

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas sumber daya manusia akan berpengaruh terhadap kesuksesan suatu perusahaan, jika produktivitas yang dihasilkan dikelola dengan baik. Menurut Novitasari (2020) sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang sangat dibutuhkan dalam perusahaan, karena untuk menunjang keberhasilan dan perkembangan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi yang bersifat publik dalam tanggapan tergantung sumber daya manusia yang dimiliki, dimana dibutuhkan suatu koordinasi yang untuk menyampaikan tugas-tugas, baik pekerja perseorangan maupun pekerja kelompok untuk mencapai tujuan organisasi dari perusahaan tersebut. Dengan demikian sangat diperlukan karyawan yang memiliki kinerja yang baik dan dapat mengantisipasi peluang dan tantangan yang akan dihadapi nya sehingga pemanfaatan sumber daya manusia harus diarahkan sebagai pemikir dan penentu yang baik bagi keberlangsungan perusahaan.

Seluruh kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan bisnis perusahaan atau organisasi merupakan bentuk dari kinerja. Kinerja adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam satu periode tertentu. Piantara, *et al.*, (2021) menyatakan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang di bawah ukuran yang berlaku pada pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan Fanulene *et al.*, (2022) kinerja karyawan merupakan hasil kerja atau perilaku kerja yang telah dicapai oleh karyawan baik berupa kualitas maupun kuantitas

sesuai dengan tugas atau tanggung jawab yang telah diberikan oleh perusahaan. Pada Penelitian ini difokuskan melalui tiga faktor yaitu, kecerdasan emosional, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu menurut Taufik *et al.*, (2023) Kecerdasan Emosional (EQ) merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi, memotivasi diri sendiri, serta mempertahankan komitmennya yang bermanfaat baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain. Armansyah (2018) menyatakan bahwa kemampuan kecerdasan emosi adalah memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan keterampilan orang lain, serta dapat menggunakan perasaan tersebut untuk menyatukan pikiran dan perilaku. Menurut Ayunani *et al.*, (2024) Individu dengan kecerdasan emosional yang baik mampu menghadapi berbagai tantangan serta menjadi pribadi tangguh, produktif, dan optimis dalam mengatasi permasalahan.

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada sebagian karyawan di PESSO Cafe Denpasar, karyawan merasa kurang dalam pengendalian diri pada saat melaksanakan pekerjaan, belum adanya kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri. Seperti seorang pelanggan meminta perubahan pesanan berkali-kali, karyawan menanggapi dengan sikap dingin atau tidak ramah menunjukkan bahwa ia sedang dalam suasana hati tidak baik. Dengan hal tersebut karyawan tidak bisa meredakan emosinya sebelum menyelesaikan tugas yang diberikan dan tidak mampu mengatasi tekanan emosi. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ayunani *et al.*, (2024), Purnamasari (2022), Jumadi, *et al* (2022), Putri, *et al.*, (2024), Siswadi (2021) menunjukkan

bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sedangkan berbeda dengan Sabuhari *et al.*, (2021), Mahita, *et al.*., (2023), Lansart *et al.*, (2019) menyatakan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja

Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu menurut Ganyang (2018:207) komunikasi kerja adalah suatu aktifitas penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima pesan atau informasi tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan yang dimaksud oleh penyampai pesan atau informasi. Menurut Effendi (2018:188) komunikasi kerja adalah kapasitas individu atau kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan kehendak kepada individu dan kelompok lain. Menurut Siahaan dan Masriah (2022) Komunikasi di tempat kerja bisa diibaratkan dengan makanan yang merupakan bagian terpenting dalam pekerjaan. Komunikasi memiliki pengaruh yang besar, jika karyawan dapat mengendalikan komunikasi dan menjaga keharmonisan maka kinerja karyawan akan meningkat, namun jika karyawan tidak dapat mengendalikan komunikasi dan tidak dapat menjaga keharmonisan maka kinerja karyawan akan menurun Febriani *et al.*, (2024).

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada sebagian karyawan di PESSO Cafe Denpasar adalah kurangnya pemahaman atau ketidakjelasan instruksi tanpa memberikan detail yang jelas dengan apa yang dimaksud oleh pimpinan. Seperti pimpinan memberi perintah kepada karyawan untuk menyelesaikan orderan namun tidak memberikan waktu yang spesifik dan urutan prioritas yang jelas

antara kualitas atau pelayanan. Hal tersebut berdampak kepada karyawan merasa kebingungan atau tidak percaya diri dalam melaksanakan tugas.

Hal ini juga rentan menurunnya kinerja karyawan yang sewaktu – waktu berdampak pada perkembangan Perusahaan mengingatnya banyak persaingan yang dilakukan oleh Cafe – Cafe lain sehingga PESSO Cafe Denpasar harus meningkatkan kinerja dari karyawannya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Allamsyah (2024), Mawardiningtyas (2024), Pradnyana (2023), Elviana (2023), Fransiska (2020) menyatakan bahwa komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan menurut Najati (2022), Setiani & ABS (2020), Siregar (2023) menunjukkan bahwa komunikasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu menurut Sihalo (2020) lingkungan kerja adalah segala sesuatu hal atau unsur-unsur yang dapat mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung terhadap organisasi atau perusahaan yang akan memberikan dampak baik atau buruk terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Prihantoro (2019:20), bahwa “Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan efektivitas kerja karyawan, yang bentuknya dapat berupa lingkungan materil seperti tempat dan sarana produksi, serta lingkungan psikologis seperti suasana hubungan sosial antar personal perusahaan”. Ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja dapat membebani karyawan, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan kinerja Ernanda *et al.*, (2024).

