BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini persaingan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang penjualan barang ataupun di bidang pelayanan jasa sangatlah pesat, untuk mengatasi persaingan yang semakin meluas maka perusahaan perlu memperhatikan sumber daya manusia yang berperan sebagai otak sekaligus penggerak kegiatan operasional perusahaan (Mukminim, dkk., 2019). Oleh sebab itu, perusahaan perlu memastikan supaya tidak terjadi penurunan kualitas sumber daya manusia yang tentunya akan berimplikasi pada kinerja pegawai. Menurut Moehariono (2016), kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi sehingga untuk meraih keberhasilan tersebut perusahaan dituntut agar mampu mengelola fungsi-fungsi manajemen dengan baik sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat untuk menentukan strategi perusahaan serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai agar tujuan perusahaan dapat terwujud.

Evaluasi kerja penting dilakukan guna mengetahui sejauh mana pencapaian pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya di suatu perusahaan. Perusahaan perlu menetapkan standar pengukuran yang sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai, supaya dapat secara objektif dan adil membedakan pekerja yang berprestasi tinggi dan pekerja yang mempunyai kinerja rendah (Yusuf dan Maliki, 2020). Kinerja

adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 1999 dalam Sinambela, 2019).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah pengalaman kerja, artinya kinerja akan meningkat seiring dengan banyaknya pengalaman kerja pegawai dalam suatu organisasi (Heidjrachman, 2002 dalam Rosita dan Yanuar, 2019). Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijoko, 1980 dalam Sari dan Wardi, 2020). Hasibuan (2017) menyatakan bahwa dengan pengalaman kerja yang dimiliki seseorang maka akan menciptakan sudut pandang bahwa seseorang tersebut siap dipakai untuk memanfaatkan dan mengelola sumber daya lainnya. Seseorang dengan pengalaman kerja lebih banyak memiliki lebih banyak pula kemampuan untuk menjalankan berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Melalui pengalaman kerja, individu juga dapat mengalami proses penambahan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang berguna untuk pengembangan diri agar mencapai kualitas kinerja yang lebih baik. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati, *et al.* (2020) bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya semakin tinggi pengalaman kerja yang dimiliki pegawai maka akan semakin tinggi pula kinerja yang

ditampilkan. Penelitian oleh Dewanti dan Artaya (2019) ditemukan hasil pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti dengan tingginya pengalaman kerja yang dimiliki pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi (2018) memperoleh hasil pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, artinya peningkatan kinerja tidak dapat dipisahkan dari pengalaman kerja seorang pegawai. Penelitian oleh Rosmi dan Syamsir (2020) menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya apabila pegawai memiliki pengalaman kerja yang baik maka akan memberikan pengaruh yang baik pula terhadap pekerjaan yang dihasilkan. Namun berdasarkan penelitian Rosita dan Yanuar (2019) didapatkan hasil pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang dimiliki tidak menjamin pegawai akan bekerja secara maksimal dan menghasilkan kinerja yang berkualitas.

Pencapaian kinerja pegawai yang optimal juga tidak bisa dipisahkan dengan komunikasi dalam organisasi (Gillis, *et al.*, 2006 dalam Febrial dan Herminingsih, 2020). Komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu (Sinambela, 2019). Komunikasi berperan untuk menanggapi, mengimplementasikan dan mengkoordinasikan segala aktivitas organisasi agar setiap individu dapat memainkan peran yang relevan dengan tanggung

