

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang diperhitungkan di dalam organisasi atau perusahaan (Rahayu dan Liana, 2020). Menurut Siregar, (2017). Sumber daya manusia adalah segala potensi yang di miliki manusia baik berupa daya pikir, tenaga, keterampilan, emosi, dan potensi lainnya yang dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk memenuhi keinginannya sendiri ataupun untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Purba, (2018). Menyatakan sumber daya manusia adalah potensi yang menjadi motor penggerak perusahaan atau organisasi. Sedangkan menurut Setiawan, (2018). Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya.

Berdasarkan definisi di atas dapat dapat diambil kesimpulan bahwa sumber daya manusia segala potensi yang di miliki manusia baik berupa daya pikir, tenaga, keterampilan, emosi, dan potensi lainnya yang dapat digunakan secara efektif dan efisien untuk memenuhi keinginannya sendiri ataupun untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi

atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan (Husaini dan Abdulah, 2017). Menurut Almasari, (2016). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Sedangkan menurut Samsuni, (2017). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah perencanaan pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Rahmawati dan Irwana, 2020). Menurut (Siswanto dan Hamid, 2017). Kinerja merupakan kemampuan seseorang untuk menghasilkan produk atau jasa untuk mendorong tercapainya sasaran yang diinginkan. Sedangkan menurut Nursam, (2017). Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan definisi dari para ahli di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang untuk

menghasilkan produk atau jasa untuk mendorong tercapainya sasaran yang diinginkan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi (Manurung dan Prana, 2020). Menurut Dewi, (2021). Komunikasi dalam organisasi adalah proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Komunikasi menurut Maulina, (2017). Adalah usaha mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut. Sedangkan komunikasi menurut Zahara, (2018). Adalah suatu proses penyampaian berita dan ide dari suatu sumber berita ke suatu tempat tujuan.

Dari definisi diatas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan.

Penelitian yang mengaitkan pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Idayanti, *et al.*, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin efektif komunikasi semakin tinggi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahrudin, *et al.*, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya peningkatan interaksi komunikasi dalam organisasi, berujung pada peningkatan kinerja organisasi.

Penelitian Hakim, dkk., (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya Semakin naik nilai variabel komunikasi, maka semakin meningkat kinerja karyawan. Penelitian Sinuhaji, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komunikasi meningkat maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian Dewi, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika komunikasi dilakukan peningkatan maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan.

Sedangkan penelitian berbeda dilakukan oleh Manurung dan Prana, (2020). Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara parsial komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika komunikasi menurun maka akan diikuti dengan menurunnya kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional (Kurniawan, 2020). Menurut Solehudin, (2018). Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient*) merupakan kecerdasan terpenting daripada kecedasan yang lain yang meliputi pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri. Octavia, dkk., (2020). Menyatakan Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi dalam dirinya. Sedangkan menurut (Amalia dan purnama, 2016). Kecerdasan emosional merupakan suatu

kecakapan seseorang dalam mengelola emosinya baik pada dirinya sendiri maupun terhadap orang lain dan memanfaatkannya untuk memotivasi dirinya.

Dari definisi di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa kecerdasan emosional merupakan suatu kecakapan seseorang dalam mengelola emosinya baik pada dirinya sendiri maupun terhadap orang lain dan memanfaatkannya untuk memotivasi dirinya.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Widayati, *at al.*, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung menghasilkan kinerja yang tinggi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso, *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya kecerdasan emosional yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian Ula, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya tingginya kecerdasan emosional karyawan dapat memberikan pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kinerja karyawan tersebut. Penelitian Octavia, *dkk.*, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya Semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan karyawan. Penelitian Kurniawan,

(2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi dan baik karyawan dalam mengendalikan kecerdasan emosionalnya dalam bekerja maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan tersebut.

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Lansart, dkk., (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan Secara parsial Kecerdasan Emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional menurun maka akan diikuti dengan menurunnya kinerja karyawan.

Selain komunikasi dan kecerdasan emosional, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Iklim kerja (Suryantari, dkk., 2021). Iklim kerja menurut Putra, (2018). Segala sesuatu yang terdapat pada lingkungan kerja yang dihayati sebagai pengrauh subjektif dari sistem formal, gaya informasi dari manajer, dan dan faktor lingkungan penting lainnya terhadap sikap, keyakinan nilai dan motivasi dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi tertentu. Menurut Damanik, (2019). Iklim kerja adalah situasi atau suasana yang muncul karena adanya hubungan antara pimpinan dengan staf - staf, atau hubungan antara peserta organisasi yang menjadi anggota instansi ikut mempengaruhi proses kegiatan dan pencapaian tujuan instansi. Sedangkan menurut Rahsel, (2017) Iklim kerja merupakan internal atau budaya dari suatu organisasi seperti yang dirasakan oleh anggota-anggotanya dalam suatu organisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa iklim kerja adalah Segala sesuatu yang terdapat pada lingkungan kerja yang dihayati sebagai pengaruh subjektif dari sistem formal, gaya informasi dari manajer, dan faktor lingkungan penting lainnya terhadap sikap, keyakinan nilai dan motivasi dari orang – orang yang bekerja dalam organisasi tertentu.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh iklim kerja terhadap kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan Alberto, *at al.*, (2018). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya apabila iklim kerja dalam organisasi meningkat maka akan diikuti dengan meningkatnya kinerja karyawan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riwukore, *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya iklim kerja yang baik akan meningkatkan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Penelitian Siregar, (2017). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika iklim kerja mengalami peningkatan maka kinerja karyawan juga akan ikut meningkat. Penelitian Pramesti, dkk., (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin tinggi nya iklim kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan. penelitian Putra, (2018). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan secara parsial maupun simultan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya iklim kerja yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Prastoyono, dkk., (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan iklim kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika iklim kerja mengalami penurunan belum tentu kinerja karyawan juga mengalami penurunan.