Berdasarkan observasi dan wawancara kepada sebagian karyawan di PESSO Cafe Denpasar terkait lingkungan kerja mengarah kepada suasana kerja dimana

terjadi ketegangan atau perbedaan antara individu atau kelompok yang mempengaruhi produktivitas di tempat kerja. Kurangnya dukungan tim, karyawan yang bekerja secara individual tanpa saling membantu satu sama lain dapat menciptakan suasana yang tidak kolaboratif yang berujung penurunan semangat kerja. Suasana kerja yang tidak nyaman dapat mempengaruhi karyawan terhadap kepuasan mereka bekerja.

Lingkungan kerja yang menyenangkan akan memberikan dampak yang baik terhadap diri sendiri dan perusahaan sehingga karyawan memperoleh kepuasan dalam pencapaian kinerjanya dan perusahaan juga memperoleh tujuan perusahaan yang ingin dicapainya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ratu *et al.*, (2023), Rastana, *et al.*, (2021) Latif, *et al.*, (2022), Darmadi (2020), Suryani (2024) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan Warongan *et al.*, (2022), Nabawi (2019), Sihotang (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Pesso Cafe Denpasar merupakan sebuah Cafe dan restoran yang cukup populer di pusat Kota Denpasar. Kinerja karyawan di Pesso Cafe Denpasar dinilai cukup baik, terlihat dari beberapa indikator. Dalam proses pencapaian tujuan perusahaan, karyawan harusnya melatih diri dan memiliki kinerja yang tinggi untuk menyelesaikan tanggung jawabnya pada perusahaan. Karyawan Pesso Cafe Denpasar masih menunjukkan kinerja yang rendah dan belum optimal. Penilaian kinerja ialah media yang bisa dipakai guna mengulas kinerja karyawan. Untuk menilaikan kinerja karyawan di Pesso Cafe Denpasar. Di nilainya kinerja ini akan dilaksanakan langsung dari manager tiap bulan, untuk nilainya perlu dilandaskan pada sebagian syarat yang sudah ditentukan manager. Karyawan yang bekerja dengan rajin dan mencapai atau melebihi

target ditetapkan akan menerima gaji yang lebih tinggi (Ilmiah & Kuswirno, 2024). Berikut adalah tabel ketercapaian kinerja karyawan selama periode tahun 2023:

Tabel 1.1
Ketercapaian Kinerja Karyawan
Pesso Cafe Denpasar Tahun 2023

Bulan	Target (%)	Realisasi (%)
Januari	100%	97%
Februari	100%	94%
Maret	100%	94%
April	100%	92%
Mei	100%	88%
Juni	100%	85%
Juli	100%	71%
Agustus	100%	70%
September	100%	69%
Oktober	100%	67%
November	100%	80%
Desember	100%	85%

Sumber: Pesso Cafe Denpasar 2024

Berdasarkan table 1.1 di atas, Menurut Indra *et al.*, (2023) berdasarkan data yang menunjukkan fluktuasi dengan kecenderungan menurun dari membandingkan target dan pencapaian tiap tahunnya dapat mengindikasikan bahwa terjadi permasalahan dari kinerja karyawan. Selama Januari - Desember 2023, kinerja karyawan cenderung menurun dengan rata-rata realisasi kinerja berada di atas 83%. Namun pada bulan Oktober sangat terlihat terjadi penurunnya kinerja karyawan mencapai 67%. Penurunan kinerja ini disebabkan dari beragam aspek, seperti kurangnya pengendalian diri terhadap karyawan, kurangnya pemahaman atau ketidakjelasan intruksi tanpa memberikan detail

yang jelas dengan apa yang dimaksud oleh pimpinan, dan suasana kerja yang merasa tegang, perbedaan antara individu atau kelompok yang kurang kolaboratif dapat mempengaruhi produktivitas di tempat kerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang terjadi sehingga peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PESSO Cafe Denpasar”**

1.2 Rumusan Permasalahan

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimanakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar?
- 2) Bagaimanakah pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar?
- 3) Bagaimanakah pengaruh lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar.

- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan pemikiran, pemahaman, dan pengembangan ilmu pengetahuan serta keterampilan dibidang Sumber Daya Manusia, khususnya yang mempelajari tentang kinerja karyawan.