jawab yang ada dalam organisasi sehingga tujuan yang diharapkan dapat terealisasi. Apabila komunikasi di suatu perusahaan tidak berjalan secara efektif, maka perusahaan akan mengalami kendala dalam mencapai tujuan yang diharapkan karena akan muncul persepsi di kalangan pegawai bahwa tidak adanya keterlibatan individu untuk saling berinteraksi dan berkontribusi dalam perusahaan, hal tersebut tentu akan menciptakan suasana tidak kondusif di dalam kegiatan operasional perusahaan. Melalui penelitian yang dilakukan oleh Fatimah, *et al.* (2019) diperoleh hasil bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti bila komunikasi yang efektif dapat terwujud maka kinerja pegawai akan meningkat. Penelitian oleh Kadir, *et al.* (2021) memperoleh hasil bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan, artinya komunikasi yang baik di dalam suatu organisasi akan berdampak pada peningkatan kinerja, sebaliknya jika frekuensi komunikasi menurun maka kinerja yang dihasilkan akan menurun pula. Hasil penelitian yang dilakukan Jovita, *et al.* (2020) menunjukkan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti komunikasi yang baik terjalin di dalam suatu organisasi maka akan berdampak bagi kinerja pegawai. Penelitian oleh Idayanti, *et al.* (2020) mendapatkan hasil komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini menunjukkan terjadinya peningkatan kinerja pegawai dipengaruhi oleh adanya komunikasi antarsesama pegawai di lingkungan kerja yang tercermin melalui kualitas pekerjaan yang baik. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauzan, *et al.* (2020), melalui uji parsial ditemukan hasil bahwa komunikasi

tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, ini berarti apapun yang dilakukan berkaitan dengan komunikasi tidak berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai.

Mayer dan Cobb (2000) dalam Asrar-ul-Haq, *et al.* (2017) berpandangan bahwa pengaruh positif pada kinerja pegawai dan interaksi antarpribadi berkaitan erat dengan kecerdasan emosional setiap individu, artinya dengan pengendalian emosional maka pegawai dapat menghasilkan pekerjaan yang baik pula. Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mengatur dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif (Goleman, 2000 dalam Hasanuddin dan Sjahrudin, 2017). Patton (1998) dalam Hasanuddin dan Sjahrudin (2017) mengemukakan, penggunaan emosi secara efektif akan mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan mencapai kesuksesan pekerjaan. Hal tersebut diperkuat melalui penelitian yang dilakukan oleh Asrar-ul-Haq, *et al.* (2017), bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, poin ini memberikan gambaran bahwa semakin baik kecerdasan emosional seseorang maka kinerja yang ditampilkan dalam suatu organisasi juga semakin baik. Penelitian oleh Akhtar, *et al.* (2017) menunjukkan kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, artinya pegawai dengan kecerdasan emosional lebih tinggi akan lebih mampu menggunakan emosi untuk mempengaruhi perilaku dan kinerja di lingkungan kerja. Penelitian Kumari dan Priya (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan

kinerja pegawai, ini berarti kecerdasan emosional merupakan aspek penting dalam memenuhi tugas pekerjaan yang tepat untuk mencapai kinerja tinggi. Penelitian oleh Saeed, *et al.* (2017) memperoleh hasil kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, artinya pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu menghasilkan kinerja yang tinggi pula guna keberhasilan suatu organisasi. Namun melalui penelitian Hasanuddin dan Sjahrudin (2017) didapatkan hasil bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti apabila kecerdasan emosional mengalami kenaikan maka tidak akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, melainkan juga meliputi dunia internasional. Luasnya wilayah yang dicakup oleh perusahaan membuat kinerja pegawai harus optimal guna mencapai visi dan misi perusahaan. Kinerja pegawai sangat penting bagi PT. Pos Indonesia (Persero) mengingat perusahaan ini merupakan salah satu BUMN yang berperan sebagai *agent of development*, yaitu mengemban tanggung jawab sosial sebagai perusahaan layanan masyarakat. Guna memaksimalkan pelaksanaan pelayanannya, Pos Indonesia membagi wilayah pengoperasiannya ke beberapa daerah, salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar yang beralamat di Jalan Raya Puputan No. 37, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80235. Melalui pemberian layanan yang baik dan sesuai dengan program yang telah disusun, Kantor Pos

Denpasar berharap dapat memperoleh keuntungan semaksimal mungkin untuk merealisasikan tujuan dan target yang ditetapkan. Namun dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, tidak dapat dihindari bahwa Kantor Pos Denpasar juga memiliki berbagai permasalahan terkait kinerja sumber daya manusia. Berikut merupakan data pencapaian kinerja pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar :

Tabel 1.1
Pencapaian Kinerja Pegawai Kantor Pos Denpasar
Periode 2018-2020

2018 Triwulan	KPI	2019 Triwulan	KPI	2020 Triwulan	KPI
TW 1	91%	TW 1	96%	TW 1	78%
TW 2	95%	TW 2	88%	TW 2	69%
TW 3	93%	TW 3	93%	TW 3	65%
TW 4	89%	TW 4	80%	TW 4	79%

