

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen*



**Oleh:**

**Nama : AGUS SALIM  
NPM : 1605160606  
Program Studi : MANAJEMEN  
Konsentrasi : SUMBER DAYA MANUSIA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mochtar Basri No. 3 (061) 66224567 Medan 20238



**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 04 November 2020, Pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya:

**MEMUTUSKAN**

Nama : AGUS SALIM  
N P M : 1605160606  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN  
Dinyatakan : (A-) *Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

**TIM PENGUJI**

Penguji I

Penguji II

  
MUHAMMAD RAS MUIS, S.P., M.M

  
JASMAN SARIPUDDIN, S.E., M.M

**Pembimbing**

  
SUSI HANDAYANI, S.E., M.M

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Sekretaris

  
H. JANURI, S.E., M.M., M.Si.

  
ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

**PENGESAHAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh:  
NAMA LENGKAP : AGUS SALIM  
NPM : 1605160606  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam Ujian Mempertahankan

Skripsi

Medan, Agustus 2020

Pembimbing

Susi Handayani, SE., MM

Diketahui/Disetujui  
Oleh:

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU

Jasman Sarifudin Hasibuan, S.E, M.Si

H. Januri, S.E, MM, M.Si

## ABSTRAK

# PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

Agus Salim

Program Studi Manajemen

Email: [alafganiloebis@gmail.com](mailto:alafganiloebis@gmail.com)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan eksplanatori dan deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner/angket. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 61 responden yang terdiri dari 9 bagian department yaitu Sub Bagian Umum, Sub Bagian Keuangan, Sub Bagian Kepegawaian, Bidang Pengolahan Data, Perencanaan Dan Pengembangan, Bidang Promosi Penanaman Modal, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan, Bidang Pelayanan Perizinan Usaha Dan Tanda Daftar, Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan Dan Lingkungan Hidup, Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan Dan Perizinan Lainnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, dengan beberapa kriteria yaitu perbedaan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji T, Uji F Dan Koefisien Determinasi, pengujian dilakukan dengan menggunakan program *Software SPSS (Statistic\_25win64)*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwasannya Kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 24,397 dan F tabel sebesar 3,16. Dengan artian bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha < 0,05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

***Kata Kunci: Kecerdasan emosional, Komunikasi, Kompetensi, Kinerja***

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED SERVICE MEDAN CITY

Agus Salim

Program Studi Manajemen

Email: [alafganiloebis@gmail.com](mailto:alafganiloebis@gmail.com)

The purpose of this study was to determine the effect of Emotional Intelligence and Communication on Employee Performance at the Investment Service and One Stop Services in Medan City. This research method is research with an explanatory and descriptive approach with data collection techniques using a questionnaire / questionnaire. The number of samples used in this study were 61 respondents consisting of 9 departments, namely the General Section, the Finance Sub-Section, the Personnel Sub-Division, the Data Processing, Planning and Development, the Investment Promotion Sector, the Investment Implementation Control Sector, and Complaints. , Policy and Service Reporting, Business Licensing and Registration Services Sector, Spatial Planning Licensing, Transportation and Environment, Health Licensing, Employment and Other Licensing at the Medan City One Stop Integrated Services and Investment Service, with several criteria, namely differences in types. gender, age, and level of education. This study uses data analysis techniques namely Multiple Linear Regression, Classical Assumption Test, T Test, F Test and Coefficient of Determination, testing is done using the SPSS Software program (Statistic\_25win64). The results of this study indicate that emotional intelligence and communication have an effect on the performance of employees at the Medan City Investment and One Stop Integrated Services Service, this is indicated by the calculated F value of 24.397 and the F table of 3.16. With the meaning that the value > with a significant value of  $0.000 < \alpha 0.05$ . The results of this study indicate that emotional intelligence and communication simultaneously have a positive and significant effect on employee performance at the Medan City One Stop Investment Service and One Stop Services.

**Keywords:** Emotional intelligence, Communication, Competence, Performance

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dan tidak lupa juga shalawat beriringkan salam penulis ucapkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW apabila kita mengamalkan semua yang di ajarkannya inshaAllah kita selamat dunia dan akhirat. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Berdasarkan persyaratan tersebut maka penulis menyusun skripsi dengan judul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN”**.

Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak kesulitan dan permasalahan yang dihadapi, namun berkat rahmat dan ridha Allah, usaha dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan walaupun penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada kepada :

1. Allah subhana wata'ala yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibunda tercinta Khoiriyah Daulay dan seluruh keluarga yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan dorongan materil kepada penulis, dengan doa restu yang sangat mempengaruhi dalam kehidupan penulis, semoga Allah SWT membalasnya dengan segala berkat-Nya dan Al Fatihah untuk ayahanda Alm. Dardawi Muda Lubis.
3. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Januri, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Jasman Syariffudin, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Susi Handayani, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi.
7. Ibu Rini Astuti, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
8. Seluruh staff serta pegawai di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Bapak Ir. Qamarul Fattah, M.si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Medan.
10. Bapak Drs. Ahmad Basarudin, M.Si Selaku Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Medan.



11. Bapak Mhd. Juliandro Harvandi Sibarani, S.P. yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
12. Bapak Kurniawan yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
13. Ibu Dra. U. Maharani Tarigan, MSP selaku Kepala Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan Dan Perizinan Lainnya.
14. Ibu Syarifah Nurunnisa, S.Si Apt yang telah banyak membantu penulis selama praktek kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
15. Ibu Midaria Dori P. Sihotang, S.P. yang telah banyak membantu penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
16. Bapak Oki Leksmama, S.K.M yang telah banyak membantu penulis sdi Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
17. Ibu Yunita Sari Panjaitan, S.Sos, yang telah banyak membantu penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
18. Ibu Delfi Farosa, S.S. yang telah banyak memberikan ilmunya serta tidak menyerah memberikan arahan dalam membimbing penulis.
19. Sahabat-sahabat penulis terkhusus Muhammad Arief Alfihamsyah dan seluruh teman-teman kelas F Manajemen Malam, yang selama ini selalu memberikan dorongan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
20. Seluruh kader, senior dan alumni Ikatan Mahasiswa Mandailing Julu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis memohon kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari berbagai pihak demi untuk kesempurnaannya.



Walaupun demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Semoga segala bantuan, dukungan, kerjasama yang diberikan kepada penulis mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, dan dicata sebagai amal jariah.

Wassalamualaikum warahmatullah wabarakatuh.

Medan, Oktober 2020  
Penulis,

**AGUS SALIM**  
**NPM : 1605160606**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Kajian Teori .....	9
2.1.1. Kinerja.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kinerja.....	9
2.1.1.2. Penilaian Kinerja.....	10
2.1.1.3. Tujuan Penilaian Kinerja.....	11
2.1.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja ..	12
2.1.1.5. Indikator Kinerja .....	15
2.1.2. Kecerdasan Emosional .....	17
2.1.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	17
2.1.2.2. Sifat Laten Pengalaman Emosional .....	18
2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	20
2.1.2.4. Dimensi-Dimensi Kecerdasan Emosional.....	22
2.1.2.5. Indikator Kecerdasan Emosional .....	24
2.1.3. Komunikasi .....	26
2.1.3.1. Pengertian Komunikasi .....	26
2.1.3.2. Fungsi Komunikasi .....	27
2.1.3.3. Tujuan Komunikasi.....	28
2.1.3.4. Komunikasi Dalam Organisasi .....	29
2.1.3.5. Faktor-Faktor Penentu Dan Hambatan-Hambatan Dalam komunikasi .....	31
2.1.3.6. Indikator Komunikasi.....	33
2.2. Kerangka Konseptual.....	34
2.3. Hipotesis .....	37

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1. Jenisi Penelitian .....	39
3.2. Definisi Operasional .....	39
3.3. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	41
3.4. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6. Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Deskripsi Data.....	54
4.1.1. Identitas Responden .....	54
4.1.2. Analisis Variabel Penelitian .....	56
4.1.3. Uji Asumsi Klasik .....	64
4.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	67
4.2. Pembahasan.....	72
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
5.1. Kesimpulan .....	77
5.2. Saran .....	77
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kinerja.....	40
Tabel 3.2 Indikator Kecerdasan Emosional .....	40
Tabel 3.3 Indikator Komunikasi .....	41
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian .....	42
Tabel 3.5 Jumlah Populasi .....	43
Tabel 3.6 Jumlah Sampel.....	44
Tabel 3.7 Skala Likert.....	45
Tabel 3.8 Uji Validitas Kecerdasan Emosional .....	46
Tabel 3.9 Uji Validitas Komunikasi .....	47
Tabel 3.10 Uji Validitas Kinerja.....	47
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.2 Usia .....	55
Tabel 4.3 Pendidikan .....	56
Tabel 4.4 Pernyataan Variabel Kecerdasan Emosional .....	57
Tabel 4.5 Pernyataan Variabel Komunikasi .....	59
Tabel 4.6 Pernyataan Variabel Kinerja.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
Tabel 4.9 Uji t (Parsial).....	69
Tabel 4.10 Uji t (Parsial).....	70
Tabel 4.11 Uji F (Simultan) .....	71
Tabel 4.12 Uji Determinasi.....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja .....	35
Gambar 2.2 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja .....	36
Gambar 2.3 Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja .....	37
Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis .....	52
Gambar 3.2 Kriteria Pengujian Hipotesis .....	53
Gambar 4.1 Histogram .....	65
Gambar 4.2 Uji Probability Plot .....	65
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	67

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Suatu organisasi perusahaan ataupun instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan bersama dan kemaslahatan bagi bangsa, namun untuk

mencapai tujuan yang efektif diperlukan kinerja yang baik dan benar. Kelangsungan hidup suatu organisasi ditentukan oleh keberhasilannya dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk memiliki kinerja yang baik dan benar dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidangnya masing-masing.

Kinerja merupakan hal yang menjadi sorotan ketika baik-buruknya suatu organisasi perusahaan atau instansi, ketika kinerja jauh dari yang diharapkan cenderung mengecewakan maka yang menjadi salah satu sorotan dalam masalah ini adalah sumber daya manusia yang buruk dalam lingkungan organisasi itu sendiri. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu, kontribusi, kualitas, dan kapabilitas. Kinerja yang baik dapat dinilai bagaimana kontribusi sumber daya manusianya terhadap organisasi, karena dengan perlakuan kontribusi yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas. Sumber daya manusia yang siap, mampu, serta siaga dalam mencapai tujuan organisasi, merupakan sumber daya manusia yang dapat diandalkan oleh perusahaan atau instansi, (Arianty, *et al* 2017).

Sutrisno (2015) mengemukakan kinerja pegawai adalah prestasi seseorang dalam melakukan tugas, keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan. Untuk mencapai prestasi dan keberhasilan

organisasi tersebut pegawai harus memiliki kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi untuk menunjang performanya, disamping itu pegawai harus mampu membuat batasan dalam bertindak ditengah kesibukannya dalam bekerja dan bisa mengontrol dan mengendalikan perilakunya untuk menghindari perilaku-perilaku non produktif yang tidak perlu dilakukan. Maka penting untuk menumbuhkan kecerdasan emosional yang tinggi dan stabil.

Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dan stabil biasanya mampu membuat batasan di dalam dirinya, seperti apa saja yang perlu dikerjakan, mana bagian yang wajib diselesaikan, apa pekerjaan yang bisa dicicil, dan yang lainnya. Menurut hasil penelitian, setidaknya kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja sebesar 42,8% dan 57,2% kinerja dipengaruhi faktor lain, (Risma, 2012). Kemampuan seperti ini akan membuat pegawai bisa menyelesaikan pekerjaan dan mengambil keputusan dengan tepat. Pegawai juga harus mampu mengelola tingkat stress dengan baik, hal ini untuk mengantisipasi ketika menghadapi tekanan di dalam pekerjaan yang bisa menimbulkan stress. Pegawai yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi diharapkan bisa mengelola tingkat stress yang dialaminya (Muttaqiyathun, 2010).

