

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam penggerakan dan kemajuan sebuah organisasi. Karyawan yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dapat membantu organisasi untuk terus berkembang. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam semua kegiatan suatu institusi atau perusahaan. Sebuah institusi atau perusahaan bisa berkembang sangat pesat apabila didalamnya memiliki banyak SDM yang berkompeten di bidangnya, sebaliknya apabila SDM yang berkerja di sebuah institusi atau perusahaan itu tidak berkualitas maka perkembangan institusi atau perusahaan tersebut juga akan terhambat bahkan tidak ada perkembangan.

Di era persaingan global yang ketat, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu faktor yang paling penting memainkan peran utama dalam menjaga keberlanjutan organisasi, kredibilitas serta penciptaan kepercayaan publik (Muhammad, 2021). Menurut Suratman dan Eriyanti (2020), sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu dalam institute maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai asset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Siregar (2017), menyatakan 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. Sedangkan Menurut Susan, (2019), sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

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 Abdullah, 2017). Menurut Brantasari dan Hanita (2020), manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen inti yang mengkhususkan pada bidang pengelolaan kemampuan dan keahlian manusia, selaku tenaga kerja yang melakukan proses kegiatan yang menjadi tujuan organisasi. Sedangkan Menurut Supriyatna dan Syukron, (2020), manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya.

Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Rahmawati dan Irwana (2020). Kinerja merupakan hasil

pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Menurut Yunita (2021), kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Suthayana dan Darmita, (2021), kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan yang sesuai peranannya dalam organisasi.

Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Pande Sutawan selaku *General Manager* Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud, di dapat informasi bahwa kinerja karyawan pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud belum optimal, hal ini dapat dilihat dari banyaknya tamu yang memberikan komentar *negative* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *resort*. Komentar *negative* atau *complain* tamu dapat dilihat pada *Guest Complain Report Book*.

Berdasarkan Tabel 1.1, menunjukkan jumlah *complain* pada tahun 2021 adalah sebesar 32.75% yang tergolong sangat tinggi. Sedangkan Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud menetapkan batas dari jumlah *complain* dalam satu tahun agar tidak melebihi dari 20 *complain*. Jumlah *complain* terendah terjadi pada bulan Maret sebesar 1,75% dan *complain* tertinggi terjadi pada bulan Desember sebesar 3,75%. Banyaknya *complain* dari tamu tersebut adalah gambaran kurang optimalnya kinerja pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud.

Tabel 1.1
Keluhan Tamu Terhadap Kualitas Pelayanan

Bulan	Keluhan tamu				Persentase %
	Kebersihan Kamar	Kecepatan Pelayanan	Kesalahan Teknisi	Pelayanan Spa	
Januari	3	2	2	2	2,25
Februari	4	1	4	3	3,00
Maret	2	3	1	1	1,75
April	4	2	3	1	2,50
Mei	2	3	3	2	2,50
Juni	4	2	2	1	2,25
Juli	2	3	3	2	2,50
Agustus	2	2	4	3	2,75
September	5	2	3	4	3,50
Oktober	4	3	2	2	2,75
November	3	2	4	4	3,25
Desember	4	4	5	2	3,75
Total	39	29	36	27	32,75

Sumber : Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud 2021

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh iklim organisasi (Woru, dkk., 2021). Menurut Gracia (2021). Iklim Organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pekerja yang lain, Katili, dkk., (2021). Menyatakan Iklim organisasi adalah keadaan, kondisi dan karakteristik lingkungan tempat bekerja yang menjadi ciri khas sebuah organisasi yang terbentuk dari sikap, perilaku dan kepribadian seluruh anggota organisasi. Sedangkan menurut Putra dan Satrya, (2019), iklim organisasi adalah lingkungan internal organisasi, yang mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi.

Dari observasi yang dilakukan ditemukan permasalahan terkait iklim organisasi yang kurang kondusif yang ada pada perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan ditemukan fenomena bahwa

karyawan merasa tidak diberikan dukungan baik dari atasan maupun sesama rekan kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Contohnya pada saat diberikan teguran oleh atasan, karyawan yang bersangkutan tidak diberikan semangat oleh rekan kerja yang lain tetapi cenderung menyudutkan.

