

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Kecerdasan Emosional**

Orang sering beranggapan yang paling penting hanya kecerdasan otak saja, sedangkan kemampuan lain menjadi kurang penting. Akhir-akhir ini mitos itu disanggah dengan berbagai macam bukti bahwa yang menentukan sukses dalam hidupnya yaitu kecerdasan emosional. Kalau kecerdasan otak bergantung pada faktor genetiknya dan sulit diubah, tidak demikian dengan kecerdasan emosi yang dapat ditingkatkan untuk meraih sukses dalam kehidupan.

Robbins dan Judge (2015:70) mendefinisikan kecerdasan emosional (emotional intelligence) adalah kemampuan seseorang untuk menilai emosi dalam diri dan orang lain, memahami makna emosi-emosi, dan mengatur emosi seseorang secara teratur.

Boyatzis *et al.* (2000) Kecerdasan emosional merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi. Lebih lanjut dijelaskan, bahwa emosi manusia berada di wilayah bawah sadar sehingga diakui kecerdasan emosional menyediakan pemahaman yang lebih mendalam dan utuh tentang diri sendiri dan orang lain.

Kecerdasan emosional, sebagaimana didefinisikan oleh Goleman, adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri kita sendiri, dan untuk mengelola emosi dengan baik dalam hubungan kita. Kerangka kerjanya memiliki lima cabang: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

### **1. Kesadaran diri**

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang seseorang rasakan saat ini, dan memanfaatkan perasaan tersebut ke dalam pengambilan keputusan, yang umumnya dikenal sebagai intuisi atau firasat yang memungkinkan seseorang untuk membuat keputusan yang sesuai. Kesadaran diri juga melibatkan penilaian yang realistis kemampuan seseorang. Orang yang memiliki kekuatan ini menyadari kekuatan dan kelemahan diri sendiri dan terbuka untuk umpan balik yang jujur dari orang lain, dan bersedia untuk belajar dari pengalaman masa lalu. Percaya diri adalah keberanian yang datang dari kepastian, melalui kesadaran diri, tentang kemampuan, nilai, dan tujuan kita.

### **2. Pengaturan diri**

Untuk Menangani emosi, kita sebagai individu perlu pengaturan diri sehingga memudahkan bagaimana kita membawa sifat emosional yang ada di dalam diri kita. Pengaturan diri ini membuat diri individu mengurangi adanya

ledakan emosi yang mengganggu, menjadi teliti dan menunda kepuasan untuk mengejar tujuan adalah bentuk lain dari pengaturan diri sendiri.

### **3. Motivasi**

Motivasi adalah kecenderungan emosional yang memandu atau memfasilitasi pencapaian tujuan. Ini membantu seseorang untuk mengambil inisiatif dan berjuang untuk perbaikan dan ketekunan dalam menghadapi kemunduran dan frustrasi. Individu dengan motivasi tingkat tinggi dengan mudah membuat penilaian yang realistis atas suatu kemunduran dan mengakui bagaimana mereka berkontribusi terhadapnya daripada mengadopsi sikap menyerah.

### **4. Empati**

Empati adalah kemampuan untuk menyadari perasaan orang lain dan mempertimbangkan perspektif mereka. Kebanyakan orang tidak pernah memberitahu tentang apa yang dirasakannya di dalam diri, dan kita hanya mengetahui hanya dengan sinyal nonverbal seseorang. Kemampuan untuk merasakan sinyal-sinyal ini dibangun di atas kompetensi dasar seseorang, terutama kesadaran diri dan pengaturan diri. Selain itu, empati melibatkan kemampuan untuk menumbuhkan rasa hubungan baik dan penyesuaian dengan orang-orang dari berbagai jalan kehidupan.

## 5. Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial Ini melibatkan penanganan emosi dengan baik dalam hubungan dan secara akurat membaca situasi dan jaringan sosial, yang paling baik ditunjukkan oleh diplomasi dan kebijaksanaan. Seseorang dengan keterampilan sosial yang baik juga akan dapat berinteraksi dengan nyaman dengan orang lain dan membujuk, memimpin, bernegosiasi, dan menyelesaikan perselisihan untuk kerja sama dan kerja tim. Kecakapan dalam mendorong respons yang diinginkan pada orang lain inilah yang menjadikan mereka pemimpin yang baik.

