menyenangkan secara akurat, berikut memahami alasan dibaliknya.

c. Memotivasi diri sendiri (*motivating oneself*)

yaitu kemampuan mengendalikan emosi guna mendukung pencapaian tujuan pribadi.

d. Empati (*empathy*) yaitu kemampuan untuk mengelola sensitivitas, menerapkan diri pada sudut pandang orang lain sekaligus menghargainya.

e. Menjaga relasi (*handling relationship*)

yaitu kemampuan berinteraksi dan menjaga hubungan yang sehat dengan orang lain, disebut juga kemampuan sosial atau interpersonal.

2.1.4 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang didalam melaksanakan suatu pekerjaan. Menurut Maiyer dalam Kartikandari (2002:65) , kinerja menunjukkan kesuksesan seseorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Cormick & Tiffin (Sutrisno 2010:67), mendefinisikan sebagai kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas, dimana kuantitas adalah hasil yang dapat dihitung sejauh mana seseorang dapat berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, kemudian

kualitas adalah bagaimana seseorang dalam menjalankan tugasnya, yaitu mengenai banyaknya kesalahan yang dibuat, kedisiplinan dan ketepatan, sedangkan waktu kerja adalah mengenai jumlah absen yang dilakukan, keterlambatan, dan lamanya masa kerja dalam tahun yang telah dijalani.

Menurut Mangkunegara (2006:67) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hasibuan (2002:160) Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan.

Berdasarkan paparan diatas kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Metode Penilaian Kinerja

Pada prinsipnya penilaian kinerja adalah merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instansi yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekspresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Penilaian kinerja intinya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah ia bisa bekerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, organisasi dan masyarakat memperoleh manfaat.

Menurut Dessler (2000: 127) ada 5 (lima) faktor dalam penilaian kinerja, yaitu:

- a. Kualitas pekerjaan, meliputi: akuisi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran;
- b. Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi;
- c. Supervisi yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan;
- d. Kehadiran, meliputi: regularitas, dapat dipercaya / diandalkan dan ketepatan waktu;
- e. Konservasi, meliputi: pencegahan, pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan.

3. Aspek-aspek Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2013-563) aspek-aspek yang dinilai dari kinerja dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Kemampuan teknis, yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
- b. Kemampuan konseptual, yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan bidang gerak

dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggungjawabnya sebagai seorang karyawan.

- c. Kemampuan hubungan interpersonal, yaitu antara lain kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi karyawan melakukan negosiasi dan lain-lain.

4. Dimensi Kinerja

Menurut Bernandin & Russell (dalam Riani 2011:76) kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- a. *Quality of Work* (kualitas kerja)

Adalah seberapa baik/jauh proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan, ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh suatu aktivitas.

- b. *Quantity of Work* (kuantitas kerja)

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai rupiah, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang telah terselesaikan.

- c. *Punctuality* (Ketepatan waktu)

Seberapa jauh/baik sebuah aktivitas diselesaikan atau hasil yang diproduksi pada waktu awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun

memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain.

d. *The Need For Supervision* (Kebutuhan untuk supervisi)

Seberapa baik/jauh seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawasan atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan.

e. *Cooperation* (kerja sama)

Kesedian untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota organisasi.

f. *Personal Qualities* (kualitas personal)

Seberapa baik/jauh karyawan meningkatkan harga diri, itikad baik (*goodwill*) kerja sama antar karyawan bawahan.

2.15 Penelitian Yang Relevan

Dalam penelitian skripsi ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kelebihan dan kekurangan yang sudah ada. Suatu informasi tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah.

Adapun hasil penelitian yang relevan digunakan sebagai bahan acuan perbandingan penulis ini yaitu sebagai berikut :

1. Jurnal ilmiah Saintikom (sains dan komputer) : dengan judul “Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT Perkebunan

Nusantara I (Persero) Aceh. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 278 orang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan explanatory. Dengan teknik simple random sampling dalam memperoleh data dari 164 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan dan parsial positif dan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh dari penelitian ini 60,4%. Ini berarti bahwa kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional dapat menjelaskan efek variabel pada kinerja karyawan dengan 60,4%, sedangkan 39,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti motivasi dan disiplin.

2. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 36 No. 1 Juli 2016 : dengan judul “ PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA (Studi Pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan dengan pendekatan secara kuantitatif guna mengetahui pengaruh antar variabel. Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa variabel kesadaran diri, pengaturan diri,

motivasi, empati dan keterampilan sosial memiliki pengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel dominan yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan adalah variabel kesadaran diri. Hasil analisis regresi linier berganda tersebut menjelaskan bahwa variabel kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kesadaran diri mempunyai pengaruh positif sebesar 0,484 terhadap variabel kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan akan meningkat sebesar 0,484 satuan untuk setiap satu satuan variabel Kesadaran Diri, jadi apabila kesadaran diri yang dimiliki oleh para karyawan lebih baik lagi maka kinerja karyawan tersebut akan meningkat sebesar 0,484 satuan. Begitu juga dengan variabel pengaturandiri mempunyai pengaruh positif sebesar 0,451, Motivasi mempunyai pengaruh positif sebesar 0,474, empati mempunyai pengaruh positif sebesar 0,449, dan keterampilan sosial mempunyai pengaruh positif sebesar 0,285.