Selain memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dan stabil, seorang pegawai juga harus mampu berkomunikasi dengan, baik, lancar, dan efektif. Karena komunikasi adalah proses penyampaian pesan antar pegawai dan hubungan antar organisasi baik antara atasan ke bawahan maupun bawahan ke atasan. Dengan komunikasi, pegawai dapat memelihara motivasi antar sesama pegawai sehingga para pegawai dapat melaksanakan apa yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kinerja.



Perusahaan ataupun instansi pemerintahan merupakan kelompok yang bergerak di bidang pelayanan terhadap masyarakat dan sumber daya manusia yang berada di dalamnya bekerja dalam saling ketergantungan satu sama lain untuk mencapai tujuan. Maka ketika dalam keadaan ketergantungan dan berkesinambungan tersebut semua elemen dapat bekerja dan menjalankan tugasnya dengan baik harus dibarengi dengan komunikasi yang baik, lancar, dan efektif. Menurut hasil penelitian, setidaknya komunikasi berpengaruh terhadap kinerja sebesar 66,2% dan 33,8% kinerja dipengaruhi faktor lain, (Baba, 2017).

Tidak dapat diingkari bahwa sejatinya aktifitas di dalam suatu organisasi melibatkan komunikasi bahkan dalam aktifitas sehari-hari pun melibatkan komunikasi. Sehingga komunikasi itu diumpamakan serupa dengan bernafas yang nyaris tidak pernah berpikir cara melakukannya, tetapi untuk berkomunikasi dengan lancar, baik, dan efektif. Harus dipikirkan dengan matang (Daulay, R., *et al* 2017).

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan adalah penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberi mandat untuk mendorong investasi langsung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Untuk mencapai tujuan ini dibutuhkan kinerja yang baik dan benar dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidangnya masing-masing.

Namun demikian, kenyataan di lapangan terlihat bahwa pegawai-pegawai Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi fokus penelitian, tidak semuanya ciri-ciri kinerja yang baik dan benar di atas

menunjukkan ke arah yang positif dan belum sesuai harapan (sumber pengamatan lapangan: 27 November 2019 – 3 Januari 2020).

Hal ini dikarenakan beberapa masalah seperti, pengelolaan tingkat stres yang rendah, kurang bijak membuat batasan masalah dalam beraktivitas, fokus pada hal negatif yang menjadi penghambat kinerja yang bagus, perbedaan individual latar belakang sosial budaya menjadi kendala dalam proses komunikasi, salah persepsi dalam proses penafsiran komunikasi.

Berbagai tekanan yang dihadapi di dalam pekerjaan dapat membuat pegawai mengalami stress, kondisi seperti ini adalah hal yang lumrah dialami oleh pegawai. Namun rata-rata pegawai cenderung tidak bisa mengatasi ini dengan baik dikarenakan tidak dapat mengelola kecerdasan emosionalnya.

Kemampuan pegawai membuat batasan di dalam dirinya seperti apa saja yang perlu dikerjakan, mana bagian yang wajib diselesaikan, apa pekerjaan yang perlu bisa dicicil, dan lainnya masih kurang bijaksana. Hal ini dapat mempengaruhi kinerjanya menjadi buruk dan bisa saja berimbas pada target dan tujuan organisasi yang memungkinkan pegawai mendapat teguran jika target dan tujuan tidak terpenuhi.

Dari pengamatan peneliti, pegawai terkadang fokus pada hal negatif yang kerap terjadi di kantor seperti menggosipkan orang lain, berbincang terlalu lama, dan lainnya. Jika tidak dapat melakukan perubahan ini bisa menjadi kebiasaan yang sulit dihilangkan.

Oleh karena itu pegawai harus bisa mengelola kecerdasan emosionalnya untuk tetap fokus pada pekerjaan dan hal-hal yang positif di lingkungan sekitarnya. Sehingga berbagai pekerjaan bisa tetap selesai dengan baik.

Perbedaan individual latar belakang sosial budaya terkadang menjadi penghambat bagi para pegawai dalam berkomunikasi. Ini disebabkan oleh suku, adat, tradisi yang berbeda-beda disamping itu kebiasaan berteman atau keberadangan lingkungan bisa saja menjadi penghambat komunikasi dan dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Adapun perbedaan persepsi dalam proses penafsiran komunikasi seringkali mengalami kekeliruan, dalam fase memang tidak bisa teralakkan karena didalamnya ada beberapa faktor yang menjadi penentu yaitu perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, keterampilan mendengarkan, perbedaan status, pencairan informasi, serta penyaringan informasi (Bismala, *et al.*, 2017).

Komunikasi yang rusak dapat diperbaiki dengan keterpercayaan, selalu memperhatikan situasi, kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung serta kejelasan isi dan tujuan informasi. Komunikasi harus dapat memberikan kepuasan diantara kedua belah pihak maupun pendengarnya dan harus dilakukan secara terus menerus dan informasi yang disampaikan hendaknya konsisten terhadap informasi terdahulu, (Winarti, 2007).

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus peneliti adalah kecerdasan emosional dan komunikasi pegawai sebagai variabel yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan. Penulis hanya berfokus pada dua hal saja yaitu, kecerdasan emosional dan komunikasi.

Berdasarkan beberapa penjelasan logis di atas, maka peneliti bermaksud mengkaji tentang kinerja pegawai, termasuk pula faktor-faktor yang mempengaruhinya yakni kecerdasan emosional dan komunikasi. Maka penulis

memutuskan untuk mengambil judul penelitian **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah penulis mengidentifikasi bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dipelihara dan dijaga oleh para pegawai supaya keberhasilan dan kesuksesan organisasi tercapai. Dimana para pegawai dituntut untuk lebih bisa mengontrol dan mengendalikan perilakunya untuk menghindari perilaku-perilaku non produktif yang tidak perlu yang bisa menghambat peningkatan kinerja pegawai.

Namun demikian, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa fakta-fakta yang bertentangan lebih dominan daripada yang diharapkan, kinerja yang menurun hal ini dikarenakan beberapa masalah berikut ini :

1. Pengelolaan tingkat stres yang rendah
2. Kurang bijak membuat batasan masalah dalam beraktifitas
3. Fokus pada hal negatif yang menjadi penghambat kinerja yang bagus
4. Perbedaan individual Latar belakang sosial budaya menjadi kendala dalam proses komunikasi
5. Salah persepsi dalam proses penafsiran komunikasi.

## **1.3 Batasan Masalah**

Baik-buruknya kinerja dapat dipengaruhi beberapa variabel meliputi kecerdasan emosional, kepuasan kerja, sikap, motivasi kerja, komunikasi dan komitmen yang berasal dari dalam diri pegawai. Namun dalam penelitian ini variabel yang menjadi fokus peneliti untuk dikaji adalah: pengaruh kecerdasan

emosional pegawai dan komunikasi pegawai. Sementara itu, variabel dan faktor-faktor kinerja lainnya tidak termasuk dalam kajian penulis.

Untuk memahami permasalahan tersebut di atas, maka objek yang menjadi fokus peneliti adalah pegawai-pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota medan. Ruang lingkup wilayah penelitian ini, penulis fokuskan hanya pegawai-pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan saja.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dibatasi sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.?
3. Apakah kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian, serta menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh.
- b. Untuk menambah dan memperluas wawasan penulis dalam hal ilmu manajemen khususnya sumber daya manusia dan terutama bagaimana pengelolaan kecerdasan emosional, komunikasi dan kinerja yang baik dalam dunia kerja.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini berguna untuk referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah yang relevan dengan penelitian ini.
- b. Penelitian ini berguna untuk referensi bagi pihak organisasi perusahaan maupun instansi pemerintah untuk mengelola sumber daya manusia untuk pencapaian tujuan organisasi.

## **BAB 2**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Kinerja**

###### **2.1.1.1 Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan organisasi yang dinilai dari hasil kerja secara kualitas dan kuantitas dengan standar, target, sasaran yang ditetapkan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan keseluruhan tanggungjawab yang telah diberikan kepada seorang pegawai.

Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Wibowo, 2019).

Sutrisno (2013) Kinerja adalah hasil akhir dari pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin, memotivasi karyawan dan selalu memperhatikan karyawan dalam bekerja.

Moeheriono (2012) menyatakan “kinerja pegawai adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya”

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil akhir pekerjaan dan tingkat keberhasilan pegawai dalam memberikan kontribusi terhadap organisasi termasuk keberhasilan masing-masing individu dan kelompok kerja.



### **2.1.1.2 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja merupakan sebuah hasil yang diperoleh dari kegiatan-kegiatan dan fungsi-fungsi pekerjaan dalam kurun waktu tertentu dan dituangkan dalam sebuah catatan (Sutrisno, 2013).

Menurut Handoko (2014) penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kinerja mereka.

Ada beberapa hal yang digunakan untuk menilai kinerja, (Sutrisno, 2013) antara lain :

1. Keterampilan merencanakan

Piawai menilai dan menetapkan prioritas, merancang rencana jangka panjang dan pendek yang realistis. Mampu mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin dan hambatan-hambatan ke arah pencapaian hasil yang dituntut serta merumuskan jadwal yang ideal.

2. Keterampilan mengorganisasi

Mengelompokkan kegiatan demi penggunaan optimal atas sumber-sumber personel dalam rangka mencapai tujuan. Secara jelas dapat mendefinisikan tanggung jawab dan batas wewenang bawahan, serta meminimalkan kebingungan dan ketidakefisienan dalam operasi kerja.

3. Keterampilan mengarahkan

Kemampuan untuk memandu dan mengawasi, menekankan proses motivasi, komunikasi, dan kepemimpinan.

4. Keterampilan mengendalikan

Menetapkan prosedur yang tepat untuk terinformasi tentang kemajuan kerja, mengidentifikasi simpangan dalam kemajuan tujuan kerja serta menyesuaikan diri dalam kerja untuk dapat memastikan bahwa tujuan yang ditetapkan telah dicapai.

#### 5. Menganalisis masalah

Menetapkan dana yang berhubungan dengan permasalahan serta membedakan fakta-fakta yang berarti dari yang kurang berarti. Menetapkan hubungan timbul balik untuk mencapai pemecahan yang kelihatannya praktis.

Sedangkan menurut (Arianty, N., *et al* (2017) penilaian kinerja dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

##### 1) Penilaian Kinerja Formatif

Penilaian kinerja formatif yakni penilaian kinerja yang dilakukan ketika para karyawan sedang melakukan tugasnya.

##### 2) Penilaian Kinerja Sumatif

Penilaian kinerja sumatif adalah penilaian yang dilakukan pada akhir periode penilaian.

#### **2.1.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Sedarmayanti (2017) melakukan penilaian kinerja didasarkan untuk :

1. Untuk membuat keputusan SDM di masa yang akan datang maka dibutuhkan evaluasi objektif terhadap kinerja pegawai di masa lalu demi keputusan yang ideal dimasa sekarang dan yang akan datang.

2. Sebagai data bagi manajemen, untuk merencanakan pekerjaan, mengembangkan kemampuan dan keterampilan, memperkuat kualitas hubungan atasan dengan bawahan yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja pegawai.
3. Membantu menempatkan pegawai dengan pekerjaan yang sesuai untuk mencapai hasil yang baik.
4. Untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan agar kinerja baik.

Penilaian kinerja dalam Arianty, N., *et al* (2017) sebagai berikut :

- 1) Untuk melihat perbandingan kinerja karyawan yang sudah dilakukan dengan standar kinerja pada waktu tertentu. Apabila terjadi ketidak sesuaian dengan standar kinerja perusahaan maka segera melakukan koreksi/perbaikan.
- 2) Untuk membandingkan kinerja akhir karyawan dengan standar kerjanya, kemudian penilai mengisi instrumen evaluasi oleh ternilai dalam wawancara evaluasi kinerja.