Penelitian pengaruh komunikasi, kecerdasan emosional dan iklim kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan pada Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud. Hotel ini beralamat di jalan Raya Campuhan, Sayan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud memiliki 70 orang karyawan, sebelum adanya pandemi *Covid-19* jumlah jam kerja karyawan adalah 6 hari kerja 1 kali libur namun setelah terjadinya pandemi jam kerja karyawan berubah menjadi 20% jam kerja (1 karyawan hanya bekerja 8 kali dalam 1 bulan) dengan sistem kerja *rolling* atau bergantian. Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud memiliki 67 kamar, dengan dua tipe kamar yang tersedia. Diantaranya *Deluxe Raja* dan *Superior Agung*. Selain kedua tipe kamar tersebut, Hotel Tjampuhan juga memiliki satu *family room* yang diberi nama *Walter Spies House* memiliki dua lantai dan satu kamar dimasing-masing lantai, dilengkapi dengan fasilitas Spa yang memiliki arsitektur unik.

Sebagai salah satu pelaku pariwisata Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (Kurniasari dan Ardiyanto, 2020). Hal ini dilakukan mengingatnya banyak persaingan yang dilakukan oleh hotel – hotel lain sehingga Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud harus

meningkatkan kinerja dari karyawannya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak I Wayan Astra selaku *Resort Manager* Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud, didapat informasi bahwa kinerja karyawan masih belum optimal. Hal ini dilihat dari masih banyak tamu yang memberikan komentar negatif mengenai kualitas pelayanan yang didapatkan dari hotel. Kurangnya kepuasan tamu dari segi kualitas pelayanan dapat dilihat dari komentar tamu melalui *trip advisor* dan *log book/complain record GSO (Guest Service Officer)*. Berita negatif dari pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan akan menjadi *word of mouth* yang dapat menyulitkan perusahaan. Berita negatif tersebut jelas sekali akan berdampak negatif pula pada citra perusahaan dan menyebabkan pelanggan pindah ke produk pesaing (Kurniasari dan Sugiyanto, 2020).

Berikut ini tabel *complain record* mengenai kualitas pelayanan di Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud pada Tabel 1.1

UNMAS DENPASAR

**Tabel 1.1**  
**Tabel *Complain Record* Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel**  
**Tjampuhan *and Spa* Ubud Tahun 2020**

Bulan	Jenis-Jenis <i>Complain</i> Tamu				Persentase (%)
	Pelayanan <i>Spa</i>	Kecepatan Pelayanan	Penyajian Makanan	Kebersihan kamar	
Januari	1	2	2	3	2,00
Februari	1	3	2	1	1,75
Maret	1	1	3	3	2,00
April	2	2	4	2	2,50
Mei	1	1	4	2	2,00
Juni	3	1	3	3	2,50
Juli	4	3	2	3	3,00
Agustus	1	4	4	4	3,25
September	3	3	5	4	3,75
Oktober	1	3	1	6	2,75
November	2	3	2	2	2,25
Desember	3	2	2	3	2,50
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>30,25</b>

Sumber : Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud (2021).

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, jumlah *complain* pada tahun 2020 adalah sebesar 30,25% yang tergolong sangat tinggi, sedangkan Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud menargetkan keluhan dalam satu tahun adalah sebanyak 10 - 20 keluhan. Jumlah *complain* terendah terjadi pada bulan Februari sebesar 1,75% sedangkan *complain* tertinggi pada bulan september sebesar 3,75%. Banyaknya *complain* dari tamu merupakan gambaran dari kurang optimalnya kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud.

Disamping itu masih ditemukan permasalahan terkait dengan kurangnya sifat kemandirian pada karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan tidak mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tidak bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Contohnya jika terjadi kerusakan seperti, pipa air bocor, AC rusak dan lain sebagainya, karyawan

yang bertugas menangani hal tersebut akan menunggu rekan kerja yang lain untuk membantu memperbaiki tanpa berusaha secara mandiri untuk memecahkan masalahnya dan terus bergantung kepada orang lain. Hal ini menyebabkan kegiatan yang ada di dalam dalam perusahaan menjadi terhambat.

Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan adanya indikasi permasalahan komunikasi yang masih kurang efektif yang terjadi di dalam perusahaan sehingga membuat kinerja karyawan belum optimal. Hasil wawancara peneliti dengan 10 orang karyawan ditemukan bahwa masih kurangnya tingkat pemahaman pesan oleh karyawan pada saat pelaksanaan tugas. Karyawan tidak memahami atau mengerti pesan yang diterima dari atasan sehingga sering kali memicu kesalahan dalam bekerja. Contohnya perbedaan status kamar yang dipahami oleh *housekeeping* tidak sama dengan yang diinformasikan oleh *housekeeper* hal ini tidak sesuai dengan permintaan tamu sehingga terjadi *room change* yang membuat tamu menjadi *complain*. Selain itu pada saat diberikan saran atau masukan oleh pimpinan tidak terjadi perubahan sikap yang dilakukan karyawan. Sikap karyawan masih saja sama dan tidak sesuai dengan apa yang sudah dikomunikasikan. Contohnya karyawan masih kurang teliti dalam membersihkan kamar sedangkan atasan sudah menginformasikan bahwa banyaknya tamu *complain* mengenai kualitas kamar yang masih kotor sehingga membuat tamu tidak nyaman, namun karyawan masih mengulangi kesalahan yang sama dan tidak terjadi perubahan pada sikap.

Selanjutnya berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan adanya fenomena permasalahan terkait kurangnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan sehingga membuat kinerja dari karyawan belum optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan ditemukan fenomenana masih kurangnya kesadaran diri yang dimiliki oleh karyawan saat bekerja. Karyawan tidak menyadari perasaannya sendiri dan tidak melakukan tolak ukur yang realistis terhadap kemampuan diri yang dimiliki. Contohnya *staf restaurant* sering membawa orderan tamu dengan kapasitas yang berlebihan karena merasa malas untuk mengantarkan makanan bolak – balik ke pada tamu dikarenakan jauhnya jarak *restaurant* ke kamar tamu. Sehingga hal ini menyebabkan *food plating* makanan menjadi rusak dan tidak sesuai dengan harapan tamu. Disamping itu karyawan juga tidak bisa melakukan pengaturan diri dengan baik. Karyawan tidak bisa menunda kesenangan sebelum menyelesaikan tugas yang diberikan dan tidak mampu mengatasi tekanan emosi. Contohnya pada saat atasan memberikan pekerjaan tambahan kepada karyawan untuk membantu membersihkan halaman hotel padahal jam kerja karyawan yang bersangkutan sudah selesai. Hal ini membuat rasa malas dari karyawan dan berimbas pada kurang optimalnya pekerjaan yang dilakukan.

Fenomena lain yang menyebabkan kinerja karyawan belum optimal adalah iklim kerja yang kurang kondusif. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan 10 orang karyawan ditemukan informasi bahwa karyawan merasa kurang diberikan penghargaan atau apresiasi dari atasan. Contohnya saat menyelesaikan tugas dengan baik karyawan tidak diberikan pujian tetapi

saat karyawan melakukan kesalahan dalam bekerja justru mereka akan banyak menerima kritikan dari atasan. Sehingga tidak ada keseimbangan dalam pemberian imbalan dan kritik terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu masih kurangnya semangat tim di dalam perusahaan, para karyawan tidak mau saling membantu rekannya saat ada permasalahan dalam pekerjaan. Contohnya saat karyawan meminta tolong kepada temannya untuk membantu memindahkan koper tamu yang cukup berat untuk dibawa ke kamar namun yang bersangkutan menolak dengan alasan lain, sehingga hal ini menimbulkan rasa saling tidak percaya antar karyawan dan membuat semangat tim menjadi turun.

Dari fenomena diatas dan hasil penelitian sebelumnya maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian: **Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Iklim Kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan and Spa Ubud.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini akan dilaksanakan pada Hotel Tjampuhan and Spa Ubud dengan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan and Spa Ubud ?
- 2) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan and Spa Ubud ?
- 3) Apakah iklim kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan and Spa Ubud ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada hotel Tjmpuhan *and Spa* Ubud.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh iklim kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1) Manfaat Teoritis.

Penelitian ini memberikan manfaat bagi sumber daya manusia untuk mengetahui pengaruh komunikasi, kecerdasan emosional dan iklim kerja terhadap kinerja karyawan.

#### 2) Manfaat praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat di bangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain :

- 1) Bagi mahasiswa, diharapkan dapat menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen program studi manajemen pada fakultas ekonomi, Universitas Mahasaraswati Denpasar.

- 2) Bagi Hotel Tjampuhan *and Spa* Ubud, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang dihadapi serta dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan.
- 3) Bagi Universitas, diharapkan dapat menambah bahan bacaan di perpustakaan serta sebagai bahan acuan atau bandingan bagi mahasiswa dalam menyusun skripsi yang sejenis.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Penelitian ini menggunakan *Goal Setting Theory* sebagai teori utama (*grand theory*). *Goal Setting Theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal Setting Theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. *Goal Setting Theory* mengisyaratkan bahwa seorang individu berkomitmen pada tujuan Robbins (Suwantika, dkk., 2021). Setiap organisasi yang telah menetapkan sasaran (*goal*) yang diformulasikan ke dalam rencana anggaran lebih mudah untuk mencapai target kinerjanya sesuai dengan visi dan misi organisasi itu sendiri. Berdasarkan pendekatan *Goal Setting Theory* keberhasilan organisasi dalam mencapai tingkat kinerja yang baik merupakan tujuan yang ingin dicapai, sedangkan variabel komunikasi, kecerdasan emosional dan iklim kerja sebagai faktor penentu. Semakin tinggi faktor penentu tersebut maka akan semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuannya yaitu kinerja.