Lebih lanjut Goleman (2000:13) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kecerdasan emosi di dalam bekerja mencakup kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri sendiri. Kecakapan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun negatif. Kecerdasan emosi lebih menekankan pada kemampuan di bidang emosi yaitu kesanggupan menghadapi frustrasi, kemampuan mengendalikan emosi, semangat optimisme dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan emosi yang efektif akan dapat mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja.

Mayer dan Salovey (1997) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai

kemampuan untuk mempersepsikan secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi; kemampuan untuk mengakses dan / atau menimbulkan perasaan ketika memfasilitasi pemikiran; kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional; dan kemampuan untuk mengatur emosi untuk mendorong pertumbuhan emosional dan intelektual. Kerangka mereka memiliki empat cabang:

### **1. Persepsi, Penilaian, dan Ekspresi emosi**

Ini melibatkan kemampuan individu untuk mengidentifikasi emosi dan konten emosional dengan benar. Individu yang dewasa akan mampu mengendalikan perasaan internal dan tidak hanya mengenali perasaannya sendiri tetapi juga perasaan orang lain. Ia juga akan dapat mengevaluasi emosi seperti yang diekspresikan dalam karya seni dan arsitektur. Dia akan mampu mengungkapkan perasaannya sendiri secara akurat dan mengungkapkan kebutuhan yang dirasakan di sekitar perasaan tersebut. Terakhir, dia juga peka terhadap ekspresi perasaan yang salah atau manipulative

### **2. Fasilitasi emosi untuk berpikir**

Ini melibatkan pemahaman tentang emosi, dan seberapa baik peristiwa emosional dapat membantu dalam pemrosesan intelektual. Emosi bertindak sebagai sistem peringatan sejak lahir, menandakan perubahan penting dalam diri dan lingkungan. Emosi juga berkontribusi pada pemikiran sehingga dapat

dihasilkan sesuai permintaan sehingga dapat lebih dipahami. Dalam bertualang ke wilayah baru, kemampuan mengantisipasi perasaan dapat membantu seseorang membuat keputusan yang lebih baik. Emosionalitas juga dapat membantu seseorang untuk mengembangkan berbagai perspektif, yang bermanfaat bagi seseorang dalam kondisi ketidakpastian karena ia dapat mempertimbangkan lebih banyak kemungkinan. Terakhir, seseorang akan dapat mengenali bahwa jenis suasana hati yang berbeda akan mengarah pada jenis pekerjaan dan bentuk penalaran yang berbeda.

### **3. Memahami dan menganalisis emosi; menggunakan pengetahuan emosional.**

Ini melibatkan kemampuan untuk memahami emosi dan menggunakan pengetahuan emosional. Karena banyak bentuk emosi yang terbentuk di sepanjang kontinuum intensitas, seseorang akan mampu mengenali perbedaan intensitas emosi yang dirasakan. Ia juga akan mampu mengenali keberadaan emosi kontradiktif yang kompleks dalam keadaan tertentu dan mengakui kombinasinya. Karena emosi biasanya terjadi dalam rantai berpola, seseorang cenderung bernalar tentang urutan emosi. Penalaran tentang perkembangan perasaan dalam hubungan interpersonal adalah inti dari IE.

### **4. Regulasi emosi reflektif untuk mendorong pertumbuhan emosional Intelektual**

Ini melibatkan pengaturan emosi secara sadar untuk meningkatkan pertumbuhan emosional dan intelektual. Seseorang terbuka terhadap perasaan menyenangkan dan tidak menyenangkan sehingga sesuatu dapat dipelajari tentangnya. Dia akan dapat terlibat dan melepaskan diri dari emosi pada waktu yang tepat. Dia mampu secara sadar merefleksikan respons emosionalnya. Ini melibatkan evaluasi dan pengaturan suasana hati seseorang. Seseorang juga akan dapat mengelola emosinya sedemikian rupa untuk meningkatkan emosi yang menyenangkan dan menghindari emosi negatif yang berlebihan.