2) Manfaat Praktis

- a) Bagi pembaca, untuk menambah referensi dan sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PESSO Cafe Denpasar.
- b) Bagi peneliti, sebagai sarana untuk melatih berfikir secara ilmiah dengan berdasar pada disiplin ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, komunikasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.
- c) Bagi PESSO Cafe Denpasar

Bagi PESSO Cafe Denpasar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat dijadikan sebagai saran dan masukan bagi perusahaan untuk mengadakan penyempurnaan dan peningkatan khususnya tentang kecerdasan emosional, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

- d) Bagi Universitas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat sebagai bahan bacaan ilmiah perpustakaan dan juga dapat digunakan sebagai referensi penelitian bagi lembaga atau peneliti selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Menurut Sugiyono (2019:86) landasan teori merupakan alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proporsi yang disusun secara sistematis. Teori digunakan untuk memberikan kerangka berpikir yang ilmiah dengan tujuan menjelaskan tentang fenomena yang diteliti. Landasan teori memiliki konsep yang sistematis dan rapi dalam penelitian karena menjadi sebuah dasar dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

2.1.1 *Social – Cognitive Theory*

Menurut Bandura (1986), bahwa perilaku manusia disebabkan oleh pengaruh pribadi, perilaku, dan lingkungan. Teori Kognitif Sosial (SCT) berpendapat bahwa bagian dari akuisisi pengetahuan individu dapat secara langsung berhubungan dengan mengamati orang lain dalam konteks interaksi sosial, pengalaman, dan pengaruh media luar. Dengan mengamati orang lain, manusia memperoleh pengetahuan, aturan-aturan, keterampilan- keterampilan, strategi- strategi, keyakinan - keyakinan, dan sikap-sikap. SCT menjelaskan fungsi tim dalam hal penyebab timbal balik di mana karakteristik tim, faktor lingkungan (yang mengelilingi tim) dan perilakunya beroperasi sebagai penentu interaksi dari perilaku dan hasil tim. Kecerdasan emosional yang berkualitas bukanlah sesuatu yang statis, melainkan kemampuan yang dapat berkembang melalui latihan dan pengalaman. Menurut Bandura (1986) Dengan mengasah kemampuan-kemampuan ini, seseorang dapat meningkatkan kesejahteraan pribadi dan hubungan sosial serta sukses dalam berbagai aspek kehidupan.

Komunikasi kerja yang efektif sangat bergantung pada berbagai faktor yang dijelaskan oleh *Social Cognitive Theory* (Bandura, 1986). Melalui pembelajaran observasional, penguatan sosial, *self-efficacy*, individu dapat mengembangkan keterampilan komunikasi mereka di tempat kerja. Karyawan belajar dari pengamatan mereka terhadap perilaku orang lain, menginternalisasi umpan balik yang diterima, dan menyesuaikan cara mereka berkomunikasi berdasarkan pengalaman dan pengaruh sosial.

Oleh karena itu, teori SCT memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana keterampilan komunikasi berkembang dan bagaimana pengaruh sosial di tempat kerja dapat membentuk cara kita berkomunikasi. Menurut Bandura (1986) Lingkungan kerja yang berkualitas sangat mendukung *Social Cognitive Theory* (SCT) dalam membentuk perilaku dan keterampilan individu melalui pengaruh sosial, pembelajaran observasional, dan penguatan sosial. Melalui pengamatan, *feedback* positif, dan *self-efficacy* yang tinggi, lingkungan kerja dapat menjadi tempat di mana karyawan belajar dan berkembang, baik dalam hal keterampilan teknis maupun keterampilan sosial. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pembelajaran sosial dan penguatan positif akan meningkatkan kinerja, kepuasan kerja, dan keterlibatan karyawan.

2.1.2 Goal Setting Theory

Penelitian ini juga menggunakan *Goal setting theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968). *Goal setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. *Goal setting theory* menekankan bahwa krusialnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang

mampu memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya.

Dalam penelitian ini menggunakan *goal setting theory* menjelaskan bagaimana karyawan berusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan yaitu dengan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosional (Rauf, *et al* 2020). Kecerdasan emosional karyawan yang berkualitas dapat ditunjukkan dari sifat ramah, mudah bergaul, dan pengelolaan emosi dari individu tersebut. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang bagus akan memberikan dorongan untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya dan akan memberikan produktivitas yang baik bagi perusahaan. Seseorang yang memiliki kepercayaan diri tinggi, cenderung yakin bahwa mereka mempunyai kemampuan yang diperlukan untuk mengerjakan pekerjaan tertentu, sanggup melakukan usaha yang diperlukan, dan tidak ada kejadian yang menghalangi mereka untuk mencapai tingkat kinerja yang diharapkannya.