##### **2.1.1 Kinerja Karyawan**

###### **1) Pengertian kinerja**

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan

memberikan kontribusi pada ekonomi (Rahmawati dan Irwana, 2020). Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* yang merupakan prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang (Prayudi, 2017).

Menurut Wartono, (2017). Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Menurut (Siswanto dan Hamid, 2017). Kinerja merupakan kemampuan seseorang untuk menghasilkan produk atau jasa untuk mendorong tercapainya sasaran yang diinginkan. Sedangkan menurut Nursam, (2017). Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Berdasarkan definisi di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa kinerja merupakan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

## 2) **Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja**

Adapun menurut Mathis dan Jakson (Halawa, 2020:8). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu, yaitu :

- a) Kemampuan individu
- b) Motivasi

- c) Dukungan organisasi
- d) Keberadaan pekerjaan yang dilakukan
- e) Hubungan karyawan dengan organisasi

### 3) Metode Penilaian Kinerja

Menurut Sutanto (Halawa, 2020:8-9). Metode Penilaian kinerja diukur dengan:

- a) Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, perhatian pada kualitas dalam penyelesaian pekerjaan, kemampuan memenuhi target perusahaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
- b) Tingkat inisiatif dalam bekerja, antara lain kemampuan mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi dan kemampuan untuk membuat solusi alternatif bagi masalah tersebut.
- c) Kecekatan mental, kecekatan mental diukur melalui kemampuan karyawan dalam memahami arahan yang diberikan oleh pemimpin dan kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan kerja lain.
- d) Kedisiplinan waktu dan absensi, merupakan tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja.

### 4) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (Halawa, 2020:12). Ada lima indikator untuk mengukur kinerja individu (karyawan), yaitu:

- a) Kualitas; kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b) Kuantitas; kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c) Ketepatan waktu; merupakan tingkat aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
- d) Efektivitas; merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e) Kemandirian; merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya, komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap organisasi.

Sedangkan menurut Wibowo (Rangkuti, dkk., 2019). Indikator

kinerja karyawan yaitu :

- a) Tujuan, Merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai.
- b) Standar, Suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai.

- c) Umpan Balik, Melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang di defenisikan oleh standar.
- d) Alat atau Sarana, Sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.
- e) Kompetensi, Kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik
- f). Motif Alasan atau sarana pendorong bagi seseorang melakukan sesuatu.

Dari pendapat para ahli diatas indikator kinerja karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Robbins (Halawa, 2020:12).

### 2.1.2 Komunikasi

#### 1) Pengertian komunikasi

Menurut Oktari, (2017). Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communicare* atau *communicate* yang berarti sama atau menjadikan milik bersama. Menurut Dewi, (2021). Komunikasi dalam organisasi adalah proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Komunikasi menurut Maulina, (2017). Adalah usaha mendorong orang lain menginterpretasikan pendapat seperti apa yang dikehendaki oleh orang yang mempunyai pendapat tersebut.

Menurut Arizal, dkk., (2017). Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari

seseorang ke orang lain agar orang yang diajak komunikasi tersebut terpengaruh untuk menginterpretasikan suatu gagasan atau informasi dalam cara yang diharapkan oleh komunikator. Sedangkan komunikasi menurut Zahara, (2018). Adalah suatu proses penyampaian berita dan ide dari suatu sumber berita ke suatu tempat tujuan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa komunikasi Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain agar orang yang diajak komunikasi tersebut terpengaruh untuk menginterpretasikan suatu gagasan atau informasi dalam cara yang diharapkan oleh komunikator.

## 2) Fungsi Komunikasi

Menurut Marwansyah (Pratami, 2019:33). Fungsi komunikasi yaitu :

- a) Fungsi informasi, yaitu komunikasi memungkinkan penyampaian informasi, petunjuk, atau pedoman yang diperlukan orang-orang didalam sebuah organisasi atau menjalankan tugas-tugas mereka.
- b) Fungsi perintah dan instruksi, yaitu fungsi ini tampak dalam komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan. Bawahan sebagai penerima pesan, menerima instruksi sehingga ia dapat bekerja dengan baik.

- c) Fungsi pengaruh dan persuasi atau motivasi, yaitu komunikasi membutuhkan motivasi dengan cara menjelaskan kepada pegawai apayang harus dilakukan, bagaimna prestasi mereka, dan apa yang harusdilakukan untuk meningkatkan kinerja. Selain itu, melalui komunikasi perilaku pegawai bisa dipengaruhi atau diubah.
- d) Fungsi integrasi, yaitu komunikasi memungkinkan terciptanya kerja sama yang harmonis antara atasan-bawahan dan antar bawahan.
- e) Fungsi pengungkapan emosi, yaitu bagi pegawai pada umumnya, kelompok kerja merupakan sumber interaksi sosial yang utama. Komunikasi yang terjadi dalam kelompok adalah sebuah mekanismepokok yang digunakan oleh anggota untuk menunjukkan sikap frustasi dan rasa puas mereka.