#### **2.1.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja**

Sutrisno (2015) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas dan efisiensi

Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak. Artinya, efektivitas dari kelompok (organisasi) bila tujuan kelompok tersebut dapat dicapai sesuai dengan kebutuhan yang direncanakan. Sedangkan efisien

berkaitan dengan jumlah pengorbanan yang dikeluarkan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

## 2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Dalam organisasi yang baik wewenang dan tanggungjawab telah didelegasikan dengan baik, tanpa adanya tumpang-tindih tugas. Masing-masing pegawai yang ada dalam organisasi mengetahui apa yang menjadi haknya dan tanggung jawabnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja pegawai tersebut.

## 3. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada pihak yang melanggar. Dalam hal seorang pegawai melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi, maka karyawan yang bersangkutan harus bisa menerima hukuman yang telah disepakati. Masalah disiplin para pegawai yang ada di dalam organisasi baik atasan maupun bawahan akan memberi corak terhadap kinerja organisasi. Kinerja organisasi akan tercapai, apabila kinerja individu maupun kinerja kelompok ditingkatkan. Untuk itu diperlukan inisiatif dari para pegawainya dalam melaksanakan tugas.

## 4. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

Atasan yang buruk akan selalu mencegah inisiatif bawahan, lebih-lebih bawahan yang kurang disenangi. Bila atasan selalu menghambat setiap inisiatif, tanpa memberikan penghargaan berupa argumentasi yang jelas dan mendukung, menyebabkan organisasi kehilangan energi atau daya dorong untuk maju. Dengan perkataan lain, inisiatif pegawai yang ada di dalam organisasi merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan memengaruhi kinerja.

Hasibuan (2005) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan dan minat bekerja seorang pegawai.
2. Kemampuan dan penerimaan penjelasan atas penjelasan delegasi tugas dan peran.
3. Tingkat motivasi pekerja.” Apabila kinerja tiap individu atau pegawai baik, maka diharapkan kinerja organisasi perusahaan akan baik pula.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *skill*) artinya pegawai dengan IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang

diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

b. Faktor Motivasi

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

### **2.1.1.5 Indikator kinerja**

Moehariono (2012) mengemukakan bahwa sebenarnya banyak organisasi memberikan pengertian indikator kinerja atau disebut performance indikator bermacam-macam, seperti:

1. Indikator kinerja sebagai nilai atau karakteristik tertentu yang dipergunakan untuk mengukur output atau outcome suatu kegiatan.
2. Sebagai alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.
3. Sebagai ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.
4. Suatu informasi operasional yang berupa indikasi mengenai kinerja atau kondisi suatu fasilitas atau kelompok fasilitas.

Indikator kinerja (*performance indicator*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*). Namun, sebenarnya meskipun keduanya merupakan sama-sama kriteria pengukuran kinerja, tetapi terdapat perbedaan arti dan maknanya. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung, yaitu hal-hal yang bersifat hanya merupakan indikasi kinerja saja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif atau tidak dapat dihitung (peningkatan,

ketepatan, perputaran, tingkat, efektivitas, dan lain-lain). Sedangkan ukuran kinerja (*performance measure*) adalah kriteria yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung sehingga lebih bersifat kualitatif atau dapat dihitung (dalam bentuk persentase, perkalian, jumlah, unit, rupiah, dan lain-lain). Adapun indikator kinerja menurut Moehariono (2012) sebagai berikut :

- 1.) Kecepatan waktu pelayanan customer.
- 2.) Tingkat kepuasan customer.
- 3.) Ketepatan waktu produksi.
- 4.) Ketepatan pesanan.
- 5.) Perputaran keefektivan.
- 6.) Ratio ketersediaan informasi.
- 7.) Tingkat kepuasan karyawan/pegawai.
- 8.) Tingkat pemberdayaan karyawan/pegawai.
- 9.) Tingkat produktivitas karyawan/pegawai.
- 10.) Persentase sasaran yang diimplementasikan.
- 11.) Tingkat pencapaian kriteria pendukung keberhasilan tim.

Sedangkan menurut Mangkunegara dalam (Muis, *et al* 2018) menyebutkan bahwa indikator kinerja karyawan yaitu :

a. Kualitas

Mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomi.

b. Kuantitas

Mencerminkan peningkatan volume atas jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah.



c. Keandalan Kerja

Mencerminkan bagaimana seseorang itu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan tingkat ketelitian, kemauan, serta semangat.

d. Sikap

Sikap menunjukkan tingginya kerjasama antara sesama karyawan, sikap terhadap atasan, dan terhadap karyawan dari organisasi lain.

Dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa banyak kriteria kinerja yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk meningkatkan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya masing-masing selama periode tertentu.

## **2.1.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Setiap pegawai dalam organisasi perusahaan harus mampu mengelola kecerdasan emosional, karena kecerdasan emosional memengaruhi pikiran dan tindakan yang sangat penting menjadi salah satu pendorong dibalik karier dan keberhasilan seorang pegawai. Dengan memiliki kecerdasan emosional yang baik maka akan lebih mudah memahami peran, tujuan, fungsi dan strategi yang spesifik sebagai individu.

Menurut Safaria, T & Saputra (2009) emosi berasal dari kata *e* yang berarti energi dan *motion* yang berarti getaran. Emosi kemudian bisa dikatakan sebagai sebuah energy yang terus bergerak dan bergetar. Emosi dalam makna paling harfiah didefinisikan sebagai setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap. Emosi yang merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan bertindak. Kecerdasan emosional adalah sekumpulan kemampuan untuk merasakan dan menyatakan emosi, mengasimilasi emosi dalam berpikir, memahami dan alas an

dengan emosi, dan menghubungkan emosi dalam diri sendiri dengan orang lain (Wibowo, 2019).

Kecerdasan merupakan kompetensi individu, baik kompetensi kognitif (belajar, memahami), kemampuan, bakat, ataupun keterampilan mental. Menyangkut kemampuan menyelesaikan masalah, menemukan jawaban atas pertanyaan spesifik, dan belajar material baru dengan cepat dan efisien (Satiadarma, 2007).

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami dan mengatur orang lain untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan, yang meliputi kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal. Kecerdasan interpersonal adalah kecerdasan untuk memahami orang lain, sedangkan kecerdasan intrapersonal adalah kemampuan mengelola diri sendiri, (Pulungan, D, R., *et al* 2018).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami, mengatur, merasakan dan menyatakan emosi terhadap diri sendiri, lingkungan, dan orang lain. Dalam membangun hubungan yang sukses dalam lingkungan organisasi, keterampilan emosional harus dikuasai setiap individu pegawai hal ini dapat membantu pegawai mengatur emosi saat sedang menangani keluhan customer. Jadi, kecerdasan emosional menjadi hal mendasar dalam diri yang harus dikelola dengan baik oleh setiap individu pegawai dalam menjalankan setiap aktivitas pekerjaannya.

#### **2.1.2.2 Sifat Laten Pengalaman Emosional**

Menurut Safaria, T & Saputra (2009) ada empat sifat laten pengalaman emosional ketika kita sedang berada dalam sebuah suasana emosi tertentu.

Keempat sifat laten pengalaman emosional ini menurut penelitian mereka ternyata sangat berpengaruh pada kebahagiaan seseorang, kesehatan mental, kecemasan, dan gaya atribusi kita. Keempat sifat laten emosional tersebut sebagai berikut :

- a. Kejelasan (*emotional clarity*). Dijabarkan sebagai kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi dan membedakan emosi spesifik yang sedang dirasakannya. Contoh ungkapan dari sifat laten ini seperti “saya sulit menamakan emosi yang sedang saya rasakan; saya selalu mampu menamakan tiap emosi yang sedang saya rasakan; atau saya mampu mengetahui secara tepat tiap emosi yang sedang saya rasakan.”
- b. Intensitas (*emotional intensity*). Diartikan seberapa kuat atau besar intensitas emosi spesifik yang dapat dirasakannya. Contoh ungkapan sifat laten ini adalah “ketika saya merasakan bahagia, saya seperti diatas awan; ketika saya merasakan kebahagiaan, saya seperti dipenuhi oleh energi kebahagiaan yang tak terkira; atau ketika saya berhasil dalam suatu pekerjaan, reaksi saya biasa saja, tenang dan diam,”
- c. Perhatian (*emotional attention*). Dijelaskan sebagai kecenderungan seseorang untuk mampu memahami, menilai, dan menghargai emosi spesifik yang sedang dirasakannya. Ungkapan sifat laten ini seperti “saya memerhatikan secara penuh bagaimana saya merasakan sesuatu, atau saya percaya untuk mengikuti kata hati saya.”
- d. Ekspresi (*emotional expression*). Didefinisikan sebagai kecenderungan untuk mengungkapkan perasaan yang sedang dirasakannya kepada orang lain. Ungkapan sifat ini, yaitu “ketika saya marah, semua di sekeliling saya tahu bahwa saya sedang marah; saya selalu mengekspresikan apa yang saya

rasakan kepada orang lain atau sekitar saya, atau saya tidak mampu menahan atau menyembunyikan emosi yang sedang saya rasakan.”

Sedangkan menurut Wibowo (2019) sifat laten pengalaman emosional berumber pada :

- 1.) *Personality*. Orang yang mempunyai kecenderungan mengalami moods dan emosi tertentu lebih sering daripada orang lain.
- 2.) *Day of the week and Time of the Day*. Orang yang cenderung berada dalam moods paling buruk (*highest negative affect and lowest positive affect*) di awal minggu, dan dalam moods terbaik (*highest positive affect*) di akhir minggu.
- 3.) *Weather*. Orang yang yakin bahwa moods mereka terikat pada cuaca.
- 4.) *Stress*. Pengaruh stress yang dibangun sepanjang waktu dapat memperburuk moods, dan mengalami emosi lebih negatif.
- 5.) *Social Activities*. Aktivitas sosial, yang bersifat fisik, informal, atau penggemar makanan lebih kuat dikaitkan dengan peningkatan moods positif daripada kejadian yang bersifat formal atau duduk terus menerus.
- 6.) *Sleep*. Kualitas tidur mempengaruhi moods, karena kualitas tidur yang buruk dapat mengganggu kepuasan kerja karena merasa kelelahan, lekas marah, dan kurang waspada.

### **2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2015) terdapat dua faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional yaitu :

- 1.) Faktor Internal

Merupakan faktor yang timbul dari dalam diri individu yang dipengaruhi oleh keadaan otak emosional seseorang. Kematangan emosi menyatakan bahwa orang yang matang sadar akan batas-batas dan kemampuan-kemampuan mentalnya, reaksi-reaksi emosinya terhadap situasi dan orang yang matang emosinya mampu mengadakan kompromi atau persesuaian antara yang diinginkannya dengan kenyataan.

## 2.) Faktor Eksternal

Merupakan faktor yang timbul dari luar individu dan dan memengaruhi atau mengubah sikap pengaruh luar yang bersifat individu dapat secara perorangan, secara kelompok atau sebaliknya, juga dapat bersifat tidak langsung yaitu melalui perantara misalnya media massa baik cetak maupun elektronik serta informasi yang canggih lewat jasa satelit.

Satiadarma (2007) menyebutkan bahwa ada dua faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu :

### 1.) *Skill* (keterampilan)

Dengan memiliki skill maka seseorang akan mampu mengenali emosi, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan membangun hubungan dengan orang lain, hal ini menunjukkan bahwa skill (keterampilan) sangat dibutuhkan dalam hal mengelola kecerdasan emosional karena kecerdasan emosional dapat dipelajari dan diajarkan.

### 2.) *Sosial support* (Dukungan Sosial)

Dukungan sosial yang cukup dari orang tua atau lingkungan sekitarnya akan lebih mampu mengelola emosinya, lebih mampu menyesuaikan diri dengan kehidupan sosial serta tantangan hidup yang harus dihadapi. Dengan

demikian, dukungan sosial yang dirasakan individu dapat menjembatani kedekatan sosial dan penyesuaian diri.