### **2.1.2 Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antar pribadi atau yang lebih dikenal dengan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya dilakukan secara tatap muka oleh satu orang dan pesan tersebut diterima oleh orang lain baik lebih atau sekelompok kecil orang, dengan tujuan agar penerima pesan bisa menerima langsung pesan yang disampaikan dan memberikan umpan balik segera.

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Banyak yang berpendapat komunikasi interpersonal sangat efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus

balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya komunikasi yang dilakukan.

Hardjana (2003:85) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.”

Deddy Mulyana (2006:16), mengatakan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang mencakup hubungan antar manusia yang paling erat. Hubungan interpersonal berkenaan dengan proses pembentukan hubungan perorangan, suatu ikatan yang mendekatkan, mendalam dan pribadi. Dari definisi operasional tersebut dapat dilihat indikator-indikator Komunikasi Antar Pribadi atau Komunikasi Interpersonal.

#### **A. Indikator Komunikasi Interpersonal**

1. Keterbukaan (openess), yaitu kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi.
2. Berempati (empathy) yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain.

3. Dukungan (supportiveness), yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif .
4. Rasa Positif (positiveness) seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.
5. Kesamaan (equality) yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan

## **B. Efek Komunikasi Interpersonal**

Proses komunikasi dapat dimulai dari komunikator sebagai pemberi pesan untuk disampaikan pada komunikan, agar pesan tersebut dapat disampaikan maka terlebih dahulu harus diberi bentuk atau encode melalui bahasa sikap atau perilaku dengan menggunakan lambang-lambang atau simbol yang dapat dilontarkan secara langsung. Efek komunikasi antarpribadi yang timbul pada komunikan seringkali diklasifikasikan sebagai berikut

- a. Efek kognitif, adalah yang berkaitan dengan pikiran, nalar atau rasio, misalnya komunikan yang semula tidak tahu, tidak mengerti menjadi mengerti atau tidak sadar menjadi sadar.

b. Efek Afektif, adalah efek yang berkaitan dengan perasaan, misalnya komunikasi yang semula merasa tidak senang menjadi senang, sedih menjadi gembira.

c. Efek konatif, adalah efek yang berkaitan dengan timbulnya keyakinan dalam diri komunikasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh komunikator berdasarkan pesan atau message yang ditransmisikan, sikap dan perilaku komunikasi pascaproses komunikasi juga tercermin dalam efek konatif. (Effendi, 2000:22-23).

Begitupun Mulyana (2010:81) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.”

Begitupun Muhammad (2005:153) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (komunikasi langsung) “.

Jika dilihat dari beberapa definisi komunikasi interpersonal diatas, sifat umum dari komunikasi interpersonal yaitu pesan disampaikan secara langsung dan spontan, memberikan umpan balik segera, peserta komunikasi berperan

fleksibel.

### **2.1.3 Kinerja**

Dalam dunia kerja, untuk mengukur hasil kerja karyawan secara kualitas dan kuantitasnya melaksanakan tugas bisa dilihat dari kinerja karyawan itu sendiri berdasarkan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan tersebut. Begitu juga dengan definisi kinerja yang diungkapkan oleh A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. Mangkunegara (2009:67) menyatakan bahwa, “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Hay Consultant (1992:12). “Kinerja adalah suatu fungsi dari hasil, atau apa yang dicapai oleh seorang karyawan dari kompetisi yang dapat menjelaskan bagaimana karyawan dapat mencapai hasil tersebut. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan lebih lanjut mengenai manajemen kinerja yang merupakan suatu proses komunikasi yang menciptakan pemahaman bersama antara atasan-bawahan mengenai apa yang harus dicapai atau hasil akhir bagaimana mencapainya atau kompetisi sehingga akan meningkatkan kemungkinan tercapainya sasaran yang ditetapkan.

#### **A. Indikator Kinerja**

Terdapat adanya indikator yang mempengaruhi kinerja seseorang, indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang prospektif (harapan ke depan) daripada retrospektif (melihat ke belakang). Hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu di observasi. Menurut Bernadin kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan enam kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah:

1. Kualitas (*quality*) merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.
2. Kuantitas (*quantity*) yaitu merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, dan siklus kegiatan yang dilakukan.
3. Ketepatan waktu (*time liness*) yaitu merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan dalam waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain.
4. Efektifitas (*cost effectiveness*) yaitu tingkatan dimana penggunaan sumber daya organisasi berupa manusia, teknologi, dan keuangan dimaksimalkan untuk mendapatkan hasil yang tertinggi atau pengurangan kerugian dari tiap unit.