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar (2020)

Tabel di atas, merupakan persentase penilaian kinerja pegawai berdasarkan Sistem Manajemen Kinerja Individu (SMKI) yang menerapkan *Key Performance Indicators* (KPI) dengan indikator utama yaitu tingkat kehadiran, kuantitas kerja, dan kualitas kerja. Melalui tabel 1.1 dapat dilihat pencapaian kinerja pegawai Kantor Pos Denpasar dari tahun 2018 sampai 2020 bersifat fluktuatif, dengan pencapaian kinerja tertinggi pada triwulan pertama tahun 2019 sebesar 96% dan pencapaian kinerja terendah pada triwulan ketiga tahun 2020 sebesar 65%. Merosotnya pencapaian kinerja pada triwulan ketiga tahun 2020 disebabkan karena berkurangnya aktivitas layanan pengiriman barang dan layanan logistik akibat pandemi global sehingga berdampak pada menurunnya kinerja pegawai Kantor Pos

Denpasar. Realisasi pencapaian kinerja pegawai yang belum optimal juga disebabkan karena terdapat pegawai yang belum mampu menyelesaikan beberapa tugas sesuai dengan yang telah diberikan, ini mengindikasikan tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai masih minim sehingga target dan harapan yang ditetapkan tidak terpenuhi, selain itu rendahnya tingkat kesadaran pegawai terkait jam kerja yang ditetapkan perusahaan berimbas pada tingkat kehadiran pegawai, hal tersebut mencerminkan bahwa pegawai kurang berkompeten sehingga berimplikasi pada kualitas kerja pegawai Kantor Pos Denpasar.

Adapun hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan permasalahan bahwa beberapa pegawai di Kantor Pos Denpasar belum terampil dalam memahami tugas yang diberikan serta masih kurangnya tingkat penguasaan pegawai terhadap pekerjaan dan peralatan sehingga hasil yang ditampilkan tidak maksimal. Fenomena terkait komunikasi yang terjadi di Kantor Pos Denpasar yaitu adanya kesalahan dalam proses penyampaian pesan atau penerimaan informasi oleh sesama pegawai yang menyebabkan kesalahpahaman penerima pesan untuk merealisasikan informasi sesuai dengan yang diharapkan, selain itu diterapkannya sistem *work from home* kepada sebagian pegawai akibat wabah pandemi virus corona juga memunculkan kendala komunikasi dalam memberikan instruksi maupun merealisasikan informasi dengan tepat. Fenomena di Kantor Pos Denpasar mengenai kecerdasan emosional adalah belum mampunya pegawai menerapkan secara penuh pengaturan diri di lingkungan kerja seperti kurang terkendalinya emosi pegawai saat

berdiskusi mengenai pekerjaan dengan rekan kerja lain ataupun kurangnya rasa empati pegawai saat berinteraksi dan melayani pelanggan, selain itu rendahnya kesadaran akan motivasi terhadap diri sendiri juga menjadikan pegawai tidak percaya diri dalam menjalankan pekerjaan, hal ini tentu berpengaruh terhadap pencapaian kerja yang dihasilkan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar dan dengan didukung oleh beberapa penelitian terdahulu serta riset gap yang didapatkan dari penelitian sebelumnya, maka dalam penelitian ini perlu dikaji mengenai **“Pengaruh Pengalaman Kerja, Komunikasi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pengembangan ilmu, penambahan informasi serta referensi, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengalaman kerja, komunikasi, kecerdasan emosional, dan kinerja pegawai.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan dalam pengimplementasian kinerja pegawai yang berkaitan dengan pengalaman kerja, komunikasi dan kecerdasan emosional.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Penetapan Tujuan (Goal-Setting Theory)

Edwin Locke dan Gary Latham yang memimpin teori dan penelitian tentang *goal-setting* menyatakan konsep dari teori ini yaitu emosional dalam diri seseorang akan menciptakan keinginan untuk melakukan hal-hal yang konsisten, termasuk keinginan untuk mencapai suatu tujuan. Melalui penetapan tujuan, perilaku individu cenderung menimbulkan semangat dalam bertindak untuk meraih tujuan yang diperlukan, ketika individu berhasil mencapai tujuan maka hal tersebut akan mengarahkan individu pada kepuasan dan motivasi lebih lanjut atau frustrasi dan motivasi lebih rendah jika tujuannya tidak tercapai (Lunenburg, 2011).