#### **2.1.2.4 Dimensi-dimensi Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional diorganisir dalam empat dimensi yang mencerminkan *Recognition of emotion* dalam diri kita sendiri dan orang lain, demikian pula *Regulation of emotion* dalam diri kita sendiri dan orang lain (Safaria, T & Saputra, 2009). Keempat dimensi tersebut sebagai berikut:

- 1.) *Self-awareness*. *Self-awareness* adalah kemampuan merasa dan memahami makna dari emosi kita sendiri. Kita lebih sensitif melemahkan respon emosional pada kejadian dan memahami pesan mereka. Orang yang memiliki *self-aware* lebih baik dapat mendengarkan pada respon emosional mereka pada situasi spesifik dan menggunakan kesadaran ini sebagai informasi secara sadar.
- 2.) *Self-management*. *Self management* adalah kemampuan mengelola emosi kita sendiri, sesuatu yang kita lakukan pada suatu tingkat tertentu. Kita menjaga gerak hati yang mengganggu dalam pengawasan. Kita mencoba untuk tidak merasa marah atau frustrasi apabila kejadian diarahkan terhadap kita. Kita berusaha merasa dan menyatakan kesenangan dan bahagia terhadap orang lain ketika kesempatan datang untuk menunjukkan emosional ini.
- 3.) *Social-awareness*. *Social awareness* adalah kemampuan merasa dan memahami emosi orang lain. Untuk sebagian besar, kemampuan ini ditunjukkan oleh empati, mempunyai pemahaman tentang dan sensitivitas pada perasaan, pikiran, dan situasi orang lain. Termasuk memahami situasi

orang lain, mengalami emosi orang lain, dan mengetahui kebutuhannya bahkan meskipun tidak dinyatakan. *Social awareness* meluas di luar empati termasuk menjadi peduli terhadap organisasi, seperti politik kantor dan memahami jaringan sosial.

4.) *Relationship management*. *Relationship management* menyangkut mengelola emosi orang lain. Hal ini termasuk menghibur orang yang merasa sedih, secara emosional memberikan inspirasi anggota tim untuk menyelesaikan proyek tepat waktu, membuat orang asing nyaman bekerja dengan kita, dan mengelola emosi disfungsional, emosi negatif di antara staf yang menghadapi konflik dengan pelanggan atau pekerja lain.

Robbins dalam Wibowo (2019) menunjukkan adanya tiga dimensi emosi, yaitu :

1. *Variety*.

Terdapat banyak sekali variasi emosi, namun yang paling penting adalah penentuan klasifikasi yang bersifat positif dan negatif. Dari banyaknya variasi emosi, dilakukan identifikasi enam emosi yang bersifat universal, yaitu: *anger* (kemarahan), *fear* (takut), *sadness* (kesedihan), *happiness* (kebahagiaan), *disgust* (muak), dan *surprise* (terkejut). Emosi tidak dapat bersifat netral, jika emosi cenderung netral maka akan dinyatakan non emosional.

2. *Intensity*.

Orang memberikan tanggapan yang berbeda pada dorongan emosi yang sama. Dalam beberapa hal yang menunjukkan kepribadian individual. Di waktu lain merupakan hasil dari kebutuhan pekerjaan. Orang beragam



dalam kemampuannya menyatakan intensitasnya. Pekerjaan membuat permintaan intensitas berbeda dalam bentuk *emotional labor*.

### 3. *Frequency and Duration*.

Menunjukkan seberapa sering emosi perlu ditunjukkan dan untuk berapa lama. *Emotional labor* yang memerlukan frekuensi tinggi atau durasi panjang adalah lebih menuntut dan memerlukan lebih banyak pengerahan oleh pekerja. Maka apabila pekerja dapat berhasil mencapai *emotional demand* dari pekerjaan tertentu tergantung tidak hanya pada emosi apa yang perlu ditunjukkan dan intensitasnya, tetapi juga pada bagaimana sering dan untuk berapa lama usaha harus dilakukan.

#### **2.1.2.5 Indikator Kecerdasan Emosional**

Goleman (2015) mengemukakan secara umum ada 6 indikator kecerdasan emosional, yaitu :

##### 1.) Keyakinan.

Perasaan terkendali dan penguasaan seseorang terhadap tubuh, perilaku dan dunia, perasaan anak bahwa ia lebih cenderung berhasil daripada tidak dalam apa yang dikerjakannya, dan bahwa orang-orang dewasa akan bersedia menolong.

##### 2.) Rasa ingin tahu.

Perasaan bahwa menyelidiki sesuatu itu bersifat positif dan menimbulkan kesenangan.

##### 3.) Niat.

Hasrat dan kemampuan untuk berhasil untuk bertindak berdasarkan niat itu dengan tekun. Ini berkaitan dengan perasaan terampil, perasaan efektif.

##### 4.) kendali diri.

Kemampuan untuk menyesuaikan dan mengendalikan tindakan dengan pola yang sesuai dengan usia, suatu rasa kendali batiniah.

5.) Keterkaitan.

Kemampuan untuk melibatkan diri dengan orang lain berdasarkan pada perasaan saling memahami.

6.) Koperatif.

Kemampuan untuk menyeimbangkan kebutuhannya sendiri dengan kebutuhan orang lain dalam kegiatan kelompok.

Robbins, (2014) menyatakan indikator kecerdasan emosional terdiri atas :

1) Kesadaran diri

Kemampuan mengetahui yang dirasakan terkait dalam diri sendiri

2) Pengaturan diri

Merupakan kompetensi individu dalam mengatur emosi diri sehingga dapat memberikan pengaruh positif pada pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

3) Motivasi

Merupakan aspek kompetensi individu dalam menggerakkan diri sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan posisi yang kuat dalam dunia bisnis atau pekerjaan yang digeluti.

4) Empati

Kemampuan merasakan perasaan orang lain dan mampu memahami perspektif orang lain.

5) Keterampilan Sosial

Merupakan kemampuan mengendalikan interaksi sosial, sehingga dapat bekerja secara baik.

## 2.1.3 Komunikasi

### 2.1.3.1 Pengertian komunikasi

Komunikasi merupakan interaksi yang dilakukan antara dua orang atau lebih untuk menyampaikan pesan, ide, atau gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya hal ini bertujuan untuk memudahkan antara kedua belah pihak untuk saling mengerti.

Komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang artinya sama. *communicatio* atau *communicare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Komunikasi menyatakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Pada hakikatnya komunikasi adalah proses pernyataan antar manusia, yang dinyatakan merupakan pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai penyalurnya''(Bismala, L., *et al* (2017).

Wibowo (2019) menyatakan, “komunikasi adalah proses dengan mana orang, kelompok atau organisasi sebagai *the sender* mengirimkan beberapa tipe informasi sebagai *the message* kepada orang, kelompok atau organisasi lain sebagai *the receive*” Menurut (Daulay, R., *et al* (2017) “komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media”

Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan antar manusia dengan manusia lainnya berupa ide, pikiran dan perasaan baik secara lisan maupun tulisan dan melalui media lainnya.

### 2.1.3.2 Fungsi komunikasi

Terdapat empat fungsi komunikasi menurut (Bismala, L., *et al* (2017)

yaitu :

1. Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota
2. Komunikasi berfungsi untuk membangkitkan motivasi karyawan
3. Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi
4. Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan

Sedangkan menurut Wibowo (2019) komunikasi mempunyai empat fungsi

yaitu :

1. *Control*. Komunikasi bertindak mengontrol perilaku anggota dalam beberapa cara. Organisasi mempunyai hierarki kewenangan dan pedoman formal yang harus diikuti pekerja. Ketika pekerja diperlukan berkomunikasi berkaitan dengan pekerjaan tentang keluhan pada atasan langsungnya, mengikuti deskripsi tugas, atau tunduk dengan kebijakan organisasi, komunikasi bekerja sebagai fungsi control.
2. *Motivation*. Komunikasi memperkuat motivasi dengan klarifikasi pada pekerja apa yang harus mereka kerjakan, seberapa baik mereka melakukan, dan bagaimana memperbaiki apabila dibawah standar. Pembentukan tujuan spesifik, umpan balik progres terhadap tujuan, dan *reward* atas perilaku yang diharapkan, semua menstimulasi motivasi dan memerlukan komunikasi.
3. *Emotional Expresion*. Komunikasi dalam kelompok adalah mekanisme fundamental dengan mana anggota menunjukkan kepuasan dan frustrasi

mereka. Karena itu, komunikasi memberikan ekspresi perasaan emosional dan pemenuhan kebutuhan sosial.

4. *Information*. Komunikasi juga memfasilitasi pengambilan keputusan. Komunikasi menyediakan kebutuhan informasi individual dan kelompok untuk membuat keputusan dengan mengirimkan data untuk mengidentifikasi dan evaluasi pilihan alternatif.

### **2.1.3.3 Tujuan Komunikasi**

Menurut Hutapea (2008) dalam peradabannya manusia melakukan komunikasi dengan berbagai tujuan yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan komunikasi yang pertama adalah menetapkan dan menyebarluaskan tujuan sebuah perusahaan. Jadi komunikasi sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu usaha.
2. Tujuan yang kedua dari komunikasi adalah untuk menyusun rencana dan untuk menyelesaikan tujuan.
3. Tujuan komunikasi selanjutnya adalah untuk menyeleksi, mengembangkan menilai, mengarahkan, memotivasi, dan menciptakan sebuah iklim yang akan terbit dari keinginan untuk melakukan kontribusi, hal ini dilakukan untuk mengendalikan sebuah prestasi pada perusahaan.
4. Tujuan komunikasi yang terakhir adalah membentuk SDM dan sumber daya lainnya, yang membuat perusahaan menjadi lebih maju an berkembang.

Sedangkan menurut Effendy (2005) tujuan komunikasi adalah :

1. Perubahan sikap, yaitu komunikasi dapat merubah sikap, setelah dilakukan suatu proses komunikasi.

2. Perubahan pendapat, yaitu perubahan pendapat dapat terjadi dalam suatu komunikasi yang tengah atau sedang berlangsung dan itu tergantung bagaimana komunikator menyampaikannya.
3. Perubahan perilaku, yaitu perubahan perilaku dapat terjadi bilamana dalam satu proses komunikasi apa yang dikemukakan komunikator sesuai dengan yang disampaikannya dan ini tergantung dari kredibilitas komunikator itu sendiri.
4. Perubahan Sosial, yaitu perubahan yang terjadi dalam tatanan masyarakat itu sendiri sesuai dengan lingkungan ketika berlangsungnya komunikasi.

#### **2.1.3.4 Komunikasi dalam organisasi**

Menurut Daulay, R., *et al* (2017) komunikasi dalam organisasi yaitu :

- a. Informasi yang menjadi sumber komunikasi.
- b. Bagaimana proses komunikasi tersebut.
- c. Komunikasi antar orang dalam organisasi

Jika ketiga hal tersebut tidak banyak mengalami hambatan, maka komunikasi dalam organisasi akan berjalan lebih berhasil sehingga pelaksanaan dalam pencapaian tujuan akan menjadi lebih baik.

Pola organisasi harus memberikan kemungkinan komunikasi dalam empat arah yang berbeda-beda: ke bawah, ke atas, horizontal, dan diagonal. Karena arah-arah komunikasi tersebut menentukan kerangka kerja dalam komunikasi dilaksanakan dalam organisasi, Daulay, R., *et al* (2017).