3. JURNAL EKSIS Vol.6 No.1, Maret 2010: 1267 – 1439 :
dengan judul

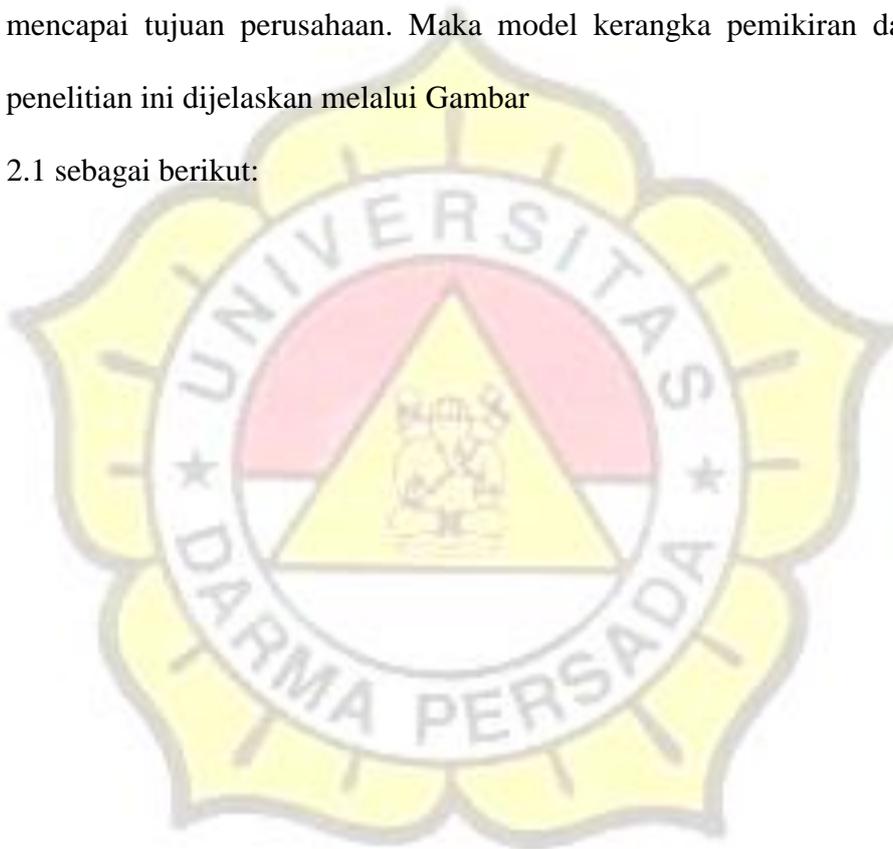
“PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN KALTIM POS

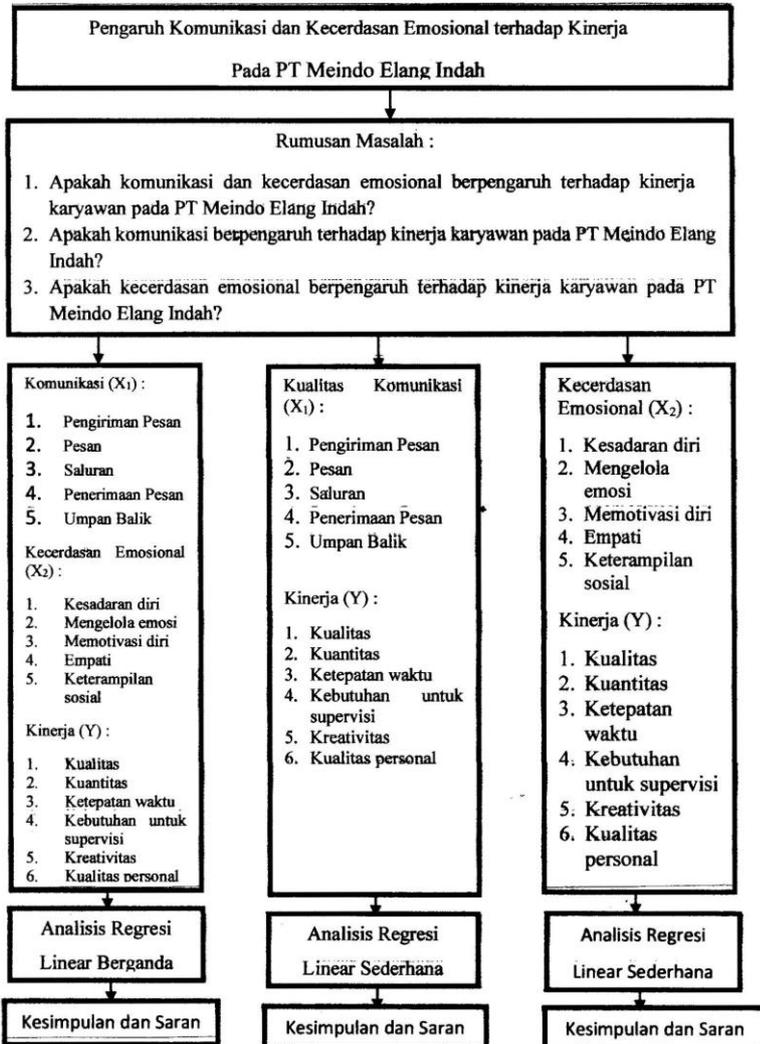
SAMARINDA” Metode pengumpulan data digunakan metode sensus dengan teknik wawancara dan menyebarkan daftar pertanyaan serta dengan menggunakan pengukuran skala likert. Jumlah sampel 56 orang karyawan Kalim Pos Samarinda. Alat analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dan inferensial, khususnya regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan komunikasi mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Variabel komunikasi (X2) diperoleh nilai beta sebesar 0,628, dan nilai t hitung sebesar 6,827, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, jika dibanding dengan nilai t tabel sebesar 1,6741, maka t hitung $> t$ tabel ($6,827 > 1,6741$), artinya variabel komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Kaltim Post Samarinda. Dari hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel komunikasi, hal ini dibuktikan dengan nilai *standardized coefficient beta* terbesar yaitu 0,628, dan nilai t hitung terbesar yaitu 6,827, dan didukung oleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga hipotesis kedua yang berbunyi bahwa variabel komunikasi memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan pada Kaltim Post Samarinda terbukti kebenarannya.