Karyawan dapat memberikan kinerja yang berkualitas apabila komunikasi kerja dipersepsikan baik oleh perusahaan dan karyawan, maka ini akan dapat meningkatkan kualitas dengan mengemukakan bahwa komunikasi kerja membantu perkembangan dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja dengan baik dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika di bawah standar (Tambunan 2018). Lingkungan kerja yang berkualitas terhadap kinerja karyawan dalam perusahaan harus berupaya untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dalam bekerja sehingga karyawan bekerja lebih optimal, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja pada karyawan tersebut (Setiani & Febrian 2023).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diasumsikan bahwa untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal harus ada kesesuaian tujuan individu dan perusahaan. Berdasarkan pendekatan *goal setting theory*, kinerja karyawan diasumsikan sebagai tujuannya, sedangkan variable kecerdasan emosional, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja sebagai faktor penentu. Maka, apabila faktor tersebut diterapkan secara baik dan tepat, maka kinerja pegawai yang baik akan tercapai dan meningkat

2.1.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah peran utama yang menentukan perkembangan perusahaan tersebut dimana semua kegiatan pasti berhubungan dengan sumber daya manusia. Menurut Almaududi (2021) Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi yang sangat penting di dalam menjalankan roda kegiatan dalam sebuah perusahaan. Hal itu disebutkan karena terbentuknya sebuah perusahaan, manajemen hingga setiap rencana dalam perusahaan dilakukan oleh manusia. Bahwa sumber daya manusia adalah “kemampuan baik potensial maupun efektif yang dimiliki oleh manusia (anggota organisasi) yang terdiri dari kecerdasan spiritual, kecerdasan berpikir, kecerdasan emosional, dan keterampilan fisik”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan atau potensi yang dimiliki manusia yang sangat berguna untuk melakukan sesuatu pekerjaan yang menjadi tugas mereka dalam suatu organisasi.

2.1.4 Kecerdasan Emosional

a) Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Subiantoro (2019) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali diri sendiri serta orang lain, memotivasi diri, mengelola emosi baik pada diri sendiri maupun hubungannya dengan orang lain, memiliki rasa empati terhadap orang lain serta membangun keterampilan dan komunikasi dengan orang lain. Menurut Solehudin, (2018) Kecerdasan Emosional (*Emotional Quotient*) merupakan kecerdasan terpenting daripada kecedasan yang lain yang meliputi pengendalian diri, semangat dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri. Kecerdasan emosional menuntut seseorang belajar mengakui dan menghargai perasaan pada dirinya dan orang lain untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif informasi dan energi serta emosi dalam kehidupan sehari - hari. Kecerdasan emosional seseorang yang bagus akan memberikan dorongan yang baik untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya dan akan memberikan produktivitas yang baik untuk perusahaan (Afandi, 2019).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan kecerdasan emosional merupakan kesadaran diri seseorang dalam mengelola atau mengatur emosi, memotivasi diri, dan memberi empati kepada orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu mengendalikan dirinya dalam berbagai kondisi dan situasi, lebih professional dalam bekerja dan mampu mengendalikan orang lain dengan maksud mengendalikan emosi orang lain dengan kontrol emosi pada diri sendiri.

b) Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2018:21) indikator kecerdasan emosional:

1) *Self - Awareness* ($X_{1.1}$)

(Kesadaran Diri) Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya

2) *Self - Management* ($X_{1.2}$)

(Kendali Diri) Yaitu merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3) *Motivation* (Motivasi) ($X_{1.3}$)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4) *Social Awareness* (Empati) ($X_{1.4}$)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5) *Relationship Management* (Keterampilan Sosial)

Merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan

orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Sedangkan menurut pendapat secara rinci unsur-unsur atau indikator kecerdasan emosional menurut Maitrianti (2021) yaitu:

1) Kesadaran Diri

- a) Mengetahui dan merasakan emosi sendiri.
- b) Memahami faktor penyebab perasaan yang timbul.
- c) Mengetahui pengaruh perasaan terhadap Tindakan

2) Mengelola Emosi

- a) Bersikap toleran terhadap frustrasi.
- b) Mampu mengendalikan marah secara lebih baik.
- c) Dapat mengendalikan perilaku agresif yang merusak
- d) Memiliki perasaan yang positif tentang diri sendiri dan orang lain.
- e) Memiliki kemampuan untuk mengatasi stress.
- f) Dapat mengurangi perasaan kesepian dan cemas

3) Memanfaatkan Emosi secara Produktif

- a) Memiliki rasa tanggung jawab.
- b) Mampu memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan.
- c) Tidak bersikap impulsive.

4) Empati

- a) Mampu menerima sudut pandang orang lain.
- b) Memiliki kepekaan terhadap perasaan orang lain.
- c) Mampu mendengarkan orang lain.

5) Membina Hubungan

- a) Memahami pentingnya membina hubungan dengan orang lain.
- b) Dapat menyelesaikan konflik dengan orang lain.
- c) Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan orang lain.
- d) Memiliki sikap bersahabat atau mudah bergaul dengan orang lain.
- e) Memiliki sikap tenggang rasa.
- f) Memiliki perhatian terhadap kepentingan orang lain.
- g) Dapat hidup selaras dengan kelompok.
- h) Bersikap senang berbagi rasa dan bekerjasama.
- i) Bersikap demokratis dalam bergaul dengan orang lain.

2.1.5 Komunikasi Kerja

a) Pengertian Komunikasi Kerja

Menurut Ganyang (2018:207) komunikasi kerja adalah suatu aktifitas penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang yang menerima pesan atau informasi tersebut menginterpretasikan sesuai dengan yang dimaksud oleh penyampai pesan atau informasi. Sedangkan menurut Arizal, *et al* (2017:235) komunikasi kerja adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain agar orang yang diajak berkomunikasi tersebut terpengaruh untuk menginterpretasikan suatu gagasan atau informasi dalam cara yang diharapkan oleh komunikator.