1. Komunikasi vertikal ke bawah dan ke atas. Komunikasi yang bergerak ke atas atau ke bawah melewati rantai komando.

2. Komunikasi ke Bawah. Komunikasi ke bawah dalam suatu organisasi berarti ia mengalir dari wewenang yang lebih tinggi ke wewenang lebih rendah. Atau komunikasi yang mengalir dari orang pada jenjang hierarki yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah. Komunikasi ke Atas. Kebutuhan akan komunikasi ke bawah sama banyaknya dengan jumlah komunikasi ke atas. Pada situasi tertentu, komunikator berada dalam jenjang yang lebih rendah dalam organisasi daripada penerima.
3. Komunikasi Horizontal (*lateral communication*). Komunikasi antara departemen dari sebuah organisasi yang pada umumnya mengikuti alur pekerjaan bukannya rantai komando, dan dengan demikian saluran langsung untuk koordinasi dan pemecahan masalah. Jika departemen pemasaran berkomunikasi dengan departemen personalia dalam suatu organisasi, maka komunikasi itu disebut komunikasi horizontal.
4. Komunikasi Diagonal. Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi sebagai hasil hubungan-hubungan departemen lini dan staf. Komunikasi diagonal penting ketika dimana para anggota tidak dapat berkomunikasi secara efektif lewat jalur lain.

Sedangkan menurut Wibowo (2019) komunikasi dalam organisasi terjadi

dalam bentuk :

1. *Formal Networks*. Jaringan formal untuk kelompok kecil dapat berupa *Chain*, *Wheel*, dan *All channel*. Jaringan formal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. *The Chain*, secara kaku mengikuti rantai komando formal. Jaringan ini dapat ditemukan dalam saluran komunikasi organisasi dengan tiga tingkatan yang kaku.
  - b. *The Wheel* mengandalkan pada *figure* sentral untuk bertindak sebagai saluran untuk semua komunikasi kelompok. Jaringan ini dapat ditemukan dalam tim dengan pemimpin yang kuat.
  - c. *The All channel*, merupakan jaringan yang mengizinkan semua anggota secara aktif saling melakukan komunikasi.
2. *The Grapevine*. *Grapevine* atau selentingan adalah jaringan tidak terstruktur dan informasi ditemukan dalam hubungan sosial daripada bagan organisasi atau deskripsi tugas. Selentingan menyampaikan informasi sangat cepat ke semua arah di seluruh organisasi. Selentingan bekerja melalui jaringan sosial informal, sehingga menjadi lebih aktif di mana pekerja mempunyai latar belakang sama dan dapat berkomunikasi dengan mudah.
3. *Electronic Communication*, beragam komunikasi elektronik yang berkembang luar biasa dalam bentuk *e-mail*, *text messaging*, *networking software*, *blogs*, dan *video conferencing*.

#### **2.1.3.5 Faktor-faktor penentu dan hambatan-hambatan dalam komunikasi**

Menurut Winarti (2007) ada tiga faktor penentu dalam suatu proses komunikasi, yaitu :

1. Unsur manusia, dengan pengaruh kompleksitas latar belakang sosial budaya. Komunikasi yang akan terjadi jika *over lapping* antara pihak yang berkomunikasi tidak terbentuk atau sangat kecil.



2. Kebutuhan, minat, relevansi berita ataupun pesan bagi komunikan semakin tinggi kebutuhan, minat, relevansi informasi/ pesan untuk komunikan semakin dapat berlangsung suatu komunikasi.
3. Ketepatan atau kesesuaian penggunaan media, alat, saluran dan metode penyampaian informasi/pesan/berita dari komunikator.

Menurut Winarti (2007) banyak faktor yang menjadi penghambat dalam komunikasi, yaitu :

1. Hambatan yang bersifat teknis
2. Hambatan perilaku
3. Hambatan bahasa
4. Hambatan struktur (Organisasi)
5. Hambatan latar belakang sosial budaya
6. Hambatan karena proses komunikasi

Sedangkan menurut Hutapea (2008) faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah :

1. Latar belakang budaya. Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif.
2. Ikatan kelompok atau group nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan.
3. Harapan, harapan mempengaruhi penerimaan pesan sehingga dapat menerima pesan sesuai dengan yang diharapkan.
4. Pendidikan, semakin tinggi pendidikan akan semakin kompleks sudut pandang dalam menyikapi isi pesan yang disampaikan.

5. Situasi, perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi.

### **2.1.3.6 Indikator komunikasi**

Menurut Bismala, L., *et al* (2017) terdapat beberapa indikator yang menyatakan bahwa komunikasi dikatakan efektif, yaitu :

- a. Pemahaman, merupakan kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator.
- b. Kesenangan, adalah apabila proses komunikasi itu selain berhasil menyampaikan informasi, juga dapat berlangsung dalam suasana yang menyenangkan ke dua belah pihak.
- c. Pengaruh pada sikap, tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif, dan jika tidak ada perubahan pada sikap seseorang maka komunikasi tersebut tidaklah efektif.
- d. Hubungan yang makin baik, bahwa dalam proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Seringkali jika orang telah memiliki persepsi yang sama, kemiripan karakter, cocok, dengan sendirinya hubungan akan terjadi dengan baik.
- e. Tindakan, komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan. Alexis Tan mengemukakan bahwa perlu ada daya tarik dengan *similarity* (kesamaan), *familiarity* (keakraban), dan *proximity* (kesukaan). Seseorang biasanya akan cenderung lebih tertarik dengan orang lain karena memiliki faktor kesamaan (sama hobi, sama sifat), keakraban (keluarga, teman karib), dan

kesukaan. Dengan kondisi seperti itu orang tidak merasa sungkan untuk berbicara, yakni menceritakan masalah hidupnya secara jujur tanpa adanya kecanggungan berkomunikasi diantara keduanya. Jika sudah demikian, maka antara satu dengan yang lainnya akan saling mempengaruhi dan dengan sendirinya komunikasi akan berlangsung secara efektif.

Sedangkan menurut Hutapea (2008) indikator kemampuan komunikasi meliputi :

1. Pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi :
  - a. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja.
  - b. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik yang baru dalam perusahaan.
  - c. Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.
2. Keterampilan (*skill*) yang meliputi :
  - a. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
  - b. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.
3. Sikap (*Attitude*) yang meliputi :
  - a. Memiliki kemampuan dalam berkeaktifitas dalam bekerja.
  - b. Adanya semangat kerja yang tinggi.
  - c. Memiliki kemampuan dalam perencanaan pengorganisasian.

## **2.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka berpikir merupakan inti dari teori yang telah dikembangkan yang mendasari perumusan hipotesis. Yaitu teori yang telah dikembangkan dalam rangka memberi jawaban terhadap pemecahan masalah hubungan antara variabel

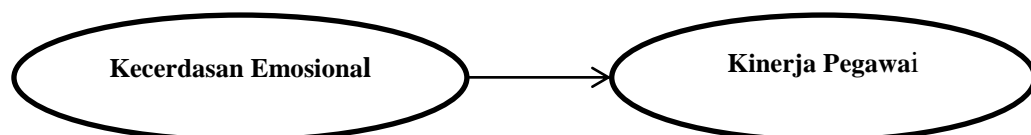
*Independent* (kecerdasan emosional dan komunikasi) dan variabel *dependent* (kinerja pegawai). Argumentasinya dapat ditarik dari temuan-temuan penelitian sebelumnya.

### **2.2.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja**

Mengontrol kecerdasan emosional merupakan hal yang harus dilakukan oleh pegawai untuk menunjang performa dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan sehingga menghasilkan kinerja yang memuaskan. Pegawai yang memiliki kinerja yang memuaskan adalah pegawai yang mampu membuat batasan dalam bertindak ditengah kesibukannya dalam bekerja dan bisa mengontrol dan mengendalikan perilakunya untuk menghindari perilaku-perilaku non produktif yang tidak perlu dilakukan. Namun apabila kecerdasan emosional pegawai rendah, bisa mengakibatkan kinerja akan menurun. Jadi, peran serta kemampuan mengatur kecerdasan emosional sangat penting guna meningkatkan kinerja pegawai.

Kecerdasan emosional adalah kemampuan memahami dan mengatur orang lain untuk bertindak bijaksana dalam menjalin hubungan, yang meliputi kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal (Wibowo, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mujiatun, *et al* 2019), (Ardiansyah & Sulistiyowati 2018); (Farisi, 2018) dan (Muttaqiyathun, 2010) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai.



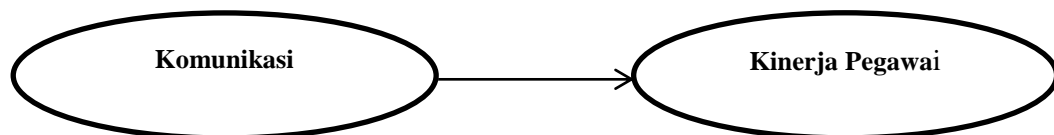
**Gambar : 2.1 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai**

### **2.2.2 Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai**

Dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan sehari-hari dalam lingkungan kerja harus diiringi dengan komunikasi yang baik, lancar dan efektif. Situasi lingkungan kerja yang terkadang penuh dengan tekanan mengharuskan pegawai berkomunikasi secara terus-menerus baik antara pegawai dengan atasan ataupun antar sesama pegawai. Karena dengan komunikasi pegawai akan berkembang dan tumbuh melalui komunikasi dengan rekan kerja ataupun dengan atasan. Makin banyak pengalaman yang diperoleh pegawai melalui komunikasi maka pegawai akan memiliki kecerdasan emosional yang stabil dan berpengaruh kinerjanya (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Menurut Daulay, R., *et al* (2017) “komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Harahap & Tirtayasa, 2020), (Farisi, 2016), (Fachrezi & Khair, 2020); (Julita, & Arianty, 2017) dan (Soleha, L, K., Komara, A, T., & Sudia, 2012) yang menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.



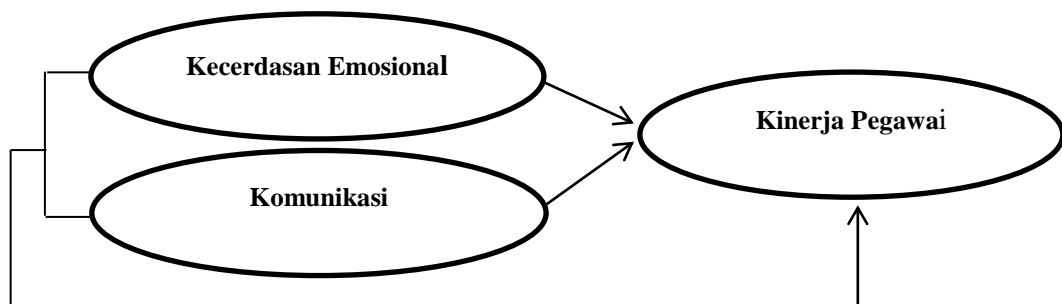
**Gambar : 2.2 Hubungan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

### **2.2.3 Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Untuk mencapai kinerja yang bagus, dibutuhkan pegawai yang handal dan mengelola kecerdasan emosional dengan baik. Hal ini sangat berkaitan erat karena

Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi dan stabil biasanya mampu membuat batasan di dalam dirinya, seperti apa saja yang perlu dikerjakan, mana bagian yang wajib diselesaikan, apa pekerjaan yang bisa dicicil, dengan kemampuan seperti ini akan meningkatkan kinerjanya.