5. Kemandirian (*need for supervision*) yaitu tingkatan dimana seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya tanpa perlu meminta pertolongan atau bimbingan dari atasannya.

6. Komitmen kerja (*interpersonal impact*) yaitu dimana seorang karyawan merasa percaya diri, punya keinginan yang baik, dan bekerja sama dengan rekan kerja.

Dari uraian indikator kinerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa penerapan indikator kinerja merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan dan pengolahan data/informasi untuk menentukan capaian tingkatan kinerja program organisasi.

## **B. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain dikemukakan Armstrong dan Baron (1998:16), yaitu sebagai berikut. (dalam buku Wibowo Edisi Kelima).

1. *Personal Factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, komitmen individu.
2. *Leadership Factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.

3. *Team Factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System Factors*, ditunjukkan oleh adanya system kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/Situation factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Menurut Hersey, Blanchard, dan Johnson merumuskan ada 7 faktor kinerja yang mempengaruhi kinerja dan dirumuskan dengan akronim ACHIEVE. Mereka menyebutnya dengan The Achieve Model. (dalam buku Wibowo Edisi Kelima)

- ***A – Ability (knowledge dan skill)***

mewakili kemampuan dan merupakan keterampilan, pengalaman, dan lain - lain yang dimiliki oleh seorang karyawan. Manajer mengidentifikasi keterampilan yang dimiliki oleh karyawan dan menetapkan tujuan dan tugas berdasarkan informasi kemampuan.

- ***C – Clarity (understanding atau role perception)***

Berguna untuk menunjukkan kejelasan dan merupakan kemampuan seorang karyawan untuk memahami dengan jelas tugas-tugas yang diminta dan

memiliki pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan untuk menyelesaikannya. Masalah dengan kejelasan dalam suatu situasi dapat mengakibatkan tujuan yang tidak pernah tercapai. Sangatlah penting bahwa manajer dengan jelas menyatakan tujuan dan sasaran di depan karyawan.

- ***H – Help (organizational support)***

Dalam variabel ketiga, bantuan, mengacu pada dukungan oleh organisasi yang diperlukan bagi karyawan untuk menyelesaikan tujuan dan sasaran. Dukungan mencakup apa saja mulai dari sumber daya moneter hingga sumber daya peralatan. Merupakan tanggung jawab manajemen untuk membantu karyawan dalam memperoleh sumber daya yang diperlukan.

- ***I – Incentive (motivation atau willingness)***

Ini mengacu pada motivasi karyawan untuk mencapai tugas atau tujuan. Manajer harus ingat bahwa karyawan dimotivasi dengan cara yang sangat berbeda dan memenuhi kebutuhan motivasi berdasarkan situasi individu.

- ***E – Evaluation (coaching dan performance feedback)***

Mengacu pada evaluasi dan berhubungan dengan variabel insentif yang dibahas sebelumnya. Karyawan harus menerima umpan balik berkala

mengenai kinerja mereka. Tanpa umpan balik, karyawan "bertanya-tanya" apa yang sedang terjadi dan dapat menjadi tidak termotivasi. Manajemen harus mendokumentasikan umpan balik positif maupun negatif.

- ***V – Validity (valid dan legal personal practices)***

Validitas suatu situasi mencakup legalitas keputusan oleh manajer. Manajer harus mempertimbangkan undang-undang dan kebijakan perusahaan ketika membuat keputusan sumber daya manusia. Manajer harus mendokumentasikan setiap masalah berdasarkan kinerja. Ini adalah tanggung jawab manajemen dan sumber daya manusia untuk memastikan keputusan mereka valid.

- ***E – Environment (environmental fit).***

Lingkungan mengacu pada semua faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja. Beberapa di antaranya termasuk pemasok, perubahan pasar, dll., Karyawan hanya dapat bekerja jika diizinkan oleh lingkungan mereka.