### 3) **Faktor Pendukung Komunikasi**

Menurut Effendy (Pratami, 2019:36). Faktor pendukung dalam komunikasi meliputi :

- a) Kesesuaian pesan yang disampaikan sehingga minim terjadinya distorsi, yaitu pengalihan makna pesan yang pertama ke penerima selanjutnya.
- b) Adanya *Feedback* langsung, hal ini akan dapat mempermudah proseskomunikasi yang berlangsung karena mendapatkan respon yang cepat sehingga terjadi dialog yang matang.

- c) Evaluasi pesan, pada tahap ini seorang penerima dan pengirim pesan akan bersama-sama mengevaluasi dari hasil percakapan yang dilangsungkan. Oleh karena itu, jika evaluasi ini terjalin dengan sinkron maka akan menimbulkan kesamaan pemahaman dalam mengartikan pesan.
- d) Media pengantar, yaitu sebagai bagian dari proses komunikasi yang sedang berlangsung. Dengan media, komunikasi akan dapat efektif jika terdapat media pengantar seperti surat kabar, televisi, telepon dan lain-lain

#### 4) **Indikator komunikasi**

Menurut Wibowo (Syahputra, 2019:18). Indikator - indikator komunikasi antara lain adalah :

- a) Kemudahan dalam memperoleh informasi.  
Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.
- b) Intensitas komunikasi  
Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.
- c) Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, Artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

d) Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

e) Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan.

Sedangkan menurut Robbins dan Judge (Arifin, 2019:26).

Indikator komunikasi meliputi :

a) Komunikasi dengan atasan

Komunikasi yang mengalir dalam tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok atau organisasi.

b) Komunikasi dengan bawahan

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkatan dalam kelompok atau organisasi ke tingkatan lebih rendah.

- c). Komunikasi dengan sesama rekan kerja

Komunikasi yang terjadi antar sesama anggota atau rekan kerja dari kelompok kerja yang sama, diantara anggota dari kelompok kerja pada tingkatan sama.

Dari beberapa pendapat di atas indikator komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Wibowo (Syahputra, 2019:18).

### 2.1.3 Kecerdasan Emosional

#### 1) Pengetian kecerdasan emosional

Menurut Solehudin, (2018). Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient*) merupakan kecerdasan terpenting daripada kecedasan yang lain yang meliputi pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri. Octavia, dkk., (2020). Berpendapat bahwa Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menangani emosi di dalam dirinya. Menurut Mahdani, dkk., (2017). Kecerdasan emosional adalah dimana seseorang mempunyai kesadaran diri dalam mengelola emosi, memotivasi diri sendiri dan dapat mengekspresikan empati untuk orang lain.

Menurut (Trismayanto dan Ardiansyah, 2020). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain yang kemudian dengan informasi ini berguna untuk membimbing pikiran dan tindakan. Sedangkan menurut (Amalia dan purnama, 2016). Kecerdasan emosional merupakan

suatu kecakapan seseorang dalam mengelola emosinya baik pada dirinya sendiri maupun terhadap orang lain dan memanfaatkannya untuk memotivasi dirinya.

Dari definisi diatas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa kecerdasan emosional adalah dimana seseorang mempunyai kesadaran diri dalam mengelola emosi, memotivasi diri sendiri dan dapat mengekspresikan empati untuk orang lain

## 2) **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi kecerdasan emosional**

Menurut Goleman (Galingging, 2020:13). Ada dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu :

### a) Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi, kecerdasan emosional dapat diajarkan pada saat masih bayi melalui ekspresi. Peristiwa emosional yang terjadi pada masa kanak - kanak akan melekat dan menetap secara permanen hingga dewasa. Kehidupan emosional yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi setiap individu kelak kemudian hari.

### b) Lingkungan non keluarga

Hal ini yang terkait adalah lingkungan masyarakat dan pendidikan, kecerdasan emosional, ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang diluar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

### 3) Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (Galingging, 2020:14-15). Aspek - aspek kecerdasan emosi secara khusus sebagai berikut:

- a) Mengenali emosi diri, yaitu kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi. Kemampuan mengenali diri sendiri meliputi kesadaran diri.
- b) Mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat- akibat yang timbul karena kegagalan keterampilan emosi dasar. Orang yang buruk kemampuan dalam keterampilan ini akan terus menerus bernaung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar akan dapat bangkit kembali jauh lebih cepat. Kemampuan mengelola emosi meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan kembali.
- c) Memotivasi diri sendiri, yaitu kemampuan untuk mengatur emosi merupakan alat untuk mencapai tujuan dan sangat penting untuk memotivasi dan menguasai diri. Orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam upaya apapun yang dikerjakannya. Kemampuan ini didasari oleh kemampuan mengendalikan emosi, yaitu menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati.

Kemampuan ini meliputi: pengendalian dorongan hati, kekuatan berfikir positif dan optimis.

- d) Mengenal emosi orang lain, kemampuan ini disebut empati, yaitu kemampuan yang bergantung pada kesadaran diri emosional, kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial. Orang empatik lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan orang atau dikehendaki orang lain.
- e) Membina hubungan. Seni membina hubungan sosial merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain, meliputi keterampilan sosial yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan hubungan antar pribadi.