Komunikasi merupakan urat nadi dari setiap aktifitas pegawai di dalam lingkungan kantor, karena dengan komunikasi berpeluang tercipta saling pengertian antar pegawai dan dapat meningkatkan keharmonisan juga mampu mengkoordinasikan kegiatan, situasi dan kondisi. Melalui komunikasi yang baik, lancar dan efektif akan tercipta kenyamanan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja bagus, maka dari itu tujuan dan sasaran organisasi akan tercapai. Sesuai dengan penelitian (Yakub, S., *et al* 2015) dan (Duwit, 2015) bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan penelitian-penelitian di atas maka secara sistematis hubungan antara variabel dapat digambarkan melalui paradigma penelitian seperti gambar berikut ini:



**Gambar : 2.3. Paradigma Penelitian Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

### 2.3 Hipotesis

Menurut (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014), hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara dari pertanyaan yang ada pada perumusan

masalah penelitian berdasarkan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian ini, maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut :

1. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.
2. Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.
3. Kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan disain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian eksplanatori, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel penelitian dan hipotesis pengujian (Nasution, et al., 2020). Menurut Sudariyono (2017) menjelaskan bahwa : “Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif, yaitu sebuah metode yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial yang terjadi di masyarakat saling berhubungan satu sama lain. Metode kuantitatif yang biasanya menggunakan logika deduktif berupaya mencari keteraturan dalam kehidupan manusia, dengan memisahkan dunia sosial menjadi komponen-komponen empiris yang disebut variabel” Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey. Sudariyono (2017) berpendapat bahwa Penelitian survey merupakan tipe penelitian yang menggunakan angket/kuisisioner sebagai sumber data utama, penelitian survey merupakan kegiatan penelitian yang mengumpulkan data pada saat tertentu.

#### **3.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional membantu menentukan langkah-langkah atau prosedur yang tepat digunakan saat melakukan pengukuran. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :



### 3.2.1 Kinerja (Y)

Kinerja adalah hasil akhir pekerjaan dan tingkat keberhasilan karyawan dalam memberikan kontribusi terhadap organisasi. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

**Tabel 3.1 Indikator kinerja pegawai**

No.	Indikator
1	Kecepatan waktu pelayanan customer
2	Tingkat kepuasan customer
3	Ketepatan waktu
4	Tingkat kepuasan karyawan/pegawai
5	Tingkat pemberdayaan karyawan/pegawai

Sumber : (Moehariono, 2012)

### 3.2.2 Kecerdasan Emosional (X<sub>1</sub>)

Kecerdasan emosional mencerminkan proses mengidentifikasi emosi (*Recognition of emotion*) dalam diri kita sendiri dan orang lain, demikian pula pengaturan control emosi (*Regulation of emotion*) dalam diri kita sendiri dan orang lain. Diukur dengan indikator :

**Tabel 3.2 Indikator Kecerdasan emosional**

No.	Indikator
1	Keyakinan
2	Rasa ingin tahu
3	Niat
4	Kendali diri
5	Keterkaitan
6	Koperatif

Sumber : (Goleman, 2015)

### 3.2.3 Komunikasi (X<sub>2</sub>)

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan antar manusia dengan manusia lainnya berupa ide, pikiran dan perasaan baik secara lisan maupun melalui media lainnya. Terdapat beberapa indikator yang menyatakan bahwa komunikasi dikatakan efektif, yaitu :

**Tabel 3.3 Indikator Komunikasi**

No.	Indikator
1	Pemahaman
2	Kesenangan
3	Pengaruh pada sikap
4	Hubungan yang makin baik
5	Tindakan

Sumber : Bismala, L., *et al* (2017)

### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1 Tempat Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian tentang pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota medan yang beralamat di Jalan Jendral Besar A.H Nasution No.32, Pangkalan Masyhur, Medan Johor, Kota Medan.

#### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini direncanakan pada bulan Juli s/d September 2020. Untuk lebih jelas nya terhadap rincian waktu yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3.4 waktu kegiatan penelitian.

**Tabel 3.4 Tabel Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																							
		Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Riset	■	■	■	■																				
2	Penyusunan Proposal				■	■	■	■	■																
3	Bimbingan Proposal							■	■																
4	Seminar Proposal								■																
5	Penyempurnaan Proposal									■	■	■	■												
6	Pengumpulsn Data										■	■	■												
7	Pengolahan dan analisis data											■	■												
8	Penyusunan skripsi (laporan penelitian)												■	■	■	■	■								
9	Pembimbingan Skripsi																								
10	Sidang meja hijau																								
11	Penyempurnaan Skripsi dan penulisan jurnal													■	■	■	■								

**3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

**3.4.1 Populasi**

Menurut Sudariyono (2017) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pegawai tetap pada pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota medan yang berjumlah 156 orang.

**Tabel 3.5 Tabel Jumlah Populasi Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan**

No	Bagian/Department	Populasi
1	Sub Bagian Umum	21
2	Sub Bagian Keuangan	9
3	Sub Bagian Kepegawaian	4
4	Bidang Pengolahan Data, Perencanaan Dan Pengembangan	11
5	Bidang Promosi Penanaman Modal	12
6	Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan	23
7	Bidang Pelayanan Perizinan Usaha Dan Tanda Daftar	31
8	Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan Dan Lingkungan Hidup	21
9	Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan Dan Lingkungan Hidup	24
<b>Jumlah</b>		<b>156</b>

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Arsip 2019)

### 3.4.2 Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi dan mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel (Sugiyono, 2014).

Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik *simple random sampling*. Oleh karena populasi telah diketahui jumlahnya maka untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

E = Presentase (1 %, 5 %, 10%) kelonggaran, toleransi ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

$$n = \frac{156}{1 + 156 \cdot (0.1)^2}$$

$$n = 61$$

Jadi, berdasarkan hasil perhitungan diatas maka didapatkan sampel dalam penelitian ini sebesar 61 orang.

**Tabel 3.6 Rincian Pengambilan polupasi dan Jumlah Sampel**

No	Bagian/Department	populasi
1	Sub Bagian Umum	8
2	Sub Bagian Keuangan	4
3	Sub Bagian Kepegawaian	2
4	Bidang Pengolahan Data, Perencanaan Dan Pengembangan	4
5	Bidang Promosi Penanaman Modal	5
6	Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan Dan Pelaporan Layanan	9
7	Bidang Pelayanan Perizinan Usaha Dan Tanda Daftar	12
8	Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan Dan Lingkungan Hidup	8
9	Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan Dan Perizinan Lainnya	9
<b>Jumlah</b>		<b>61</b>

Sumber : Data Diolah

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber informasi khusus dari karangan / tulisan, foto dll.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit.

### 3.5.3 Angket (Kuisisioner)

Angket atau kuisisioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan dan secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Alat pengumpulan data yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Angket digunakan apabila responden dianggap mampu menjawab pertanyaan secara mandiri, sehingga tidak memerlukan bantuan peneliti. Kuisisioner digunakan bila peneliti masih memegang peran dalam memandu responden saat memberikan jawaban. Dimana angket tersebut peneliti sebarakan pada pegawai tetap pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dengan menggunakan skala likert dengan bentuk checklist, dimana setiap pertanyaan mempunyai opsi yaitu :

**Tabel 3.7 Skala Likert**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Bobot</b>
- Sangat Setuju	5
- Setuju	4
- Kurang Setuju	3
- Tidak Setuju	2
- Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Selanjutnya angket yang disusun diuji kelayakannya melalui pengujian validitas dan reliabilitas.

### 3.5.4 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk menentukan besar atau tidaknya instrumen data yang diperoleh serta menentukan tingkat kevaliditasan instrumen data. Rumus yang digunakan untuk mengukur validitas setiap instrument maka digunakan teknik korelasi product moment, yaitu:

probabilitasnya sig  $0,000 < 0,05$  yang artinya semua item pernyataan dari variabel kinerja karyawan dikatakan valid. yaitu :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2014)

Dimana :

n = Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x$  = Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y$  = Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y^2)$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum x)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y)^2$  = Kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum xy$  = Jumlah hasil kali variabel x dan y

**Tabel 3.8 : Uji Validitas Kecerdasan Emosional**

No. Item	Nilai Korelasi R- hitung	Probabilitas Item	Keterangan
1	0,664	$0,000 < 0,05$	Valid
2	0,482	$0,000 < 0,05$	Valid
3	0,528	$0,000 < 0,05$	Valid
4	0,441	$0,000 < 0,05$	Valid
5	0,673	$0,000 < 0,05$	Valid
6	0,507	$0,000 < 0,05$	Valid
7	0,612	$0,000 < 0,05$	Valid
8	0,446	$0,000 < 0,05$	Valid
9	0,417	$0,001 < 0,05$	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS) 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas dari seluruh item pernyataan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

**Tabel 3.9 Uji Validitas Komunikasi**

No. Item	Nilai Korelasi R- hitung	Probabilitas Item	Keterangan
1	0,384	0,002 < 0,05	Valid
2	0,534	0,000 < 0,05	Valid
3	0,605	0,000 < 0,05	Valid
4	0,540	0,000 < 0,05	Valid
5	0,709	0,000 < 0,05	Valid
6	0,623	0,000 < 0,05	Valid
7	0,684	0,000 < 0,05	Valid
8	0,605	0,000 < 0,05	Valid
9	0,702	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS) 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas dari seluruh item pernyataan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

**Tabel 3.10 Uji Validitas Kinerja**

No. Item	Nilai Korelasi R- hitung	Probabilitas Item	Keterangan
1	0,614	0,000 < 0,05	Valid
2	0,683	0,000 < 0,05	Valid
3	0,585	0,000 < 0,05	Valid
4	0,628	0,000 < 0,05	Valid
5	0,566	0,000 < 0,05	Valid
6	0,699	0,000 < 0,05	Valid
7	0,507	0,000 < 0,05	Valid
8	0,485	0,000 < 0,05	Valid
9	0,557	0,000 < 0,05	Valid

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS) 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai probabilitas dari seluruh item pernyataan lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh item adalah valid.

### 3.5.5 Uji Releabilitas



Pengujian reliabilitas digunakan untuk menunjukkan dan membuktikan bahwa suatu instrument data dapat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha sebagai berikut:

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{\sum \sigma_b^2}{1 - \sigma_t^2} \right)$$

Sumber: (Sugiyono, 2014) Keterangan:

- $r_{11}$  = Reliabilitas instrument  
 $k$  = Banyaknya butir pertanyaan  
 $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir  
 $\sigma_1^2$  = Varians total

Kriteria pengujiannya:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas yakni Alpha > 0,6 maka hasil penelitian dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas yakni Alpha < 0,6 maka hasil penelitian dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	<i>Cronbach' Alpha</i>	Nilai Probablitas	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,665	0,6	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,779	0,6	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0,768	0,6	Reliabel

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS) 2020

Jika nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) > 0,6 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik. Berdasarkan tabel uji reliabilitas instrument variable penelitian diatas dapat dipahami bahwa nilai *cronbach alpha* pada

variabel  $X_1 = 0,665 > 0,6$  *cornbach alpha* variabel  $X_2 = 0,779 > 0,6$  dan *cornbach alpha* variabel  $Y = 0,768 > 0,6$ . Maka instrument dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrument adalah reliabel atau terpercaya.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut, dengan rumus dibawah ini:

#### **3.6.1 Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear terdapat masalah-masalah asumsi klasik.

##### **1. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada sumbu diagonal suatu grafik. ketentuannya adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2014) :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

##### **2. Uji multikolinieritas**

Digunakan untuk menguji apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat atau tinggi diantara variabel independen. Apabila terdapat korelasi antara variabel bebas, maka terjadi multikolinieritas, demikian juga sebaliknya.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat VIF antar variabel independen dan nilai tolerance. Batasan yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF nya  $<$  dari 10 , maka dapat disimpulkan tidak adanya multikoleniaritas antar variabel bebas dalam model regresi (Sugiyono, 2014).

### **3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas sebaliknya jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat grafik scatterplot antar nilai prediksi variabel independen dengan nilai residualnya. Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Sugiyono, 2014).