Goal-setting theory merupakan salah satu bentuk teori motivasi yang menekankan pada keterkaitan hubungan antara sasaran yang telah ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Sasaran dapat dipandang sebagai tujuan atau tingkat kinerja yang ingin diraih oleh individu. Teori ini dikembangkan sebagai kerangka kerja untuk memprediksi, menjelaskan, dan mempengaruhi motivasi individu di tempat kerja, *goal-setting* menyatakan bahwa: 1) tujuan yang tinggi akan mengarah pada kinerja yang lebih tinggi dibandingkan pada tujuan yang mudah, tidak ada tujuan atau tujuan yang tidak jelas, 2) penetapan tujuan dapat membantu individu untuk mengatur usaha dalam mencapai tujuan, 3)

dengan adanya tujuan, maka dapat meningkatkan ketekunan individu untuk mencapai tujuan, dan 4) tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi ataupun memanfaatkan pengetahuan yang dapat memfasilitasi pencapaian tujuan (Latham, *et al.*, 2011). Dengan menggunakan pendekatan teori penetapan tujuan, tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu keberhasilan dalam meningkatkan kinerja pegawai, sedangkan variabel pengalaman kerja, komunikasi, dan kecerdasan emosional merupakan faktor penentu dalam peningkatan kinerja. Semakin tinggi faktor penentu tersebut maka semakin tinggi pula kemungkinan pencapaian tujuannya.

2.1.2 Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Rivai dan Basri (2004) dalam Yusuf dan Maliki (2020), berpendapat bahwa kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Menurut Prawirosentono (1999) dalam Sinambela (2019) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Sementara itu, Mangkunegara (2016) berpendapat bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam

melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mathis dan Jackson (2006) dalam Yusuf dan Maliki (2020) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai, selain itu menurut Griffin (1987) dalam Sinambela (2019) kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu pencapaian atau keberhasilan dari seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang telah ditentukan terlebih dahulu untuk mencapai suatu tujuan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja (Mangkunegara, 2016) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*Intelligence Quotient*) dan kemampuan yang didasari pada pengetahuan serta keterampilan. Artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

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

3. Indikator Kinerja

Mangkunegara (2016) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan empat kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan, yaitu adalah sebagai berikut :

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan tugas yang seharusnya dikerjakan melalui pemanfaatan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu hari, kuantitas kerja juga dapat diukur dari kecepatan kerja setiap pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah tingkat kesadaran pegawai akan kewajiban di lingkungan kerja untuk melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan.

2.1.3 Pengalaman Kerja

1. Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja adalah pengetahuan atau keterampilan yang telah diketahui dan dikuasai seseorang yang akibat dari perbuatan atau

pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu (Trijoko, 1980 dalam Sari dan Wardi, 2020). Menurut Manullang (1984) dalam Ratnawati, *et al.* (2020) menyatakan bahwa pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan atau keterampilan tentang metode suatu pekerjaan karena keterlibatan pegawai tersebut dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sedangkan pengalaman kerja yang dinyatakan oleh Marwansyah (2016) adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggung jawab dari pekerjaan sebelumnya. Foster (2001) dalam Rosita dan Yanuar (2019) mengemukakan bahwa pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dalam memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Pengalaman kerja dapat diartikan pula sebagai keseluruhan pelajaran yang dipetik oleh seseorang dari peristiwa-peristiwa yang dilalui dalam perjalanan hidupnya (Siagian, 2008 dalam Verawati dan Widyawati, 2019).

Dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah proses pembentukan pengetahuan dan keterampilan seseorang melalui pelaksanaan tugas pekerjaan pada tempat dan waktu tertentu yang akan menyebabkan pengetahuan seseorang semakin berkembang.

2. Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Handoko (1999) dalam Ratnawati, *et al.* (2020) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman kerja, antara lain sebagai berikut :

1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu.
2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan jawab dan seseorang.
3. Sikap dan kebutuhan, untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang.
4. Kemampuan-kemampuan analitis dan manipulatif, untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan.
5. Keterampilan dan kemampuan teknik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan.