#### 4) Indikator kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (Untari, 2021:15-16). Indikator kecerdasan emosional meliputi :

- a) Kesadaran Diri  
Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b) Pengaturan Diri  
Menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup

menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih dari tekanan emosi.

c) Motivasi

Menggunakan Hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d) Empati

Merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam – macam orang.

e) Keterampilan Sosial

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

Sedangkan menurut King (Osro, 2018:19-20). Indikator

kecerdasan emosional meliputi :

- a) Pengaturan *mood* adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, *impuls*, dan sumber daya diri sendiri.

- b) Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.
- c) Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mengantarkan atau memudahkan peraih sasaran dan tujuan.
- d). Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

Berdasarkan pendapat di atas indikator kecerdasan emosional yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Goleman (Untari, 2021:15-16).

#### **2.1.4 Iklim Kerja**

##### **1) Pengertian iklim kerja**

Menurut Hamsati, dkk., (2020). Iklim kerja diartikan sebagai persepsi tentang kebijakan, praktek – praktek dan prosedur – prosedur organisasional yang dirasa dan diterima oleh individu - individu dalam organisasi ataupun persepsi individu terhadap tempatnya bekerja. Iklim kerja menurut Putra, (2018). Adalah segala sesuatu yang terdapat pada lingkungan kerja yang dihayati sebagai pengaruh subjektif dari sistem formal, gaya informasi dari manajer, dan faktor lingkungan penting lainnya terhadap sikap, keyakinan nilai dan motivasi dari orang – orang yang bekerja dalam organisasi tertentu.

Menurut Damanik, (2019). Iklim kerja adalah situasi atau suasana yang muncul karena adanya hubungan antara pimpinan dengan staf - staf, atau hubungan antara peserta organisasi yang menjadi anggota instansi ikut mempengaruhi proses kegiatan dan

pencapaian tujuan instansi. Sedangkan menurut Rahsel, (2017). Iklim kerja merupakan internal atau budaya dari suatu organisasi seperti yang dirasakan oleh anggota-anggotanyadalam suatu organisasi.

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa iklim kerja adalah Iklim kerja adalah situasi atau suasana yang muncul karena adanya hubungan antara pimpinan dengan staf - staf, atau hubungan antara peserta organisasi yang menjadi anggota instansi ikut mempengaruhi proses kegiatan dan pencapaian tujuan instansi.

## 2) **Faktor – faktor yang mempengaruhi iklim kerja**

Menurut Kusdi (Susilo, 2020:22-23). Faktor - faktor yang mempengaruhi iklim kerja meliputi :

### a) Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sesuatu hal yang membuat hubungan yang tetap antara individu dengan organisasi sehingga sangat menentukan pola-pola interaksi, hubungan antar karyawan yang terkoordinir serta tingkah laku yang berorientasi pada tugas struktur. Hal - hal terkait struktur organisasi yang berkaitan dengan iklim kerja antara lain ukuran jabatan, posisi jabatan dalam hirarki, derajat sentralisasi, dan orientasi terhadap peraturan.

### b) Kebijakan dan Praktik Manajerial

Kebijakan dan praktik manajerial menjadi alat bagi pimpinan untuk memberikan arahan kepada setiap karyawan pada setiap kegiatan yang digunakan untuk pencapaian tujuan organisasi.

Semua hal dalam interaksi tersebut seperti pemberian tugas-tugas yang jelas, otonomi yang diberikan, dan umpan balik kepada pimpinan akan menciptakan iklim kerja yang akhirnya berorientasi pada prestasi serta membuat karyawan memiliki rasa tanggung jawab terhadap tujuan organisasi.

c) Teknologi

Teknologi memberikan manfaat berdasarkan pada pengetahuan dan peralatan serta diterapkan dalam pelaksanaan tugas. Teknologi dan suasana memiliki hubungan yang negatif dalam penciptaan iklim kerja apabila dilaksanakan secara rutin sehingga kepercayaan dan kreativitas menjadi rendah. Sebaliknya, teknologi yang lebih dinamis dan penuh perubahan dapat menciptakan alur komunikasi yang lebih terbuka, sehingga dapat mendorong penciptaan kreativitas, kepercayaan, dan penerimaan terhadap tanggung jawab dalam penyelesaian tugas-tugas.

d) Lingkungan Internal

Lingkungan internal terdiri dari kondisi dalam organisasi yang diatur dan telah ditetapkan dalam mencapai tujuan organisasi. Suasana lingkungan internal terbentuk dari hasil interaksi individu dalam suatu organisasi. Karakteristik individu seperti persepsi, sifat, kemampuan, akan mempengaruhi suasana atau iklim organisasi.

e) Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal umumnya menjadi penggambaran terhadap kekuatan - kekuatan di luar organisasi serta dapat mempengaruhi tujuan organisasi itu sendiri.

**3) Indikator Iklim Kerja**

Menurut Litwin dan Meyer (Suryantari, dkk., 2021). Indikator dalam pengukuran iklim kerja sebagai berikut :

1) *Comfornity*

Menunjukkan derajat perasaan pekerja dengan adanya banyak peraturan, prosedur, kebijakan dan praktek yang harus mereka taati dengan cara mereka sendiri yang mereka anggap tepat.

2) *Responsibility*

Menunjukkan derajat perasaan para pekerja bahwa mereka dapat mengambil keputusan dan memecahkan persoalan tanpa harus bertanya dahulu kepada atasan.