Dasar analisis yang dapat digunakan untuk menentukan heteroskedastisitas antara lain:

- 1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

### 3.6.2 Regresi Linier Berganda

Analisis Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sumber: (Sugiyono, 2014) Dimana:

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

$b_1$  dan  $b_2$  = Besaran koefisien regresi dari variabel

$X_1$  = Motivasi

$X_2$  = Kompensasi

### 3.6.3 Uji Hipotesis

#### 1. (Uji t)

Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk menguji signifikan korelasi sederhana apakah variabel (x), secara parsial atau individual mempunyai hubungan signifikan atau sebaliknya terhadap variabel terkait (y). Rumus yang digunakan untuk uji t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{r^2}}$$

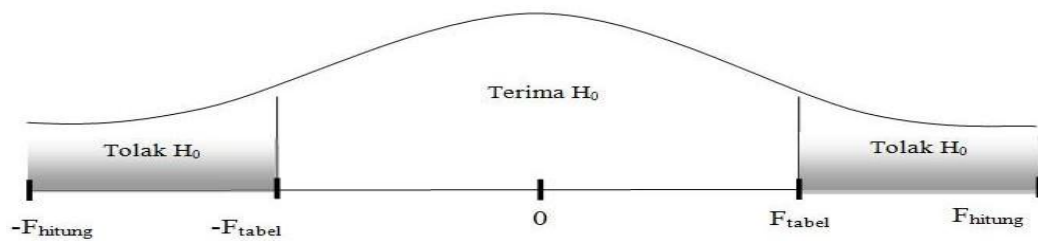
(Sugiyono, 2014)

keterangan :

t = nilai t hitung

r = koefisien korelasi

**Gambar 3.1 Kriteria Pengujian Hipotesis**



n = Jumlah sampel

Kriteria pengujian :

- 1) Tolak H<sub>0</sub> jika nilai probabilitas  $\leq$  taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig  $\leq$  a0,05) artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan Variabel terikat (Y)
- 2) Terima H<sub>0</sub> jika nilai probabilitas  $>$  taraf signifikan sebesar 0,05 (sig  $\leq$  a0,05) artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

## 2. (Uji F)

Untuk mengetahui hipotesis variabel bebas dengan variabel terikat secara bersama-sama digunakan uji F dengan rumus :

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

(Sugiyono, 2014)

Keterangan :

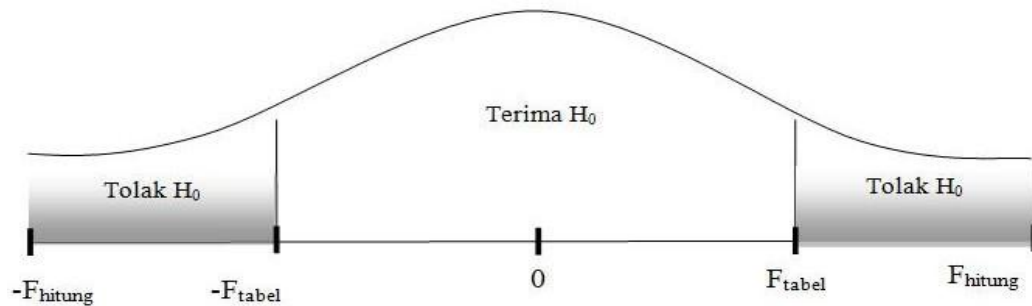
F<sub>h</sub> = Tingkat signifikan

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi berganda yang telah ditemukan

k = Jumlah variabel independen

n = jumlah anggota sampel

**Gambar 3.2 kriteria Pengujian Hipotesis**



Keterangan :

F<sub>hitung</sub> = Hasil perhitungan korelasi

F<sub>tabel</sub> = Nilai f dalam tabel f berdasarkan n

Kriteria pengujian :

1. Tolak H<sub>0</sub> jika nilai probabilitas  $\leq$  taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig  $\leq$  a0,05) artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan Variabel terikat (Y)
2. Terima H<sub>0</sub> jika nilai probabilitas  $>$  taraf signifikan sebesar 0,05 (sig  $\leq$  a0,05) artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

#### **3.6.4 Koefisien Determinasi (D)**

Untuk menguji koefisien determinasi (D), yaitu untuk mengetahui seberapa besar persentase yang dapat dijelaskan variabel bebas terhadap terikat :

$$D = R^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2014)

Dimana :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat.

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Hasil penelitian ini akan dijelaskan menggunakan pendekatan kuantitatif dan asosiatif yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial dengan menganalisis bagaimana fenomena atau gejala sosial itu saling berhubungan satu sama lain. Dalam penelitian ini akan dijelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan komunikasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Penelitian ini menjadikan pengolahan data dengan menggunakan instrument dalam bentuk angket/kuisisioner sebanyak 27 butir pernyataan dimana terdiri dari variabel kecerdasan emosional (X1) didalamnya terdapat 9 butir pernyataan, variabel komunikasi (X2) didalamnya terdapat 9 butir pernyataan dan variabel kinerja Pegawai (Y) yang didalamnya terdapat 9 butir pernyataan yang disebar ke 61 pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sebagai sampel penelitian dan menggunakan metode skala *likert*.

##### **4.1.1 Identitas Responden**

Identitas responden yang dinyatakan pada kuesioner penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan. Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden berikut ini.

#### 4.1.1.1 Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	24	39.3	39.3	39.3
	Perempuan	37	60.7	60.7	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Dari tabel diatas bisa kita lihat presentase jumlah responden untuk jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 24 orang (39,3%), sedangkan responden perempuan sebanyak 37 orang (60,7%).

#### 4.1.1.2 Usia

**Tabel 4.2 Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-35tahun	5	8.2	8.2	8.2
	35-48 tahun	50	82.0	82.0	90.2
	>50 tahun	6	9.8	9.8	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Dari tabel diatas bisa kita lihat presentase umur dari responden para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. yaitu usia 25-35 tahun sebanyak 5 orang (8,1%), yang berusia 35-48 tahun sebanyak 50 orang (81,9%) dan kemudian yang berusia lebih dari 50 tahun



sebanyak 6 orang (10%). Berdasarkan presentase tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden berusia 35-48 tahun.

#### 4.1.1.3 Tingkat Pendidikan

**Tabel 4.3 Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	4	6.6	6.6	6.6
	S1	49	80.3	80.3	86.9
	S2	8	13.1	13.1	100.0
	Total	61	100.0	100.0	

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Dari tabel diatas bisa kita lihat presentase dari tingkat pendidikan responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dimana lulusan Diploma sebanyak 4 orang (6,6%), lulusan S1 sebanyak 49 orang (80,3%) dan lulusan S2 sebanyak 8 orang (13,1%).

#### 4.1.2 Analisis Variabel Penelitian

##### 4.1.2.1 Variabel Kecerdasan Emosional

Berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan jawaban kuesioner dari penelitian variabel kecerdasan emosional (X1) yang dirangkum sebuah tabel frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Pernyataan Variabel Kecerdasan Emosional**

No	Jawaban											
	Sangat setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	18	29,5	36	59,0	6	9,1	1	1,6			61	100
2	15	24,5	44	72,1	2	3,2					61	100
3	18	29,5	40	65,5	3	5,0					61	100
4	8	13,1	30	49,1	18	29,5	2	3,2	3	5,0	61	100
5	16	26,2	44	72,1	1	1,6					61	100
6	10	16,3	45	74,0	6	9,1					61	100
7	10	16,3	41	67,2	8	13,1	2	3,2			61	100
8	8	13,1	44	72,1	9	14,7					61	100
9			47	77,0	4	6,5	9	14,7			61	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

1. Pada pernyataan saya dapat mengendalikan dan menguasai perilaku, perasaan tanpa bantuan orang lain sebanyak 18 orang (29,5%) menjawab sangat setuju, 36 orang (59,0%) menjawab setuju, 6 orang (9,1%) menjawab kurang setuju dan 1 orang (1,6%) menjawab tidak setuju.
2. Pada pernyataan saya mampu mengetahui dan memahami emosi makna emosi yang berasal dari dalam diri sendiri sebanyak 15 orang (24,5%) menjawab sangat setuju, 44 orang (72,1%) menjawab setuju dan 2 orang (3,2) menjawab kurang setuju.
3. Pada pernyataan sebelum pengendalian emosi saya selalu menyelidiki dan menafsirkan bahwa segala sesuatu itu bersifat positif dan menyenangkan sebanyak 18 orang (29,5%) menjawab sangat setuju, 40 orang (65,5%) setuju dan 3 orang (3,2%) menjawab kurang setuju.
4. Pada pernyataan saya mampu mengelola pengendalian emosi orang lain sebanyak 8 orang (13,1%) menjawab sangat setuju, 30 orang (49,1%)

menjawab setuju, 18 orang (29,5%) menjawab kurang setuju, 2 orang (3,2%) tidak setuju dan 3 orang (5,0%) menjawab sangat tidak setuju.

5. Pada pernyataan saya memiliki kompetensi individu dalam mengelola emosi diri sehingga dapat memberikan energi yang positif pada pelaksanaan tugas atau pekerjaan sebanyak 16 orang (26,2%) menjawab sangat setuju, 44 orang (72,1%) setuju dan 1 orang (1,6%) menjawab tidak setuju.
6. Pada pernyataan saya dapat menetralkan emosi ketika sedang melaksanakan aktivitas pekerjaan sebanyak 10 orang (16,3%) menjawab sangat setuju, 45 orang (74,0%) setuju, dan 6 orang (9,1%) menjawab kurang setuju.
7. Pada pernyataan saya dapat menetralkan emosi ketika sedang melaksanakan aktivitas pekerjaan sebanyak 10 orang (16,3%) menjawab sangat setuju, 41 orang (67,2%) menjawab setuju, 8 orang (12,1%) menjawab kurang setuju dan 2 orang (3,2%) menjawab tidak setuju.
8. Pada pernyataan saya mampu merasa dan memahami emosi orang lain 8 orang (13,1%) menjawab sangat setuju, 44 orang (72,1%) menjawab setuju dan 9 orang (14,7%) menjawab kurang setuju.
9. Pada pernyataan saya mampu menyeimbangkan kebutuhan sendiri dengan kebutuhan orang lain dalam kegiatan kelompok sebanyak 47 orang (77,0%) menjawab setuju, 4 orang (6,5%) menjawab kurang setuju dan 9 orang (14,7%) menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh responden mengisi semua pernyataan dalam variabel kecerdasan

emosional (X1) dengan jumlah responden sebanyak 61 orang (100%), dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar (29,5%) pada pernyataan ke 3 tentang Sebelum pengendalian emosi saya selalu menyelidiki dan menafsirkan bahwa segala sesuatu itu bersifat positif dan menyenangkan.

#### 4.1.2.2 Variabel Komunikasi

Berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan jawaban kuesioner dari penelitian variabel komunikasi (X2) yang dirangkum sebuah tabel frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Pernyataan Variabel Komunikasi**

No	Jawaban											
	Sangat setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	6	9,8	52	85,2	3	5,0					61	100
2	17	27,8	41	67,2	3	5,0					61	100
3	16	26,3	41	67,2	4	6,5					61	100
4	12	19,6	41	67,2	8	13,2					61	100
5	17	27,8	41	67,2	3	5,0					61	100
6	10	16,0	45	74,0	3	5,0	3	5,0			61	100
7	10	16,0	41	67,2	9	15,0	1	1,8			61	100
8	11	18,3	36	59,0	10	16,3	2	3,2	2	3,2	61	100
9	9	14,8	36	59,0	14	23,0	2	3,2			61	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

1. Pada pernyataan saya mampu memahami pesan secara cermat sebagaimana yang dimaksudkan oleh komunikator sebanyak 6 orang (9,8%) menjawab sangat setuju, 52 orang (85,2%) menjawab setuju dan 3 orang (5,0%) menjawab kurang setuju.