## **2.2 Tinjauan Pustaka**

Dalam penelitian ini adanya penelitian yang terdahulu oleh para peneliti sebelumnya yang dimana penelitian terdahulu ini digunakan untuk dapat mendukung penelitian, berikut ini merupakan tinjauan pustaka yang diambil yaitu adalah sebagai

berikut:

**Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul penelitian</b>	<b>Variabel</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Keterbatasan Penelitian</b>
1	Reindy Gustyawan 1, Yuliani Rachma Putri 2, Dini Salmiyah Fithrah Ali 3 (2015)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (Persero)	<b>Variabel Eksogen :</b>  Komunikasi Interpersonal (X1)  <b>Variabel Endogen :</b>  Kinerja (Y1)	Hasil penelitian ini ialah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di Divisi Sekretaris Perusahaan PT	Kurang rincinya penjelasan mengenai variabel
2	Hinsa Parulian S, Albiner Siagian, Sri Eka Wahyuni	Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Perawat	<b>Variabel Eksogen :</b>  Kompetensi (X1)  Komunikasi Interpersonal (X2)  <b>Variabel Endogen :</b>  Kinerja (Y1)	Komunikasi interpersonal (pvalue=0.003) memiliki hubungan secara signifikan dengan kinerja perawat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.	Peneliti hanya memberikan hasil keterkaitan antara variabel dan Analisa setiap variabel tidak ada penjelasan materi

3	Farouk Aziz, Edi Suryadi  (2017)	Pengaruh budaya organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di biro umum kementerian pendidikan dan kebudayaan republik indonesia	<b>Variabel Eksogen :</b> Budaya Organisasi (X1) Komunikasi Interpersonal (X2)  <b>Variabel Endogen :</b>  Kinerja (Y1)	Hasil dari penelitian menunjukkan budaya organisasi dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.	Kurang rinci penjelasan kuisisioner
4	Ardiansyah, Yusuf Sulistiyowati, Lisa Harry  (2018)	Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai	<b>Variabel Eksogen :</b> Kompetensi (X1) Kecerdasan Emosional (X2)  <b>Variabel Endogen :</b>  Kinerja (Y1)	Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai	Kurang nya penjelasan secara teratur dalam hasil pengaruh variabel
5	Triana Fitriastuti  (2013)	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational	<b>Variabel Eksogen :</b> Kecerdasan Emosional (X1) Komitmen	Bahwa kecerdasan emosional, komitmen organisasional, dan OCB berpengaruh	Terbatas nya penjelasan tentang materi dengan rinci

		Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan	Organisasional (X2) OCB (X3) <b>Variabel</b> <b>Endogen :</b> Kinerja (Y1)	positif signifikan terhadap kinerja karyawan	
6	Lukman Setiawan (2020)	<i>The effect of emotional intelligence, organizational commitment on the team performance of hospital officers in South Sulawesi and Central Sulawesi province, Indonesia</i>	<b>Variabel</b> <b>Eksogen :</b> <i>Emotional Intelligence (X1)</i> <i>Organizational Commitment (X2)</i> <b>Variabel</b> <b>Endogen :</b> <i>Team Performance (Y1)</i>	Ada hubungan langsung yang signifikan pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap manajemen pengetahuan, kecerdasan emosional hingga konflik tim, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja tim.	Penilaian diri oleh responden tersebut memang rentan karena bias karena hasil penilaian mungkin tidak objektif.
7	Brigitte Ann Rapisarda (2002)	<i>The Impact Of Emotional Intelligence On Workteam Cohesiveness And Performance</i>	<b>Variabel</b> <b>Eksogen :</b> <i>Emotional Intelligence (X1)</i> <b>Variabel</b> <b>Endogen :</b> <i>Work Team</i>	Hasil penelitian menunjukkan kompetensi IE berpengaruh, empati, berhubungan positif dengan siswa dan peringkat fakultas atas kinerja tim,	Tidak terdapat contoh kuisisioner hanya terdapat dimensi yang dijadikan acuan kuisisioner