3. Indikator Pengalaman Kerja

Menurut Foster (2001) dalam Rosita dan Yanuar (2019) terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menentukan berpengalaman atau tidaknya seorang pegawai yaitu sebagai berikut :

1. Lama waktu/masa kerja
Ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat menjamin seorang pegawai dalam memahami suatu pekerjaan serta kemampuan untuk melaksanakannya dengan baik.
2. Tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
Pengetahuan merujuk pada konsep, prinsip, prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan oleh pegawai. Pengetahuan juga mencakup kemampuan untuk memahami dan menerapkan informasi pada tanggung jawab pekerjaan, sedangkan keterampilan merujuk

pada kemampuan fisik yang dibutuhkan untuk mencapai atau menjalankan suatu tugas atau pekerjaan.

3. Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan

Tingkat penguasaan seseorang dalam pelaksanaan aspek-aspek teknik pekerjaan serta peralatan penunjang di lingkungan perusahaan.

2.1.4 Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan/atau di antara dua atau lebih dengan tujuan tertentu (Sinambela, 2019). Effendy (2017) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media, sedangkan Flippo (1976) dalam Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa komunikasi adalah aktivitas yang menyebabkan orang lain menginterpretasikan suatu ide, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis. Komunikasi adalah pertukaran informasi, ide, data, perasaan ataupun pikiran antardua orang atau lebih (Tewal, dkk. 2017). Sementara itu, komunikasi menurut Winardi (2004) dalam Wijaya (2017) adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi seseorang ke orang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran atau pemindahan informasi, ide, pemahaman di dalam diri seseorang dan/atau di antara dua orang atau lebih secara lisan maupun melalui media dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikan informasi sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

2. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi

Mangkunegara (2016) menyatakan ada dua tinjauan faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu faktor dari pihak *sender* atau komunikator dan faktor dari pihak *receiver* atau komunikan. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi menurut Mangkunegara (2016) :

1. Keterampilan, artinya komunikator sebagai pengirim informasi, ide, berita, pesan perlu menguasai cara-cara menyampaikan pikiran, baik secara tertulis maupun lisan. Keterampilan juga perlu dimiliki oleh komunikan dalam mendengarkan atau membaca pesan supaya pesan yang disampaikan dapat dimengerti dengan baik.
2. Sikap, artinya dalam menyampaikan sebuah pesan komunikator harus bersikap meyakinkan, hal tersebut dilakukan agar komunikan tidak menolak dan justru mempercayai pesan yang disampaikan. Pihak komunikan juga patut memperhatikan sikap saat menerima pesan, komunikan diharapkan dapat bersikap positif terhadap komunikator supaya mencerminkan komunikasi yang efektif.

3. Pengetahuan, artinya komunikator yang mempunyai pengetahuan luas dan menguasai materi dapat menginformasikannya kepada komunikan se jelas mungkin, dengan demikian komunikan akan lebih mudah memahami pesan yang disampaikan. Pengetahuan yang dimiliki oleh komunikan juga sangat berpengaruh dalam komunikasi. Komunikan yang mempunyai pengetahuan luas cenderung lebih mudah mengimplementasikan ide atau pesan yang diterimanya.
4. Media, media atau saluran komunikasi sangat membantu dalam menyampaikan dan menerima ide, informasi atau pesan. Maka dari itu, komunikator dan komunikan perlu menggunakan media saluran komunikasi yang sesuai agar proses komunikasi dapat berjalan baik.

3. Indikator Komunikasi

Menurut Suranto Aw (2010) dalam Yona dan Mutiara (2020), mengemukakan terdapat beberapa indikator komunikasi yang efektif antara lain yaitu :

1. Pemahaman

Pemahaman adalah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.

2. Kesenangan

Proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan kedua belah pihak. Sebenarnya tujuan komunikasi tidaklah sekadar transaksi

pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insan.

3. Pengaruh pada sikap

Komunikasi dikatakan mempengaruhi sikap, apabila seorang berkomunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan sebagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai dengan keinginan kita.

4. Hubungan yang semakin baik

Proses komunikasi yang sangat efektif secara tidak sengaja meningkatkan tingkat hubungan antarpribadi. Di perkantoran, sering terjadi komunikasi dilakukan bukan menyampaikan informasi atau mempengaruhi sikap semata, melainkan terkadang terdapat maksud untuk membina hubungan baik.