Menurut Harahap dan Amanah (2018:292) komunikasi merupakan proses pembentukan makna diantara dua orang atau lebih. Menurut Effendi (2018:188) komunikasi ialah kapasitas individu atau kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan kehendak kepada individu dan kelompok lain.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja adalah proses penyampaian pesan informasi dari karyawan kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Menurut Ganyang (2018:212) ada tiga faktor yang mempengaruhi komunikasi, yakni:

1) Penyampai

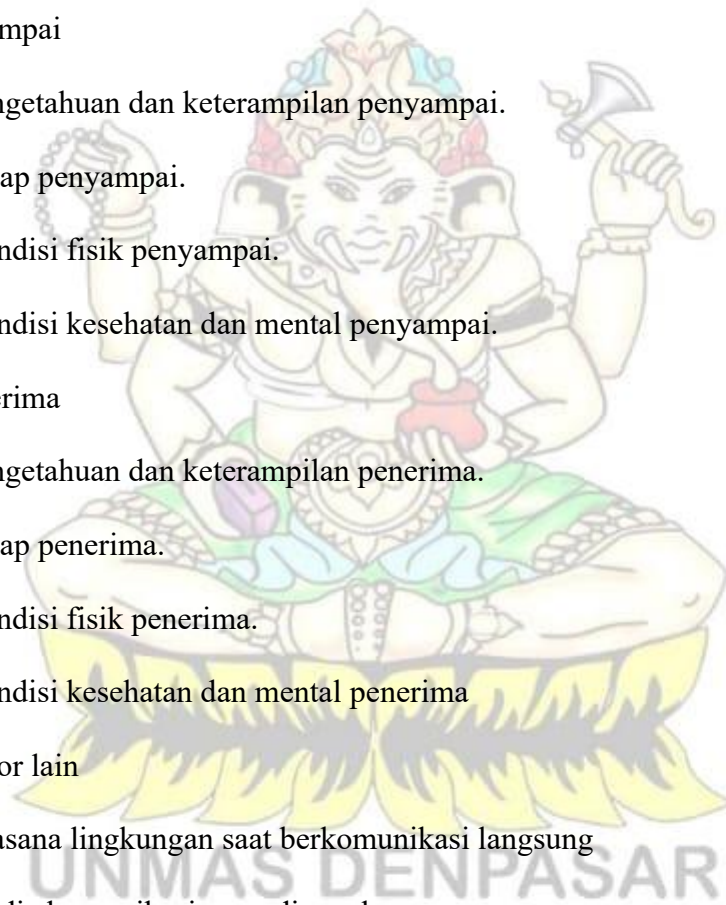
- a) Pengetahuan dan keterampilan penyampai.
- b) Sikap penyampai.
- c) Kondisi fisik penyampai.
- d) Kondisi kesehatan dan mental penyampai.

2) Penerima

- a) Pengetahuan dan keterampilan penerima.
- b) Sikap penerima.
- c) Kondisi fisik penerima.
- d) Kondisi kesehatan dan mental penerima

3) Faktor lain

- a) Suasana lingkungan saat berkomunikasi langsung
- b) Media komunikasi yang digunakan



b) Indikator Komunikasi Kerja

Menurut Fitria (2021) menyatakan bahwa indikator dari komunikasi kerja sebagai berikut:

1) Pemahaman

Merupakan suatu kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana yang disampaikan oleh komunikator. Dalam hal ini komunikasi dikatakan efektif apabila mampu memahami secara tepat. Sedangkan komunikator dikatakan efektif apabila berhasil menyampaikan pesan secara cermat.

2) Kesenangan

Apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak. Sebenarnya tujuan berkomunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, akan tetapi dimaksudkan pula untuk saling interaksi secara menyenangkan untuk memupuk hubungan insani.

3) Pengaruh pada sikap

Apabila seorang komunikasi setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan itu. Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

4) Hubungan yang makin baik

Bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Di perkantoran, seringkali terjadi komunikasi dilakukan bukan untuk menyampaikan informasi atau

mempengaruhi sikap semata, tetapi kadang- kadang terdapat maksud implisit dibaliknya, yakni untuk membina hubungan baik.

Adapun indikator komunikasi kerja menurut Robbins dan Judges (2018:240) adalah sebagai berikut:

1) Komunikasi dengan atasan.

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

2) Komunikasi dengan bawahan.

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

3) Komunikasi dengan sesama rekan kerja.

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

2.1.6 Lingkungan Kerja

a) Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Afandi (201:65) Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai dan sebagainya. Prihantoro (2019:20), bahwa “Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan efektivitas kerja karyawan, yang bentuknya dapat berupa lingkungan materil seperti tempat dan sarana produksi, serta lingkungan psikologis seperti suasana hubungan sosial antar personal

perusahaan”. Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas serta bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun kelompok Sedarmayanti (2017:25).

Dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi fisik maupun psikologis yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kondisi dan fasilitas di lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan terhadap pekerjaan yang mereka miliki dan perusahaan tempat mereka bekerja.

b) Tujuan dan Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Afandi (2018:71) manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas dan prestasi kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan tepat, yang artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. Prestasi kerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan, dan tidak akan menimbulkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

c) Indikator Lingkungan Kerja

Chabibi (2021) bahwa lingkungan kerja diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Suasana kerja

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, kebersihan,

pencahayaan, kebisingan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.

2) Hubungan dengan rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik diantara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja.

3) Hubungan antara bawahan dengan pemimpin

Hubungan antara karyawan dengan pemimpin yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja. Hubungan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

4) Tersedianya fasilitas

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja.

Adapun menurut Sedarmayanti (2017:45), indikator yang mempengaruhi lingkungan kerja meliputi seperti berikut:

1) Lingkungan Kerja Fisik

a) Pencahayaan

Pencahayaan adalah faktor penting dalam lingkungan kerja. Karena dengan pencahayaan yang baik akan membantu dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efektif.

b) Sirkulasi ruang kerja

Oksigen merupakan gas yang dibutuhkan oleh makhluk hidup untuk menjaga kelangsungan hidup, yaitu untuk proses metabolisme. Udara di sekitar dikatakan kotor apabila kadar oksigen, dalam udara tersebut telah berkurang dan telah bercampur dengan gas atau bau-bauan yang berbahaya bagi kesehatan tubuh.

c) Tata letak ruang

Penataan letak ruangan kerja yang baik akan lebih mendorong terciptanya kenyamanan karyawan dalam bekerja.

d) Dekorasi

Dekorasi ada hubungannya dengan tata warna yang baik, karena itu dekorasi tidak hanya berkaitan dengan hasil ruang kerja saja tetapi berkaitan juga dengan cara mengatur tata letak, tata warna, perlengkapan, dan lainnya untuk bekerja.

e) Kebisingan

Pekerjaan membutuhkan konsentrasi, maka suara bising hendaknya dihindarkan agar pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efisien sehingga produktivitas kerja meningkat.

f) Fasilitas

Fasilitas perusahaan sangat dibutuhkan oleh karyawan sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses kelancaran dalam bekerja.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

a) Hubungan dengan pimpinan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus di jaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing-masing.

b) Hubungan sesama rekan kerja

Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis dan kekeluargaan

2.1.7 Kinerja Karyawan

a) Pengertian Kinerja Karywan

Kinerja (*performance*) berasal dari akar kata “*to perform*” yang artinya merupakan kata benda (*noun*) dimana salah satu artinya adalah sesuatu hasil yang telah dikerjakan. Sedarmayanti (2020:182) menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, suatu proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Kinerja adalah pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya (Yanuari 2019).

Menurut Rofiliana (2021), menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standart, target/sasaran atau kriteria yang telah

ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja karyawan merupakan kemampuan karyawan guna mencapai persyaratan kerja, yang dapat dikerjakan tepat waktu dan menghasilkan produk produk yang yang kualitasnya kualitasnya baik baik serta serta sesuai sesuai dengan visi dan misi perusahaan sehingga dimaknai kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas jasa yang dihasilkan.

Dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan definisi kinerja karyawan adalah hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor:

- a) Faktor individual yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi.
- b) Faktor psikologis yang terdiri dari persepsi, *attitude* (sikap), *personality* (kepribadian), pembelajaran, dan motivasi.
- c) Faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan *job*.

b) Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2017:75):

1) Kualitas ($Y_{1.1}$)

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan

2) Kuantitas ($Y_{1.2}$)

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang karyawan bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing.

3) Tanggung jawab ($Y_{1.3}$)

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

4) Pelaksanaan Tugas ($Y_{1.4}$)

Karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan akurat dalam melaksanakan pekerjaannya

Adapun menurut Silaen, *et al* (2020) menyebutkan indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Kuantitas hasil, kerja dapat dinilai dari bentuk yang diukur dari total hasil kerja yang bisa dilihat dari hasil satu kesatuan angka.
- 2) Kualitas hasil, kerja dapat dinilai dari bentuk yang diukur yang bersangkutan mengenai mutu dan keberhasilan dalam bekerja yang bisa disampaikan dengan penilaian atau lainnya.
- 3) Efisiensi, dalam menyelesaikan tugas dengan berbagai cara yang seksama dan dengan cara yang efisien.
- 4) Motivasi yang dimiliki karyawan dalam memberikan yang terbaik pada saat melaksanakan pekerjaannya di perusahaan

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

- 1) Putri, *et al.*, (2024), Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi dan budaya

organisasi terhadap kinerja pegawai PERUMDA Air Minum Tirta Sanjiwani Kabupaten Gianyar. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan (1) Kecerdasan emosional, komunikasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (2) Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (3) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dan (4) Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian Putri *et al.*, (2024) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama kecerdasan emosional dan komunikasi kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Putri *et al.*, (2024) tidak menggunakan variable independent lingkungan kerja dan pada penelitian sekarang menggunakan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 2) Ayunani *et al.*, (2024) Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan pengaruh komunikasi, kecerdasan emosional, dan kemampuan inovasi individu terhadap kinerja karyawan NK Cafe Malang. Sebanyak 75 responden dijadikan sampel dalam penelitian ini dengan menerapkan teknik sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) variabel komunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan NK Cafe Malang, variabel kecerdasan emosional juga mempunyai pengaruh

yang signifikan terhadap kinerja karyawan NK Cafe Malang, dan inovasi individu. variabel kapabilitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan perusahaan NK Cafe.