Penelitian yang mengaitkan pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Junnah, *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila iklim organisasi meningkat maka akan di ikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Iklim organisasi meningkat maka akan di ikuti dengan peningkatan kinerja karyawan. Penelitian Gracia, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Iklim organisasi dilakukan peningkatan maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Penelitian Katili, dkk., (2021), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Iklim organisasi dilakukan peningkatan maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Penelitian Sapta, dkk (2019), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya semakin baik iklim organisasi maka kinerja karyawan akan meningkat.

Sedangkan penelitian berbeda dilakukan oleh Woru, dkk., (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika iklim organisasi menurun maka akan diikuti oleh menurunnya kinerja karyawan. Penelitian Yasdianto, dkk., (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa iklim organisasi memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika iklim organisasi menurun maka akan diikuti oleh menurunnya kinerja karyawan.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional (Kurniawan, 2020). Menurut Daud dan Hamdan, (2021), kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Kecerdasan emosional menurut Dewi dan Ramadhani, (2021), kemampuan seseorang untuk dapat mengenal dirinya sendiri dan orang lain, berfikir secara logis dan sikap positif serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan pemahaman dengan orang lain. Sedangkan menurut Halim, (2020), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, ditemukan fenomena bahwa masih kurangnya kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan yang membuat kinerja karyawan belum optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan didapatkan informasi bahwa karyawan tidak melakukan pengaturan diri dengan baik, tidak dapat menunda

kesenangan sebelum mengerjakan tugas yang diberikan serta kurang mampu mengatasi tekanan emosi. Contohnya karyawan membawa permasalahan pribadi di dalam pekerjaan sehingga mengganggu kinerjanya, misalkan karyawan mendapatkan tugas *handling guest luggage* dan karyawan membawa *luggage* dengan tidak hati-hati sehingga bisa merusak barang yang ada di dalam *luggage*.

Penelitian yang berkaitan dengan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Rauf, dkk., (2019). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Apabila kecerdasan emosional diterapkan dengan baik dan tepat maka kinerja karyawan akan meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Penelitian Kumala (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila kecerdasan emosional meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Penelitian Widyani, dkk (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila kecerdasan emosional meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat.

Penelitian Lona, *et al.*, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Penelitian Setiawan, *et al.*, (2019). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan

emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Apabila kecerdasan emosional meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat.

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh lansart, dkk., (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan secara parsial kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila kecerdasan emosional menurun maka akan diikuti oleh menurunnya kinerja karyawan. Penelitian Hasibuan (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh tidak positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila kecerdasan emosional menurun maka akan diikuti oleh menurunnya kinerja karyawan.

Selain iklim organisasi dan kecerdasan emosional, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi (Woru, dkk., 2021). komunikasi adalah cara seseorang dengan orang lain dalam hal penyampaian pesan agar lebih mudah dipahami dan dimengerti. (Simanjuntak, dkk., 2020). Menurut Aidah dan Ratnasari, (2020). Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Sedangkan Menurut Fachrezi dan Khair, (2020). Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari ide –ide dari satu pihak ke pihak lain, baik dari individu maupun kelompok untuk dapat menginterpretasikan yang dimaksud dan melaksanakan tugas –tugas dengan sebaik – baiknya.

Dari observasi yang dilakukan ditemukan fenomena bahwa komunikasi yang ada di perusahaan belum berjalan dengan efektif yang menyebabkan kinerja karyawan belum optimal seperti kurangnya tingkat pemahaman pesan

yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan ditemukan fenomena karyawan tidak mengerti atau memahami pesan yang diterima sehingga memicu kesalahan dalam pelaksanaan kerja. Contohnya karyawan reservasi lupa menyampaikan kepada karyawan *reception* bahwa adanya *special request* dari tamu, tamu yang awalnya *request twin bed room* sedangkan yang di *set up double bed room* dan hal ini akan menyebabkan kesalahan pemahaman pesan antara *reservasi*, *reception* dan *housekeeping*.

Penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Mogi (2020), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Apabila komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati, (2020), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya apabila komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Penelitian Widyani, dkk (2021), dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat.

Penelitian Antara, *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat. Penelitian Bua, *et al.*, (2020). Dengan hasil

penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya apabila komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan ikut meningkat.