5. Tindakan

Kedua belah pihak yang berkomunikasi melakukan tindakan sesuai dengan pesan yang dikomunikasikan.

2.1.5 Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh Peter Salovey dan John Mayer untuk menjelaskan tentang literatur perilaku organisasi dan sumber daya manusia yang penting bagi

suatu keberhasilan (Asrar-ul-Haq, *et al.*, 2017). Dalam Kumari dan Priya (2017), Mayer dan Salovey (1997) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kemampuan individu untuk mempersepsikan secara akurat, menilai, dan mengekspresikan emosi, kemampuan untuk mencapai dan/atau menghasilkan perasaan melalui pemikiran, kemampuan untuk memahami emosi dan pengetahuan emosional, serta kemampuan mengatur emosi untuk mendorong pertumbuhan emosional dan intelektual. Patton (1998) berpendapat bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan mencapai kesuksesan pekerjaan (Hasanuddin dan Sjahrudin, 2017). Menurut Goleman (1995) kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, untuk memotivasi diri sendiri, dan untuk mengelola emosi dengan baik dalam hubungan bersama orang lain (Saeed, *et al.*, 2017). Dalam Goh dan Kim (2021), Behnke dan Greenan (2011) memberikan pendapat bahwa kecerdasan emosional sebagai ukuran kemampuan seseorang untuk menggunakan pengetahuan, pemikiran abstrak, dan pemecahan masalah yang diperoleh untuk menafsirkan dan membimbing respon pribadi terhadap situasi internal dan eksternal yang signifikan, sedangkan Bar-On (1997) dalam Gong, *et al.*, 2019) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah serangkaian kemampuan, kompetensi dan kecakapan non kognitif yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan.

Melalui beberapa pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali dan memahami perasaan atau emosi pada diri sendiri dan orang lain sehingga dapat mengarahkan pikiran dan tindakan guna membangun relasi yang baik dalam pergaulan.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Goleman (2018) yaitu sebagai berikut :

1. Lingkungan keluarga

Lingkungan keluarga merupakan tempat pendidikan yang utama 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 penting dan berguna bagi setiap individu di kemudian hari.

2. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial terkait dengan lingkungan pendidikan dan masyarakat. Kecerdasan emosional ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental seseorang. Pembelajaran ini biasanya ditujukan dalam suatu aktivitas seseorang di luar dirinya dengan emosi yang menyertai keadaan orang lain.

3. Indikator Kecerdasan Emosional

Goleman (2001) dalam Hasanuddin dan Sjahrudin (2017) mengungkapkan lima indikator kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan, yaitu sebagai berikut :

1. Kesadaran diri, merupakan kemampuan individu yang berfungsi untuk memantau perasaan dari waktu ke waktu, mencermati perasaan yang muncul dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan dalam diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya menandakan bahwa orang berada dalam kekuasaan emosi.
2. Pengaturan diri, merupakan kemampuan seseorang untuk menangani emosi yang akan berdampak pada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum mencapai sasaran/tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain, pengaturan diri merupakan kemampuan dalam mengelola emosi yang meliputi kemampuan penguasaan diri dan kemampuan menenangkan diri.
3. Motivasi, merupakan hasrat seseorang untuk mengendalikan dorongan hati dan menuntun diri menuju pada sasaran, membantu mengambil inisiatif, serta untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi. Seseorang yang memiliki keterampilan ini cenderung lebih produktif dan efektif tentang apapun yang dikerjakan.

4. Empati atau mengenali emosi orang lain, yaitu kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Kemampuan ini merupakan keterampilan dasar dalam bersosial, seseorang yang berempati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
5. Keterampilan sosial, yaitu merupakan kemampuan seseorang untuk mempertahankan relasi dengan orang lain atau menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain sehingga menimbulkan hubungan timbal balik dan sikap saling mempengaruhi satu dengan yang lain.