Penelitian Ayunani *et al.*, (2024) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama kecerdasan emosional dan komunikasi kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Ayunani *et al.*, (2024) tidak menggunakan variable independent lingkungan kerja dan pada penelitian sekarang menggunakan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 3) Purnamasari *et al* (2022), Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecerdasan emosional seorang kurir dan kompetensi komunikasi kurir kepada pelanggan terhadap kinerja kurir di J&T Express. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 40 orang. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Hasil yang diperoleh peneliti kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express, begitu juga dengan kompetensi komunikasi menunjukkan adanya pengaruh terhadap kinerja kurir. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan adanya pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi terhadap kinerja kurir di J&T Express.

Penelitian Purnamasari *et al.*, (2022) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama kecerdasan emosional dan variable dependennya kinerja karyawan serta memiliki

persamaan jumlah populasi yaitu 40 orang. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Purnamasari *et al.*, (2022) tidak menggunakan variable independent komunikasi kerja dan lingkungan kerja dan pada penelitian sekarang menggunakan komunikasi kerja dan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian.

- 4) Jumadi, *et al* (2022), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepribadian, kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Bank NTB Syariah Cabang Utama Pejanggik. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling jenuh dengan menggunakan karyawan PT Bank NTB Syariah Cabang Utama Pejanggik berjumlah 60 orang. Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel kepribadian, kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara simultan dan parsial. Berdasarkan tabel regresi linear berganda variabel kepribadian memiliki nilai beta sebesar 0,247, variabel kecerdasan emosional memiliki nilai beta 0,421, dan komunikasi memiliki nilai beta 0,371. Dari seluruh variabel dapat dikatakan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai beta paling tinggi sebesar 0,421, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian Jumadi *et al.*, (2022) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama kecerdasan emosional dan komunikasi kerja dan variable dependentnya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Jumadi *et al.*, (2022)

tidak menggunakan variable independent lingkungan kerja dan pada penelitian sekarang menggunakan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 5) Siswandi (2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, kecerdasan emosional, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Terdapat pengaruh yang signifikan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Terdapat pengaruh yang signifikan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS for Windows Versi 22.

Penelitian Siswandi (2021) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama kecerdasan emosional dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Siswandi (2021) tidak menggunakan variable independent lingkungan kerja dan komunikasi kerja pada penelitian sekarang menggunakan lingkungan kerja dan komunikasi kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 6) Pradnyana (2023) Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh, yaitu: komunikasi, beban kerja, dan kompensasi secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh karyawan Crystal Kuta Hotel Bali yang berjumlah 55 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: komunikasi, beban kerja, dan kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali; Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali; Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali; Kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Crystal Kuta Hotel Bali.

Penelitian Pradnyana (2023) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama komunikasi kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Pradnyana (2023) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan lingkungan kerja pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 7) Mawardiningtyas (2024) Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi, kerjasama tim, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan CV Gemilang Prestasi. Dengan menggunakan sampel sebanyak 45 responden. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel komunikasi, kerjasama tim, dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Komunikasi secara parsial kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dengan Sig. $0,003 > 0,05$. Kerjasama tim berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja, dengan Sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja, dengan Sig. $0,002 > 0,05$. Dengan

diperoleh nilai persamaan regresi yaitu $Y = 2,119 + 0,272X_1 + 0,477X_2 + 0,530X_3 + \epsilon$ dan koefisien determinasi pengaruh kompetensi, komunikasi dan etos kerja terhadap kinerja guru sebesar 0,729.

Penelitian Mawardiningtyas (2024) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama komunikasi kerja dan variable dependentnya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Mawardiningtyas (2024) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan lingkungan kerja pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 8) Elviana (2023) Penelitian ini membahas tentang pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Swalayan Karisma Kabupaten Kediri. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan di Swalayan yang berjumlah 35 orang. Hasil dari penelitian ini adalah: Terdapat pengaruh antara komunikasi dan kinerja karyawan pada Swalayan Karisma Kabupaten Kediri dihitung berdasarkan uji signifikansi. Nilai t hitung adalah sebesar 8,923 dan nilai t tabel ($n = 35$, $df=2$) yaitu 1.69. Terdapat pengaruh antara Lingkungan kerja dan Kinerja Karyawan dihitung berdasarkan uji signifikansi. Nilai t hitung adalah sebesar 2,044 dan nilai t tabel ($n = 35$, $df=2$) yaitu 1.69. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Swalayan Karisma dilihat dari persamaan regresi berganda berdasarkan data penelitian adalah signifikan ($.00 < .05$). Pada tabel ANOVA diperoleh nilai Fhitung = 59,755, dibandingkan dengan nilai Ftabel pada taraf 5% ($n = 35$, $df = 2$ $f = 3.10$).