Penelitian berbeda dilakukan oleh Manurung dan Prana, (2020). Dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika komunikasi menurun maka akan diikuti dengan menurunnya kinerja karyawan. Penelitian Anandita, dkk., (2021). Dengan hasil penelitian komunikasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya jika komunikasi menurun maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian pengaruh iklim organisasi, kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja karyawan dilakukan pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud, pita maha merupakan perusahaan jasa yang bergerak di sektor pariwisata khususnya pada bidang perhotelan. *Resort* ini beralamat di Jl. Sanggingan, Kedewatan, Kec. Ubud, Kab. Gianyar, Bali, Indonesia, fasilitas yang dimiliki berupa 8 unit *Garden Villa*, 12 unit *Pool Garden Villa*, 3 unit *Pool Duplex Villa*, dan 1 unit *Spa Villa*. Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud memiliki jumlah tenaga kerja 60 orang karyawan.

Persaingan yang ketat dalam bisnis, membuat berbagai industri harus bekerja keras meningkatkan kinerja perusahaannya. Tidak terkecuali pada industri perhotelan. (Verita dan Amalia, 2021). Ketatnya persaingan pada bidang perhotelan, membuat Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud,

selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para tamu yang berkunjung dengan cara meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan.

Dari fenomena diatas dan hasil penelitian sebelumnya maka penulis tertarik untuk mengambil judul : **Pengaruh Iklim Organisasi, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini dengan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud?
- 2) Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud?
- 3) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud?

1.3 Tujuan Penelitian

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

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi sumber daya manusia untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi, kecerdasan emosional dan komunikasi 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 :

- a) 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.
- b) Bagi Pita Maha Tjampuhan *Resort and Spa* Ubud, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang dihadapi serta dapat digunakan sebagai dasar dalam menyusun kebijakan.
- c) 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 iklim organisasi, kecerdasan emosional dan komunikasi 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 Karyawan

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

memberikan kontribusi pada ekonomi. (Rahmawati dan Irwana, 2020). Menurut Yunita, (2021), kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Menurut Suthayana dan Darmita, (2021), kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan yang sesuai peranannya dalam organisasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

2) **Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Menurut Sutrisno, (Gunawan, 2021) : 15-16). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan meliputi :

a) Efektivitas dan Efisiensi

Dalam berhubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadi efisiensi dan efektivitas organisasi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan.

b) Otoritas dan Tanggung jawab

Dalam organisasi yang baik, wewenang dan tanggung jawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang tindih tugas.

Masing-masing pegawai yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut.

c) **Disiplin**

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Masalah disiplin pegawai yang ada didalam organisasi baik atasan ataupun bawahan akan memberikan corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai apabila kinerja individu maupun kelompok ditingkatkan.

d) **Inisiatif**

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, Kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan suatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Dengan perkataan lain, inisiatif pegawai yang ada didalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja.

3) 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.

2.1.2 Iklim Organisasi

1) Pengertian Iklim Organisasi

Menurut Gracia, (2021), iklim Organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pekerja yang lain. Katili, dkk., (2021). Menyatakan Iklim organisasi adalah keadaan, kondisi dan

karakteristik lingkungan tempat bekerja yang menjadi ciri khas sebuah organisasi yang terbentuk dari sikap, perilaku dan kepribadian seluruh anggota organisasi. Sedangkan menurut Putra dan Satrya, (2019), iklim organisasi adalah lingkungan internal organisasi, yang mempengaruhi praktik dan kebijakan SDM yang diterima oleh anggota organisasi.

Dari definisi diatas dapat di ambil sebuah kesimpulan bahwa Iklim Organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pekerja yang lain.

2) **Faktor – faktor yang mempengaruhi iklim organisasi**

Strees (Gunawan, 2021 : 23-24). Mengemukakan lima faktor yang mempengaruhi iklim organisasi, yaitu :

a) **Penempatan Personalia**

Masalah penempatan personalia atau penempatan sangat penting, karena apabila terjadi kesalahan dalam penempatan dapat menjadikan perilaku pegawai menjadi terganggu dan pada akhirnya bisa merusak iklim organisasi. Dalam penempatan seorang pemimpin hendaknya melihat berbagai aspek atau kondisi seperti, spesialisasi yang dimiliki, kegemaran, keterampilan, pengalaman watak.

b) **Pembinaan Hubungan Komunikasi**

Dalam lingkungan organisasi biasanya tidak luput dari proses komunikasi, dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangat berperan dan iklim organisasi tercipta karena adanya komunikasi.

Hubungan yang dibangun bersifat formal dan non formal. Komunikasi yang bersifat formal dapat berlangsung dalam suasana rapat atau kegiatan formal lainnya. Sedangkan komunikasi yang bersifat informal berlangsung.