2.2 Penelitian Terdahulu

Guna menunjang pelaksanaan penelitian ini, perlu dikaji beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan masalah dalam penelitian ini. Berikut disajikan secara ringkas penelitian-penelitian terdahulu :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Epi Ratnawati, Sukidjo dan Riyanto Efendi (2020) tentang pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Tirta Kencana Tatawarna Bengkulu. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 responden. Metode

analisis yang digunakan yaitu regresi berganda dengan pendekatan kuantitatif dan asosiatif kausal. Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di PT. Tirta Kencana Tatawarna Bengkulu.

2. Penelitian oleh Hyrnanda Era Dewanti dan I Putu Artaya (2019) mengenai Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja, dan Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh pelatihan, pengalaman kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Husada Utama Surabaya. Jumlah populasi dan sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 56 perawat. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis linier berganda. Dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa pelatihan, pengalaman kerja dan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Penelitian yang dilakukan Wahyudi (2018) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Dosen di Universitas Pamulang, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari kepuasan kerja dan pengalaman kerja pada kinerja dosen di Universitas Pamulang. Jumlah sampel yang terdapat di penelitian ini berjumlah 150 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Metode

penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan inferensial, metode analisis dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja dan pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dosen di Universitas Pamulang.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Rosmi dan Syamsir (2020) tentang pengaruh integritas dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari integritas dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Bungo, Jambi. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 160 orang sementara jumlah sampel yang digunakan sebanyak 114 responden. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi. Hasil yang didapat dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun simultan, antara variabel integritas dan pengalaman kerja terhadap kinerja pegawai.
5. Penelitian oleh Rosita dan Tantri Yanuar RS (2019) dengan judul Pengaruh *Burnout*, Pengalaman Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kecerdasan Emosional sebagai *Variable Moderation*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *burnout*, pengalaman kerja, dan motivasi kerja dengan kecerdasan emosional sebagai *variable moderation* terhadap kinerja karyawan di Yayasan GNI. Jumlah sampel dalam penelitian ini

adalah sebanyak 31 responden dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*. Metode analisis data yang digunakan yaitu *Moderated Regression Analysis (MRA)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja, sementara kecerdasan emosional sebagai *variable moderation* mengurangi pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan tingginya kecerdasan akan meningkatkan pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

6. Penelitian oleh Nuzulul Fatimah, Anis Eliyana, Noneng R.S, Ilham, Tatag Hebayu L, Abid Fareed, dan Heri Cahyo B.S (2020) dengan judul Optimalisasi Mediasi Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Divisi Pelayanan Daerah PT. PLN (PERSERO). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui optimalisasi mediasi kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja pegawai di divisi pelayanan daerah PT. PLN (PERSERO). Jumlah populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 48 pegawai. Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan metode kuantitatif dan pendekatan deskriptif, sementara metode analisis yang digunakan adalah *path analysis*. Hasil dari penelitian ini diperoleh, gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap moral dan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap moral dan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, komunikasi

berpengaruh positif terhadap moral dan berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, dan kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap moral. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui moral kerja sebagai *intervening variable*. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui moral kerja sebagai *intervening variable*. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai melalui moral kerja sebagai *intervening variable*.

7. Penelitian oleh Kamaluddin Kadir, Mahfudnurnajamuddin, Junaidin Zakaria, dan Suriyanti (2021) dengan judul Pengaruh Restrukturisasi, Komitmen, dan Komunikasi melalui Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pemerintahan Kota Parepare. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh restrukturisasi, komitmen, dan komunikasi melalui kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pemerintahan Kota Parepare. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.036 orang, sedangkan jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 364 responden. Metode analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah dengan model persamaan struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa restrukturisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, komitmen kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan

kinerja pegawai. Kepuasan kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai, restrukturisasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai *variable moderation*, komitmen kerja berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai *variable moderation*, komunikasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai *variable moderation*.