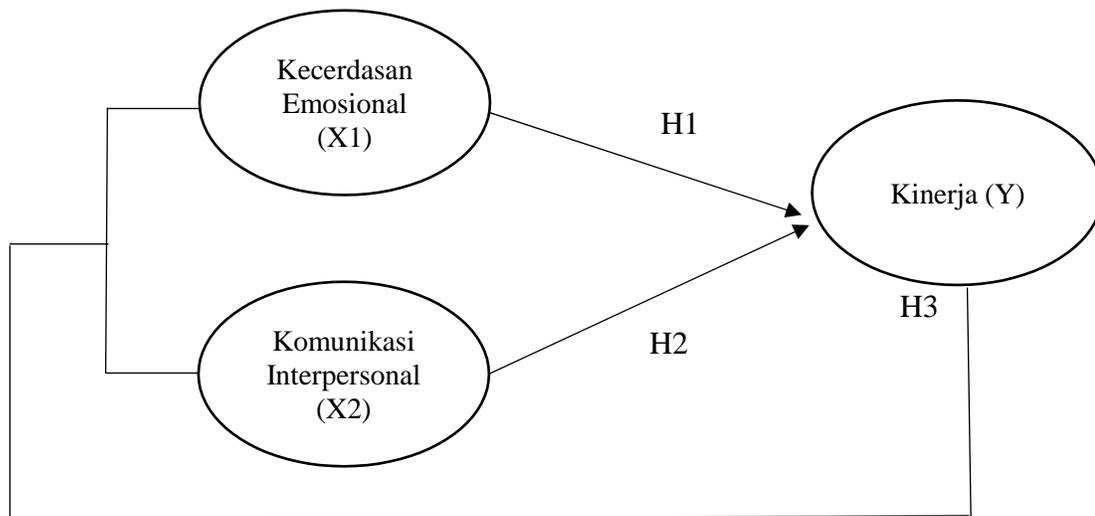
			<i>Cohesiveness</i> (Y1) <i>Performance</i> (Y2)	dan orientasi pencapaian secara positif	
8	Saraih U. N.1 , Azmi A. H. , Sakdan M. F. , Mohd Karim K., Amlus M. H. (2019)	<i>Understanding The Effects Of Interpersonal Communication And Task Design On Job Performance Among Employees In The Manufacturing</i>	<b>Variabel Eksogen :</b> <i>Interpersonal Communication</i> (X1) <b>Variabel Endogen :</b> <i>Task Design</i> (Y1) <i>Job performance</i> (Y2)	Ditemukan hasil korelasi positif antara kinerja karyawan dan komunikasi interpersonal	Tidak rinci penjelasan materi
9	Wawan Ridwan, Soewarto Hardhienata, M. Entang (2016)	<i>The Relationship of Interpersonal Communication, Organizational Commitment and Supervision to Principal's Performance</i>	<b>Variabel Eksogen :</b> <i>Interpersonal Communication</i> (X1) <i>Organizational Commitment</i> (X2) <i>Supervision</i> (X3) <b>Variabel Endogen :</b>	Studi tersebut baik secara kuantitatif maupun secara kualitatif menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan positif antara variabel-variabel.	Kurang rinci penjelasan antar variabel

			<i>Principal Performance (YI)</i>		
10	Imtiaz H. Naqvi Muhammad Iqbal and Shafqat Naeem Akhtar (2016)	<i>The Relationship between Emotional Intelligence and Performance of Secondary School Teachers</i>	<b>Variable Eksogen :</b> <i>Communication Intelligence (XI)</i> <b>Variabel Endogen :</b> <i>Performance (YI)</i>	Kecerdasan emosional guru memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja	Kurang rincinya penjelasan dimensi variabel

Sumber: *Editing Penulis (Jurnal Nasional dan Journal Internasional- ISSN).*, Maret 2021. 11.00 WIB

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan sebuah penelitian maka perlu dibuat atau dibentuk sketsa dalam bentuk kerangka berfikir. Yang dimana kerangka berfikir merupakan gambaran secara skematis tentang arah penelitian yang dilakukan. Berkaitan dengan hal tersebut, perlu kita gambarkan dalam penelitian pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan yang objek penelitiannya dilakukan di PT Auto 2000 Cabang Raden Intan. Berikut gambaran kerangka berfikir dalam penelitian ini.