3) *Standard*

Menunjukkan derajat perasaan para pekerja bahwa organisasi menetapkan tujuan yang menentang dan mengajukan keterikatan pada tujuan itu kepada mereka.

4) *Reward*

Menunjukkan derajat perasaan para pekerja bahwa mereka dihargai dan mendapat imbalan untuk pekerjaan yang baik daripada mereka diabaikan, dikritik atau dihukum jika sesuatu dilaksanakan secara salah.

5) *Clarity*

Menunjukkan derajat perasaan para pekerja bahwa sesuatu diorganisir dengan baik dan tujuan dirumuskan secara jelas daripada keadaan yang tidak teratur atau kacau.

6) *Team Spirit*

Menunjukkan derajat perasaan para pekerja bahwa mereka saling mempercayai dan saling membantu, serta adanya hubungan baik antar pekerja di dalam lingkungan kerja.

Sedangkan menurut (Alfitri, 2019:26). Indikator iklim kerja meliputi :

## a) Manajer atau pimpinan

Manajer adalah seorang anggota organisasi yang bertugas mengarahkan, memadukan, mengawasi dan mengkoordinasikan pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang lain. Sedangkan pimpinan merupakan hasil dari proses memimpin.

## b) Tingkah Laku Anggota

Tingkah laku anggota adalah suatu fungsi dari interaksi antar anggota dengan anggota lainnya atau anggota dengan lingkungannya dan perilaku setiap anggota itu sangat berbeda antara satu dengan yang lainnya.

## c) Tingkah Laku Kelompok

Tingkah laku kelompok merupakan suatu kelompok terdiri dari kurang lebih dua orang atau lebih yang berinteraksi,

berkomunikasi dan mempengaruhi satu sama lain selama berapa waktu.

d). Faktor Ekonomi

Faktor Ekonomi merupakan faktor internal yang berasal dari dalam yang dapat mempengaruhi kegiatan usaha.

Dari pendapat di atas indikator iklim kerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat dari Litwin dan Meyer (Suryantari, dkk., 2021).

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan - temuan melalui hasil berbagai penelitian sebelumnya merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dijadikan bagian tersendiri adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan masalah kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti melakukan langkah kajian terhadap beberapa hasil penelitian berupa skripsi dan jurnal - jurnal melalui internet. Hasil penelitian yang cukup relevan dipergunakan sebagai acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Penelitian Idayanti, et al., (2020). Dengan judul penelitiannya *The Effects of Communication, Comtetency and Workload on Employe Performance in Hotel Puri Salon, Seminyak, Kuta, Bali*. Penelitian ini menggunakan metode jenuh teknik *samplestick* dan analisis data

menggunakan SPSS 25 dengan jumlah sampel sebanyak 114 orang karyawan. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah variabel *independent* yaitu komunikasi dan variabel *dependent* yaitu kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun penelitian dan tempat penelitian.

- 2) Syahrudin, *et al.*, (2020). Dengan judul penelitian : *The Influence of Communication, Training, and Organizational Culture on Employee Performance*. Rumus Slovin digunakan untuk memilih 69 responden dari total 105 pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Bima. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama – sama menggunakan metode analisis regresi linier berganda, selain itu variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan, sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian dan tahun penelitian.
- 3) Penelitian Sinuhaji, (2020). Dengan judul penelitian : *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan*. Penelitian ini dilakukan pada 133 orang karyawan PT. Sumitomo Batamindo Industri Park Kota Batam. Uji data dilakukan dengan validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan uji hipotesis menggunakan koefisien determinasi, uji simultan dan uji

parsial. hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda dan variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan letak perbedaannya yaitu pada tempat penelitian dan tahun penelitian.

- 4) Penelitian Dewi, (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosurya Kencana di Bekasi. Metode yang digunakan adalah *explanatory research* dengan sampel sebanyak 60 responden. Teknik analisis menggunakan analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yaitu komunikasi dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada tempat dan tahun penelitian dilakukan.
- 5) Penelitian Hakim, dkk., (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kompensasi, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ Di Kota Batam. Analisis data menggunakan regresi berganda. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan PT XYZ. Sedangkan sampelnya adalah masyarakat kota batam yang menabung di bank Syariah. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis

regresi berganda, uji-t parsial dan uji-f simultan Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu komunikasi dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada tahun dan tempat penelitian

- 6) Penelitian Manurung dan Prana, (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Amtek *Engineering* Batam. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang karyawan PT. Amtek. Analisis data menggunakan uji Regresi Berganda, pengujian hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F), sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 7) Penelitian Yulianti, (2017). Dengan judul penelitian : Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari (Persero) Shipyard Jakarta – 1). Sampel berjumlah 82 dari 452 karyawan. Metode pengambilan sampel menggunakan

proporsional random sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)* menggunakan *software Smart PLS* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 8) Penelitian Udiani dan Adnyani, (2018). Dengan judul penelitian : Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bintang Bali Indah Di Denpasar. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 81 orang responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, determinasi, t-test (uji-t) dan F-test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu komunikasi dan kinerja karyawan, selain itu teknik analisis yang digunakan juga sama yaitu analisis regresi linier berganda. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 9) Penelitian Widayanti, *et at.*, (2020). Dengan judul penelitian: *The Effect of Emotional Intelligence, Communication and Teamwork on Employee Performance*. Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ. Populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang. Sampel yang

digunakan sebanyak 50 responden. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dengan alat analisis Smart-PLS