8. Penelitian oleh Fanny Jovita, Cindy Erosty, Novita Dewi, dan Melkyory Andronicus (2020) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja, Pengawasan, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, pengawasan, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT. Lautan Benua Nusantara Indonesia. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 125 orang sementara jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 95 responden. Metode analisis untuk penelitian ini yaitu dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja, pengawasan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.
9. Penelitian oleh Eka Idayanti, I Dewa Agung Ayu, Piartirini, dan Putu Saroyini (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi, Kompetensi dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Puri Saron,

Seminyak, Kuta, Bali. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi, kompetensi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Puri Saron, Seminyak, Kuta, Bali. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 114 karyawan Hotel Puri Saron, Seminyak, Kuta, Bali. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi berganda. Penelitian ini memperoleh hasil komunikasi, kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

10. Penelitian yang dilakukan Muhammad Oceano Fauzan, Disman, Tjutju Yuniarsih, dan Budi Santoso (2020) dengan judul Pengaruh Komunikasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Provinsi Jambi, Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Provinsi Jambi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 128 orang, sementara besarnya sampel yang dipakai berjumlah 97 orang. Metode analisis yang digunakan adalah dengan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, komunikasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
11. Penelitian oleh Muhammad Asrar-ul-Haq, Sadia Anwar, dan Misbah Hassan (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional

terhadap Kinerja Guru di Institut Pendidikan Tinggi Pakistan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja guru di Institut Pendidikan Tinggi Pakistan. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 166 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara kecerdasan emosional dengan kinerja guru.

12. Penelitian oleh Akhtar W, Ghufran H, Husnain M, dan Shahid A (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan dengan Peran Moderasi dari Dukungan Organisasi yang Dirasakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran moderasi dari dukungan organisasi yang dirasakan dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan terhadap karyawan yang bekerja di bank sektor publik dan swasta di daerah Islamabad dan Rawalpindi. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 316 karyawan dengan metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dukungan organisasi yang dirasakan mengendalikan hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan sehingga hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja akan menjadi lebih kuat ketika dukungan yang dirasakan tinggi.

13. Penelitian yang dilakukan Patiraj Kumari dan Bhanu Priya (2017) dengan judul Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai dan Komitmen Kerja di antara Manajer Bank. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai dan komitmen kerja di antara manajer bank sektor publik dan swasta. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 600 orang sementara sampel yang digunakan sebanyak 287 orang. Metode yang digunakan yaitu dengan analisis korelasi, regresi linier, dan uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer bank sektor publik memiliki tingkat komitmen organisasi dan kinerja yang lebih tinggi dibanding manajer bank swasta. Melalui uji korelasi, ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan komitmen organisasi dan kecerdasan emosional dengan kinerja manajer bank, kemudian melalui regresi linier didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap komitmen organisasi dan kinerja karyawan.
14. Penelitian yang dilakukan oleh Imran Saeed, Saif Ullah Khan, dan Ghayyur Qadir (2017) dengan judul Pengaruh Modal Psikologi dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh modal psikologi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja staf pengajar dari universitas sektor publik di Peshawar. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah

sebanyak 170 responden. Metode analisis yang digunakan adalah dengan metode *Ordinary Least Square* dalam analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara modal psikologi dan kinerja karyawan dan juga kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan. berdasarkan hasil tersebut, ditentukan bahwa modal psikologis dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dengan kinerja karyawan.

15. Penelitian yang dilakukan Rusdiah Hasanuddin dan Herman Sjahrudin (2017) dengan judul Struktur Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, dan Hubungan Keduanya dengan Semangat Kerja dan Kinerja Auditor. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui struktur kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan hubungan keduanya dengan semangat kerja dan kinerja auditor di Kantor Akuntan Publik dan Kementerian Keuangan Wilayah Sulawesi Selatan. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 91 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan metode *Partial Least Square- Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja, kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja pegawai, semangat kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan kecerdasan spiritual melalui semangat kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini :

- a. Penelitian dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh pengalaman kerja, komunikasi, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai.
- b. Metode analisis yang digunakan oleh beberapa penelitian yaitu dengan analisis regresi linier berganda.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini :

- a. Beberapa penelitian sebelumnya menggunakan satu atau dua variabel bebas dengan satu variabel terikat sedangkan penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat.
- b. Lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan dalam penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian yang dilakukan saat ini.
- c. Teknik analisis yang digunakan oleh beberapa penelitian yaitu dengan *Moderated Regression Analysis (MRA)*, *path analysis*, *Structural Equation Modelling (SEM)*, *Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)*, dan *Ordinary Least Square (OLS)*, sedangkan penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.
- d. Jumlah populasi dan sampel dalam penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian saat ini.
- e. Terdapat beberapa penelitian yang memiliki hasil berbeda dengan hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian saat ini.