**Gambar 2. 1** Kerangka Pemikiran

## 2.4 Hipotesis

Permasalahan terkait kinerja merupakan permasalahan yang sering dihadapi oleh setiap perusahaan, organisasi ataupun sebuah institusi baik institusi pemerintahan maupun swasta. Hal tersebut dapat menghambat dalam mencapai suatu tujuan, sehingga organisasi dituntut untuk melakukan suatu pendekatan tertentu dalam rangka untuk meningkatkan kinerja setiap pegawainya. Banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor tersebut akan digunakan untuk proses pengambilan suatu kebijakan yang diperlukan, sehingga hal tersebut dapat membantu meningkatkan kinerja pegawai sesuai dengan harapan dan tujuan

Yusuf Ardiansyah,(2018) mengatakan Kecerdasan emosional seorang pegawai bisa jadi merupakan unsur penting dalam menentukan hasil kerjanya. Tanpa adanya kestabilan emosi yang tertata baik, kemungkinan seluruh aktivitas individu tersebut akan terhambat. Kinerja pegawai tidak hanya dilihat dari kemampuan kerjanya saja,

akan tetapi kemampuan mengelola, menguasai diri sendiri, menjalin hubungan yang baik antar pegawai sangat penting dilakukan oleh setiap pegawai. Kesuksesan seseorang bukan hanya ditentukan oleh kecerdasan IQ semata.

Hal tersebut senada dengan hasil penelitian (Widayati, 2016.) mengatakan bahwa setidaknya 75% kesuksesan manusia lebih ditentukan oleh kecerdasan emosionalnya dan hanya 4% yang ditentukan oleh kecerdasan intelektualnya. Berdasarkan pernyataan tersebut menggambarkan bahwa begitu pentingnya kecerdasan emosional dalam mempengaruhi kehidupan setiap manusia, dalam hal ini juga dikaitkan dengan kinerja pegawai. Semakin baik kecerdasan emosional setiap pegawai, maka pegawai tersebut mampu bekerja dengan baik, dan pada akhirnya akan berdampak pula pada peningkatan kinerjanya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Jaya dkk (2012) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada kantor Kementrian Agama Kabupaten Karawang.

**H1 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.**

Komunikasi merupakan unsur yang penting dalam aktifitas dan bagian yang selalu ada dalam proses manajemen. Berdasarkan hasil penelitian Swansburg (1990), bahwa lebih dari 80% waktu yang digunakan untuk berkomunikasi, 16% untuk membaca dan 9% untuk menulis.

Devito (dalam Effendy, 2003:30) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera”.

Mardihusodo (2012), dalam penelitiannya juga menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan positif antara komunikasi interpersonal perawat terhadap kinerja dapat memotivasi pasien untuk sembuh. Artinya bahwa semakin baik komunikasi interpersonal perawat maka motivasi untuk sembuh pasien akan tinggi.

## **H2 : Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan.**

McShane dan Von Glinow (dalam Wibowo, 2014) mengartikan kecerdasan emosional sebagai sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

Vardaman dan Harteman (1968) komunikasi di dalam organisasi sebagai aliran informasi, materi, persepsi dan pemahaman di antara berbagai pemangku kepentingan organisasi, semua metode, media, dan sarana komunikasi, semua jaringan, saluran, sistem komunikasi atau struktur organisasi, semua orang ke pertukaran orang atau komunikasi antarpribadi.

(Wibowo,2014:3) kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah

disusun tersebut. Dari beberapa definisi di atas maka penulis menyimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan dengan memperhatikan cara untuk melakukannya serta hasil dari pekerjaan tersebut sesuai dengan rencana yang telah disusun.

Dari pendapat para ahli di atas bahwa kinerja sangat penting bagi diri kita sendiri karena kinerja merupakan sebuah rencana yang disusun untuk mencapai *goals* dari perusahaan dimana tempat kita bekerja. Untuk mendapatkan kinerja yang baik maka kita sebagai karyawan harus memperhatikan kecerdasan emosional kita untuk menahan, mengatur serta bersikap lebih bijak dalam keadaan emosi di diri kita sendiri, sehingga kita dapat melakukan sebuah pekerjaan dengan ikhlas. Serta komunikasi interpersonal pun harus diperhatikan guna terjalin nya suatu hubungan antar pegawai menjadi lebih baik.

**H3 : Secara bersama-sama Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan pada Kinerja karyawan.**