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berhasil tidaknya suatu organisasi atau perusahaan ditentukan oleh faktor manusia atau karyawannya dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu untuk memperoleh sumber daya manusia yang sesuai dengan tuntutan keadaan, perusahaan perlu melakukan pengembangan terhadap sumber daya manusia yang ada pada organisasinya serta memperhatikan hal-hal yang dapat menunjukkan dan menghindarkan gangguan dalam mencapai tujuan perusahaan. Maka model kerangka pemikiran dari penelitian ini dijelaskan melalui Gambar

2.1 sebagai berikut:



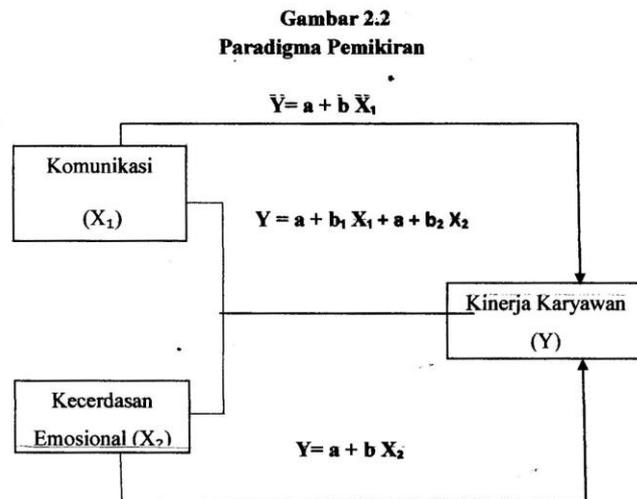


**Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran**

2.3 Paradigma Pemikiran

Menurut sugiyono (2010:63) "Paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti dan sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang digunakan".

Dalam penelitian ini menggunakan paradigma ganda dengan dua variabel independen yang dapat dijelaskan melalui gambar berikut :



Sumber : Sugiyono (2010:225)

Gambar diatas menjelaskan mengenai hubungan antara variabel dimana terdapat dua variabel independen yakni komunikasi sebagai \bar{X}_1 dan kecerdasan emosional sebagai \bar{X}_2 dan satu variabel dependen yakni kinerja karyawan sebagai \bar{Y} , dimana komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2)

dan satu variabel dependen yakni kinerja karyawan sebagai Y , dimana komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) mempengaruhi kinerja karyawan (Y) secara parsial atau individu dengan rumusan persamaan regresi : $Y = a + bx$. Berikutnya komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) mempengaruhi kinerja karyawan (Y) secara bersama-sama dengan rumusan persamaan regresi : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$.

2.4 Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. (Arikuntoro 2010:110) berdasarkan pada rumusan masalah maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan :

H_0 : Tidak ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Meindo Elang Indah

H_a : Ada pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Meindo Elang Indah

2. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan :

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Meindo Elang Indah

H_a : Ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT Meindo Elang Indah

3. Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja

Karyawan

Ho : Tidak ada pengaruh antara Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT Meindo Elang Indah

Ha : Ada pengaruh antara Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT Meindo Elang Indah