Dari nilai Fhitung tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak. Nilai R Square atau koefisien determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 0,579 Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel komunikasi dan lingkungan kerja memiliki pengaruh kontribusi sebesar 57,9% terhadap variabel kinerja karyawan dan sisanya sebesar 42,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian Elviana (2023) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama komunikasi kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Elviana (2023) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan lingkungan kerja pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 9) Fransiska (2020) tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai baik secara parsial maupun simultan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara yang berjumlah 32 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Secara parsial beban kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja. Secara parsial motivasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, dan secara

simultan komunikasi, beban kerja dan motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Labuhanbatu Utara.

Penelitian Fransiska (2020) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama komunikasi kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Fransiska (2020) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan lingkungan kerja pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan lingkungan kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 10) Allamsyah (2024). Penelitian ini menganalisis tentang pengaruh komunikasi, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di CV Dijawa Abadi Kayu Lama Jepara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang ada di CV Dijawa Abadi Kayu Lama Jepara

Penelitian Allamsyah (2024) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama komunikasi kerja dan lingkungan kerja serta variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Allamsyah (2024) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

11) Ratu *et al* (2023), Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan lingkungan kerja, disiplin kerja dan kinerja karyawan serta menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan pada UD. Mutiara Timor Stra Kupang dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden sampel dalam penelitian ini bersifat jenuh. Hasil penelitian menyatakan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan pada UD. Mutiara Timor Star Kupang. Lingkungan kerja yang nyaman dan tingkat kedisiplinan yang tinggi akan meningkatkan kinerja karyawan pada UD. Mutiara Timor Star Kupang.

Penelitian Ratu *et al.*, (2023) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama lingkungan kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Penelitian ini juga memiliki persamaan yaitu jumlah populasinya. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Ratu *et al.*, (2023) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan komunikasi kerja sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan komunikasi kerja, serta perbedaan tempat penelitian.

12) Rastana, *et al* (2021) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja fisik dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan pada Badan Keuangan Daerah di Kabupaten Tabanan. Jumlah responden yang diambil sebanyak 59 pegawai. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan

signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai, disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai, serta lingkungan kerja fisik dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai.

Penelitian Rastana (2021) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama lingkungan kerja dan variable dependentnya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Rastana (2021) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan komunikasi kerja sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan komunikasi kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 13) Latif, *et al.*, (2022) Kinerja karyawan pada PT. Hadji Kalla Toyota cabang Makassar diteliti dalam penelitian berjudul “Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan”. Kondisi tempat kerja berdampak pada produktivitas karyawan, menurut sebuah penelitian baru. Studi regresi linier dasar menunjukkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan tempat kerja. R^2 , atau koefisien determinasi, menyumbang 44,3% dari varians dalam kinerja karyawan. Namun, sisanya dipengaruhi oleh berbagai keadaan. Produktivitas dan kinerja pekerja dipengaruhi oleh lingkungan kerja mereka, menurut hasil uji-t.

Penelitian Latief *et al.*, (2022) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama lingkungan kerja dan variable dependentnya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Latief *et al.*, (2022) tidak menggunakan

variable independent kecerdasan emosional dan komunikasi kerja sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan komunikasi kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 14) Darmadi (2020), Maksud dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dampak lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan. Metode ini digunakan metode penelitian asosiatif. “Dalam penelitian ini adalah karyawan Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading serpong 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan ketika jumlah mereka adalah $4,019 > t$ Tabel pada tahun 1984 dengan signifikan $0,000 < 0,05$, Disiplin kerja parsial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ketika $4,011 > 1,984$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, Lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai $F_{count} 20,529 > F_{table} 3,07$ dengan nilai $0,000 < 0,05$ ”.

Penelitian Darmadi (2020) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama lingkungan kerja dan variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Darmadi (2020) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan komunikasi kerja sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional dan komunikasi kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

- 15) Suryani (2024) penelitian ini berjudul “*The Influence Of Work Environment And Work Motivation On Employee Performance*”. Penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Satpol PP dan Kecamatan di Wilayah Kota Bambu Utara Jakarta Barat. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Satpol PP dan Kecamatan Kota Bambu Utara Jakarta Barat yang berjumlah 80 orang; sampel yang digunakan sebanyak 60 orang pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap variabel Kinerja Pegawai. Variabel motivasi kerja berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Variabel Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Penelitian Suryani (2024) memiliki persamaan dengan penelitian sekarang yaitu variable independennya sama – sama lingkungan kerja serta variable dependennya kinerja karyawan. Sedangkan penelitian ini memiliki perbedaan yaitu pada penelitian Suryani (2024) tidak menggunakan variable independent kecerdasan emosional dan komunikasi kerja sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan kecerdasan emosional komunikasi kerja, serta perbedaan tempat penelitian dan jumlah populasi.

UNMAS DENPASAR