3) Indikator Iklim Organisasi

Indikator iklim organisasi menurut Kusnan (Gunawan, 2021 : 21). Meliputi :

a) Tanggung Jawab

Indikator dari tanggung jawab diartikan bagaimana pelaksanaan tugas dan pencapaian hasil karyawan di dalam perusahaan.

b) Identitas Individu dalam Organisasi

Identitas Individu dalam Organisasi diartikan karyawan melaksanakan pekerjaannya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk samasama disiplin dalam bekerja dan mencapai tujuan pada perusahaan.

c) Kehangatan antar karyawan

Kehangatan antar pegawai merupakan bagaimana interaksi antar karyawan dalam menjalin komunikasi yang baik di dalam perusahaan.

d) Dukungan

Dukungan diartikan sebagaimana karyawan saling membantu dan memberikan support antar karyawannya.

e) **Konflik**

Konflik diartikan bagaimana karyawan dalam menyelesaikan permasalahan dalam perbedaan pendapat antara individu atau kelompok.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

1) Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Daud dan Hamdan, (2021), kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional. Kecerdasan emosional menurut (Dewi dan Ramadhani, 2021). Kemampuan seseorang untuk dapat mengenal dirinya sendiri dan orang lain, berfikir secara logis dan sikap positif serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan pemahaman dengan orang lain. Sedangkan menurut Halim, (2020), kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh manusia.

Dari definisi di atas dapat di ambil sebuah kesimpulan bahwa Kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional.

2) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

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

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) 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.

2.1.4 Komunikasi

1) Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah cara seseorang dengan orang lain dalam hal penyampaian pesan agar lebih mudah dipahami dan dimengerti. (Simanjuntak, dkk., 2020). Menurut Aidah dan Ratnasari, (2020). Komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Sedangkan Menurut Fachrezi dan Khair, (2020). komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari ide –ide dari satu pihak ke pihak lain, baik dari individu maupun kelompok untuk dapat menginterpretasikan yang dimaksud dan melaksanakan tugas –tugas dengan sebaik – baiknya.

Berdasarkan definisi diatas dapat diambil salah satu kesimpulan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari ide –ide dari satu pihak ke pihak lain, baik dari individu maupun kelompok untuk dapat menginterpretasikan yang dimaksud dan melaksanakan tugas –tugas dengan sebaik – baiknya.

2) Bentuk - bentuk komunikasi

Menurut Scott (Saputra, 2021 : 33-34). tiga bentuk-bentuk komunikasi, meliputi :

a) Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang dilancarkan dari atas kebawah (*downward communication*) dan sebaliknya dari bawah ke atas (*upward communication*) atau dengan kata lain komunikasi yang dilancarkan oleh pihak atasan kepada bawahan

atau sebaliknya dari bawahan kepada atasan (*two-way traffic communication*). Karena komunikasi menyangkut masalah hubungan manusia dengan manusia, maka suksesnya komunikasi tergantung pada *frame of reference* manusia-manusia yang terlibat didalamnya.

b) **Komunikasi Horizontal**

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan mendatar antara anggota staf dengan anggota staf, pegawai dengan pegawai dan sebagainya. Untuk memecahkan masalah yang timbul akibat proses komunikasi dengan jalur seperti itu adalah tugas *Public Relation Officer* (Kepala Hubungan Masyarakat). Antara komunikasi vertikal dengan komunikasi horizontal terkadang terjadi komunikasi diagonal.

c) **Komunikasi Diagonal**

Komunikasi Diagonal adalah komunikasi antar pemimpin antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lain. Seperti kita ketahui bahwa komunikasi internal ini bukan saja terjadi dalam tiga konteks seperti yang telah dijelaskan di muka, melainkan dapat terjadi secara personal (*personal communication*).

3) 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.

2.1.5 Hubungan Antar Variabel

1) Hubungan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Gracia, (2021), iklim organisasi adalah serangkaian perasaan dan persepsi dari berbagai pekerja yang dapat berubah dari waktu ke waktu dan dari satu pekerja ke pekerja yang lain. Katili, dkk., (2021). Menyatakan Iklim organisasi adalah keadaan, kondisi dan karakteristik lingkungan tempat bekerja yang menjadi ciri khas sebuah organisasi yang terbentuk dari sikap, perilaku dan kepribadian seluruh anggota organisasi. Variabel iklim organisasi dipelajari sebagai bagian dari sistem organisasi secara keseluruhan. Dalam konteks ini, iklim organisasi dilihat sebagai sesuatu yang hidup di suatu organisasi yang mengikat semua anggota organisasi dalam upaya mencapai tujuan bersama. Iklim juga dapat dilihat sebagai bagian dari suatu lingkungan organisasi yang mempengaruhi perilaku dan penampilan (performance) organisasi atau kinerja para karyawannya. (Suriyani, 2015).

2) Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Menurut Daud dan Hamdan, (2021), kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi

emosional. Kecerdasan emosional menurut (Dewi dan Ramadhani, 2021), kemampuan seseorang untuk dapat mengenal dirinya sendiri dan orang lain, berfikir secara logis dan sikap positif serta mampu menjalin hubungan yang harmonis dengan orang lain dan pemahaman dengan orang lain. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja. (Setyaningrum, dkk., 2016).

3) **Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi adalah cara seseorang dengan orang lain dalam hal penyampaian pesan agar lebih mudah dipahami dan dimengerti. (Simanjuntak, dkk., 2020). Menurut Aidah dan Ratnasari, (2020), komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seseorang kepada seseorang. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan. Selain dalam kehidupan bermasyarakat, komunikasi juga sangat berperan dalam kehidupan berorganisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, dan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, komunikasi

diharapkan efektif sesuai dengan tujuan organisasi yang direncanakan. (Rialmi dan Morsen, 2020).

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 Junnah, *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian : *Effect Of Organizational Climate And Job Stress On Employee Performance In Banking X Medan*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala iklim organisasi. Penelitian ini melibatkan 116 orang karyawan di Perbankan X Kota Medan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa iklim organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perbankan X Medan. Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakann yaitu iklim organisasi dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.

- 2) Penelitian Putra *et al.*, (2021). Dengan hasil penelitian : *The Effect Of Leadership And Organizational Climate On Performance Of Employees In West Lombok District*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Pemerintah Desa di Barat Kabupaten Lombok sebanyak 61 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakann yaitu iklim organisasi dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian.
- 3) Penelitian Gracia, (2021). Dengan judul peneltian : Pengaruh Iklim Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sekretariat Kamar Dagang dan Industri Indonesia Kantor Pusat Jakarta. Teknik data analysis yang digunakan antarlain Uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, Koefisien Korelasi dan Koesfisien determinasi serta uji Hipotesis (Uji t dan Uji F) menggunakan SPSS Versi 21. Dengan Teknik sampling jenuh diperoleh jumlh sampel sebanyak 63 responden. Hasil penelitian menunjukan iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah variabel *independent* yaitu iklim organisasi dan variabel *dependent* yaitu kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian.

- 4) Penelitian Katili, (2021). Dengan judul penelitian : Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Di Dinas Pertanian Dan Peternakan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian asosiatif. Dengan jumlah sampel 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan dalam penelitian ini adalah variabel *independent* yaitu iklim organisasi dan variabel *dependent* yaitu kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian.
- 5) Penelitian Sapta, dkk (2022). Dengan judul penelitian : Pengaruh Iklim Organisasi, Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Adika Jaya Dewata Denpasar. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Jumlah sampel yang di gunakan berjumlah 110 responden. Hasil Penelitian menunjukkan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada varibel *independent* dan *dependent* yang digunakann yaitu iklim organisasi dan kinerja karyawan sedangkan perbedaannya terletak pada tahun dan tempat penelitian
- 6) Penelitian Woru, dkk., (2021). Dengan judul penelitian : Kinerja Pegawai Dipengaruhi Oleh Komunikasi, Iklim Organisasi dan Motivasi Kerja. Sampel dalam penelitian ini adalah 52 orang pegawai di lingkungan Distrik Yapen Selatan. Teknik yang diguakan adalah

Uji regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 22 digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan hasil iklim organisasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu iklim organisasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian.

- 7) Penelitian Yasdianto, dkk., (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Etos Kerja, Motivasi, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Departemen *Asset & Office Management* PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan metode eksplanasi, asosiatif, descriptive dan metode survey. Analisis data menggunakan analisis linear berganda dengan SPSS versi 25. Populasi dan sampel penelitian adalah seluruh personil Departemen *Asset & Office Management* sebanyak 31 karyawan. Dengan hasil penelitian, Iklim organisasi secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu iklim organisasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian.
- 8) Penelitian Lona, *et al.*, (2020). Dengan judul penelitian : *The Influence of Emotional Intelligence, Intellectual Intelligence, Spiritual Intelligence on Employee Performance*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan

daftar pertanyaan. Sampel berjumlah 61 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling. Pengelolaan data primer menggunakan teknik analisis *Statistical Package for Social Science* (SPSS) dengan *multiple* metode analisis regresi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 9) Penelitian Setiawan, *et al.*, (2019). Dengan judul penelitian : *The Effect of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Employee Performance PT. Proconfo Indah*. Populasi adalah 56 karyawan PT. Proconfo Indah, dan semuanya digunakan sebagai sampel. Menggunakan teknik sensus sampling. Data dianalisis dengan regresi berganda analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 10) Penelitian Rauf, dkk., (2019). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. Populasi penelitian ini adalah seluruh

karyawan pada bagian Departemen Sumber Daya Manusia PT. Semen Tonasa. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh dimana populasi dijadikan sampel yaitu sebanyak 72 responden. Metode analisis data pada penelitian menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 11) Penelitian Kumala, (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kecerdasan Emosi Serta Motivasi Karyawan Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Pt. Riscon Realty). Sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Teknik menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria tertentu. Dan dalam penelitian ini dianalisis menggunakan Explanatory analisis dan prediktif dengan bantuan program SPSS 17.0. Hasil analisis dalam penelitian ini, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 12) Penelitian Widyani, dkk (2021). Dengan judul penelitian : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja

Karyawan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling jenuh dengan jumlah responden sebanyak 60 karyawan pada PT Angkasa Pura Support Bali di Badung. Pengolahan data menggunakan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan program SmartPLS 3.0 For Windows. Dengan hasil analisis dalam penelitian ini, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 13) Penelitian lansart, dkk., (2020). 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 analisis dalam penelitian ini, kecerdasan emosional berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 14) Penelitian Hasibuan, (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Pusat Batam. Jumlah responden sebanyak 41 karyawan, selanjutnya data diolah menggunakan SPSS versi 25. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil analisis dalam penelitian ini kecerdasan emosional tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu kecerdasan emosional dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 15) Penelitian Antara, *et al.*, (2021). Dengan judul penelitian : *The Effect of Time Management and Communication on Employee Performance with Mediation of Work Motivation in The Kepeng Money Crafts Industry, Kamasan Village, Klungkung District*. Melibatkan 40 karyawan perusahaan sebagai responden penelitian. Penyebaran kuesioner kepada responden adalah metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, selanjutnya data tersebut diolah menggunakan *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (PLS) melalui program *Smart PLS 3.0* pada taraf signifikansi 0,05 (5%). Hasil

penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tempat penelitian.

- 16) Penelitian Bua, *et al.*, (2020). Dengan judul penelitian : *The Aftermath of Work Environment, Communication and Leadership on Performance of Employees in Tarakan City Education Office*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan dilakukan pada 48 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Teknik sampel yang digunakan adalah acak dan teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dengan faktor analisis, uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 17) Penelitian Mogi, (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Ramayana Lestari Sentosa. Tbk Di Jakarta Pusat. jumlah populasi 50 karyawan dan sampel yang di ambil sebanyak 50 dengan teknik sampel jenuh. Metode deskriptif kuantitatif digunakan penulis karena pendekatan ini menggambarkan permasalahan untuk menentukan

seberapa besarnya pengaruh variabel independent. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi secara simultan berpengaruh positif 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.

- 18) Penelitian Sukmawati, (2020). Dengan judul penelitian : Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. Populasi penelitian ini adalah karyawan Yayasan Al Muhajirin Dotamana Indah Batam yang berjumlah 52 orang. Data diperoleh dengan metode menyebarkan kuesioner kemudian dianalisa dengan menggunakan uji regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Adapun 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.
- 19) Penelitian Widyani, dkk (2021). Dengan judul penelitian : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kerjasama Tim, dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Cabang Renon. Jumlah Populasi dengan 55 orang pegawai Warung Mina Cabang Renon. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis

regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Adapun persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

- 20) 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 bersignifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.
- 21) Penelitian Anandita, dkk., (2021). Dengan judul penelitian : Pengaruh Fasilitas Kerja dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Cv. Zam – Zam Jombang). Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan metode sampling jenuh (sensus) yang mana jumlah seluruh populasi dijadikan sampel. Sehingga sampel dalam

penelitian ini adalah 32 responden. Dengan hasil penelitian Komunikasi tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada variabel *independet* dan *dependent* yang digunakan sama yaitu komunikasi dan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada tahun dan tempat penelitian.