3.3.2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 10) Penelitian Santoso, *et al.*, (2021). Dengan judul penelitian : *The Effects of Job Characteristics, Emotional Intelligence and Work Ability on Employee Performance at Immigration Office Class III Non ICP Bau Bau*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Imigrasi Kelas III Non ICP Bau Bau yaitu 33 pegawai. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan serta analisis yang digunakan sama yaitu regresi linier berganda. Sedangkan letak perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tempat penelitian dilakukan.
- 11) Penelitian Ula, (2020). Dengan judul penelitian : Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui

Kepuasan Kerja Pada Karyawan Divisi Produksi PT. IKSG. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dengan jumlah 85 responden pada PT. Industri Kemasan Semen Gresik. Penelitian ini menggunakan Partial Least Square dengan bantuan *software smart PLS 3.0* sebagai analisis statistiknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan letak perbedaan dalam penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 12) Penelitian Octavia, dkk., (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Sampel penelitian adalah 208 karyawan yang bekerja pada perusahaan retail di Lampung. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sedangkan alat analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tempat dan tahun penelitian.
- 13) Penelitian Kurniawan, 2020. Dengan judul penelitian : Pengaruh Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang

Tangerang Merdeka. Menggunakan metode Asosiatif, teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh. Jumlah sampel yang penulis teliti sebanyak 95 karyawan, pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sedangkan metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan serta metode analisis yang digunakan juga sama yaitu regresi linier berganda. Sedangkan letak perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian digunakan.

- 14) Penelitian Lansart, dkk., (2019). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Dukungan Organisasi dan Keadilan Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 40 orang responden menggunakan sampel jenuh. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan uji-F dan uji-t untuk pembuktian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kecerdasan Emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Pegawai. persamaan dalam penelitian ini adalah pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja

karyawan, serta analisis data yang digunakan sama yaitu regresi linier berganda. Sedangkan letak perbedaaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 15) Penelitian Firdaus, dkk., (2019). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kecamatan Kabupaten Bangkalan). Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 46 orang pegawai. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan, serta teknik analisis yang digunakan juga sama yaitu analisis regresi liner berganda. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun dan tempat penelitian dilakukan.
- 16) Penelitian Wati dan Surjanti, (2018). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Organizational Citizenship Behavior (Ocb) dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pln (Persero) area Bojonegoro. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 63 orang karyawan. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Partial Least Square (PLS)* dengan bantuan program *SmartPLS 3.0* dan *software Statistical Package for the Social Science (SPSS)*. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun dan tempat penelitian dilakukan.

- 17) Penelitian Alberto, *at al.*, (2018). Dengan judul Penelitian : *The Influence of Leadership, Organizational Culture and Work Climate on Employee Performance in the Department of Public Works and Spatial Planning of Padang City*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 104 orang . Analisis jalur digunakan sebagai teknik analisis dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun dan tempat penelitian dilakukan.
- 18) Penelitian Riwukore *at al.*, (2021). Dengan judul penelitian : *Analysis of Employee Performance Based on Competence and Work Climate in Lubuklinggau Barat I District at Indonesia*. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kuantitatif . Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Pengujian statistik menggunakan aplikasi SPSS 24.0. Dengan jumlah sampel 93 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan, serta analisis yang digunakan sama yaitu regresi berganda, perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 19) Penelitain Siregar, (2017). Dengan judul penelitian : Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian ini dilakukan di CU. Harapan Kita, yang berlokasi di jalan Medan – Belawan. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 30 orang. Analisis data menggunakan uji regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja kerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan juga sama yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian dilakukan.
- 20) Penelitian Putra, (2018). Dengan judul penelitain : Pengaruh Disiplin Kerja, Promosi Jabatan, dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Garuda Indonesia Padang. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 45 responden. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, dengan bantuan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial dan simultan iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda serta variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan juga sama yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan letak perbedaan dalam penelitian ini adalah pada waktu dan tempat penelitian dilakukan.

- 21) Penelitian Pramesti, dkk., (2021). Dengan judul penelitian : Pengaruh Iklim Kerja, Kompensasi dan Karakteristik individu Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kota Denpasar. Sampel dalam penelitian ini adalah 79 orang, yaitu seluruh populasi yang mewakili sampel. Teknik analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis determinasi dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda serta variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada waktu dan tempat penelitian dilakukan.
- 22) Penelitian Prastiyono, dkk., (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Mitra Bhuwana Mandiri Kediri. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 40 orang. Dan penelitian ini menggunakan metode

kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan. Serta perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 23) Penelitian Suryantari, dkk., (2021). Dengan judul penelitian : Pengaruh Karakteristik Individu, Budaya Organisasi dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bpr Tish Gianyar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 orang dengan menggunakan metode sampel jenuh. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan, serta waktu penelitian dilakukan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tempat penelitian dilakukan.
- 24) Penelitian Kartono, (2018). Dengan judul penelitian : Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Malang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 53 orang responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa iklim kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda serta variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu iklim kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini terletak pada waktu dan tempat penelitian dilakukan.