2. Pada pernyataan saya dapat menyampaikan informasi dengan suasana yang menyenangkan sebanyak 17 orang (27,8%) menjawab sangat setuju, 41 orang (67,2%) menjawab setuju dan 3 orang (5,0%) menjawab kurang setuju.
3. Pada pernyataan dengan komunikasi yang efektif saya dapat memahami peraturan, prosedur, dan teknik yang baru dalam organisasi sebanyak 16 orang (26,3%) menjawab sangat setuju, 41 orang (67,2%) menjawab setuju dan 4 orang (6,5%) menjawab kurang setuju.
4. Pada pernyataan saya dapat berkomunikasi untuk mengarahkan sikap dan perilaku seseorang ke arah perubahan yang lebih baik sebanyak 12 orang (19,6%) menjawab sangat setuju, 41 orang (67,2) menjawab setuju, 8 orang (13,2%) menjawab kurang setuju.
5. Pada pernyataan dengan komunikasi yang efektif saya mampu berkreaitivitas dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan sebanyak 17 orang (27,8%) menjawab sangat setuju, 41 orang (67,2%) menjawab setuju, 3 orang (5,0%) menjawab kurang setuju.
6. Pada pernyataan dengan komunikasi yang efektif saya dapat meningkatkan kadar hubungan interpersonal yang didukung oleh persepsi yang dan kemiripan karakter sebanyak 10 orang (16,0%) menjawab sangat setuju, 45 orang (74,0%) menjawab setuju, 3 orang (5,0%) menjawab kurang setuju dan 3 orang (5,0%) tidak setuju.
7. Pada pernyataan untuk dapat berkomunikasi dengan efektif saya membutuhkan semangat kerja yang tinggi sebanyak 10 orang (16,0%)

menjawab sangat setuju, 41 orang (67,2%) menjawab setuju, 9 orang (15,0%) kurang setuju dan 1 orang (1,8%) menjawab tidak setuju.

8. Pada pernyataan saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan cara pendekatan kesamaan hobi dan sifat sebanyak 11 orang (18,3%) menjawab sangat setuju, 36 orang (59,0%) menjawab setuju, 10 orang (16,3%) menjawab kurang setuju, 2 orang (3,2%) tidak setuju dan 2 orang (3,2%) menjawab sangat tidak setuju.
9. Pada pernyataan saya memiliki kemampuan dalam menyusun perencanaan pengorganisasian sebanyak 9 orang (14,8%) menjawab sangat setuju, 36 orang (59,0%) setuju, 14 orang (23,0%) kurang setuju dan 2 orang (3,2%) tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh responden mengisi semua pernyataan dalam variabel Komunikasi (X2) dengan jumlah responden sebanyak 61 orang (100%), dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 17 orang dengan persentase sebesar (27,8%) pada pernyataan ke 2 tentang saya dapat menyampaikan informasi dengan suasana yang menyenangkan.

#### **4.1.2.3 Variabel Kinerja**

Berdasarkan penyebaran angket yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan jawaban kuesioner dari penelitian variabel kinerja (Y) yang dirangkum sebuah tabel frekuensi sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Pernyataan Variabel Kinerja**

Jawaban												
No	Sangat setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	13,1	47	77,0	4	6,5	2	3,2			61	100
2	4	6,5	45	74,0	10	16,3	2	3,2			61	100
3	9	14,7	47	77,0	2	3,2	3	5,0			61	100
4	8	13,1	47	77,0	5	8,1	1	1,6			61	100
5	9	14,7	48	78,6	4	6,5					61	100
6	6	9,1	37	60,6	17	27,8			1	1,6	61	100
7	3	5,0	50	82,0	8	13,1					61	100
8	7	11,4	40	65,5	14	22,9					61	100
9	9	14,7	46	75,4	6	9,1					61	100

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

1. Pada pernyataan saya mampu meningkatkan mutu dan kualitas kerja saya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebanyak 8 orang (13,1%) menjawab sangat setuju, 47 orang (77,0%) menjawab setuju, 4 orang (6,5%) menjawab kurang setuju dan 2 orang (3,2%) menjawab tidak setuju.
2. Pada pernyataan saya selalu mampu melaksanakan tugas dan tidak pernah mengecewakan sebanyak 4 orang (6,5%) sangat setuju, 45 orang (74,0%) menjawab setuju, 10 orang (16,3%) kurang setuju dan 2 orang (3,2%) tidak setuju.
3. Pada pernyataan saya mampu meningkatkan volume produktifitas atas jumlah dari suatu unit kegiatan yang dibebankan kepada saya sebanyak 9 orang (14,7%) menjawab sangat setuju, 47 orang (77,0%) menjawab setuju, 2 orang (3,2%) menjawab kurang setuju dan 3 orang (5,0%) menjawab tidak setuju.

4. Pada pernyataan saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sesuai dengan target yang dibebankan kepada saya sebanyak 8 orang (13,1%) menjawab sangat setuju, 47 orang (77,0%) menjawab setuju, 5 orang (8,1%) menjawab kurang setuju dan 1 orang (1,6%) menjawab tidak setuju.
5. Pada pernyataan saya mampu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepada saya dengan tingkat ketelitian, kemauan, serta semangat sebanyak 9 orang (14,7%) menjawab sangat setuju, 48 orang (78,6%) menjawab kurang setuju dan 4 orang (6,5%) menjawab tidak setuju.
6. Pada pernyataan saya selalu datang lebih awal dari jam kantor sebanyak 6 orang (9,1%) menjawab sangat setuju, 37 orang (60,6%) menjawab setuju, 17 orang (27,8%) menjawab kurang setuju dan 1 orang (1,6%) menjawab sangat tidak setuju.
7. Pada pernyataan saya dapat membagi waktu istirahat dalam bekerja sebanyak 3 orang (5,0%) menjawab sangat setuju, 50 orang (82,0%) menjawab setuju dan 8 orang (13,1%) menjawab kurang setuju.
8. Pada pernyataan saya dapat menjunjung tinggi kerjasama antara sesama pegawai, terhadap atasan dan terhadap pegawai dari organisasi lain sebanyak 7 orang (11,4%) menjawab sangat setuju, 40 orang (65,5%) menjawab setuju dan 14 orang (22,9%) menjawab kurang setuju.
9. Pada pernyataan saya selalu mengutamakan kepuasan customer sebanyak 9 orang (14,7%) menjawab sangat setuju, 46 orang (75,4%) menjawab setuju dan 6 orang (9,1%) menjawab kurang setuju.



Berdasarkan hasil penelitian dari kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh responden mengisi semua pernyataan dalam variabel Kinerja (Y) dengan jumlah responden sebanyak 61 orang (100%), dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang menjawab setuju sebanyak 50 orang dengan persentase sebesar (82,0%) pada pernyataan ke 7 tentang saya dapat membagi waktu istirahat dalam bekerja.

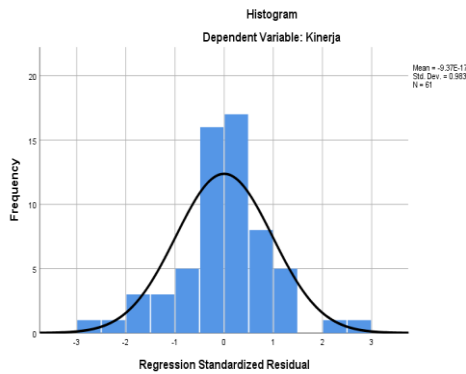
#### **4.1.3 Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi klasik merupakan analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik secara sederhana bertujuan untuk mengidentifikasi apakah model regresi merupakan model yang baik atau tidak. Dalam regresi linier berganda yang dikenal dengan beberapa asumsi klasik regresi berganda atau dikenal dengan BLUE (*Best Linear Unbias*) meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dengan hasil sebagai berikut.

##### **4.1.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan mengamati penyebaran data pada sumbu diagonal suatu grafik. Pengujian normalitas data dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya memiliki distribusi normal atau tidak. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk menguji keseluruhan data variabel penelitian dengan menggunakan grafik histogram dan probability plot.

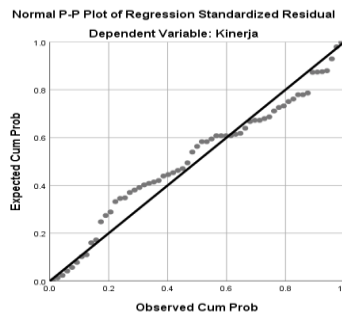
### Gambar 4.1 Histogram



Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa grafik histogram menunjukkan adanya gambar pola data yang baik *Regression Standarized Residual* membentuk gambar seperti lonceng dan mengikuti arah garis diagonal, distribusi data mengikuti kurva yang berimbang baik sisi kiri dan sisi kanan dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi secara normal sehingga memenuhi asumsi klasik.

### Gambar 4.2 Uji Probability Plot



Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Berdasarkan gambar uji probability plot di atas terlihat disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal karena distribusinya mengikuti garis diagonal maka dapat

disimpulkan bahwa uji normalitas pada variabel penelitian ini semuanya berdistribusi normal.

#### 4.1.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel independen. Cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflasi Factor/VIF), yang tidak melebihi 4 atau 5.

**Tabel 4.7 Hasi Uji Multikolinieritas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kecerdasan Emosional	.876	1.141
	Komunikasi	.876	1.141

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

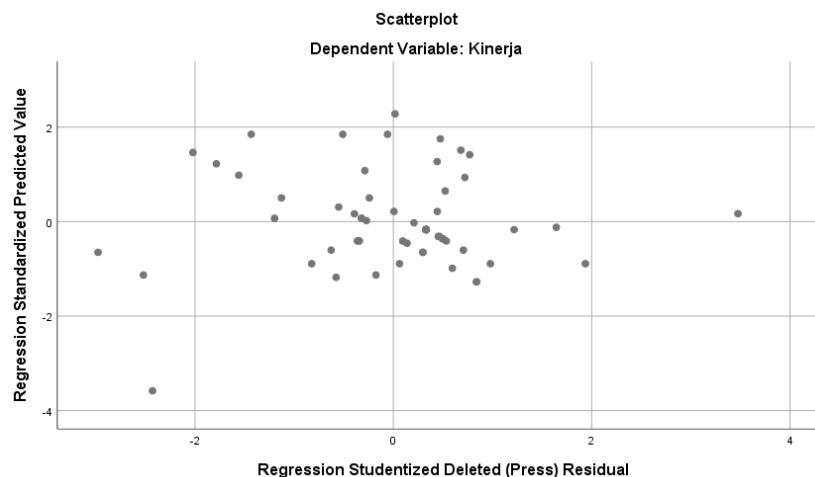
Kedua variabel independen yakni kecerdasan emosional dan komunikasi memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 4 atau 5), sehingga tidak terjadi multikolinieritas dalam variabel independen penelitian ini.

#### 4.1.3.3 Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Jika variasi residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model yang

baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah: jika pola tertentu, seperti titik-titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik (point-point) menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

**Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas**



Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Gambar di atas memperlihatkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas/teratur, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian “tidak terjadi heterokedastisitas” pada model regresi.

#### **4.1.4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk keperluan penelitian mengetahui hubungan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berdasarkan olah data yang dilakukan, maka dapat diketahui model hubungan dari analisis regresi linier berganda ini sebagai berikut :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	6.048	4.429		2.365	.000
	Kecerdasan Emosional	.386	.119	.335	3.244	.002
	Komunikasi	.430	.092	.481	4.651	.000

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Dari hasil pengujian yang ada pada tabel di atas dengan menggunakan SPSS diperoleh koefisien-koefisien persamaan regresi linier sebagai berikut :

Persamaan regresi dari nilai-nilai diatas adalah :

$$Y = 6,048 + 0,386 X_1 + 0,430 X_2$$

Model persamaan diatas bermakna :

1. Nilai konstanta sebesar = 6,048 menunjukkan variabel independen yaitu kecerdasan emosional dan komunikasi dalam keadaan konstan tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka konstantanya akan tetap senilai 6,048.
2. Nilai koefisien regresi kecerdasan emosional adalah sebesar 0,386 menunjukkan bahwa jika kecerdasan emosional mengalami kenaikan maka akan menaikkan konstanta kecerdasan emosional terhadap kinerja sebesar 38,6%.
3. Nilai koefisien regresi komunikasi 0,430 menunjukkan bahwa jika komunikasi mengalami kenaikan maka akan menaikkan konstanta komunikasi terhadap kinerja sebesar 43,0%.

#### 4.1.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yaitu jawaban sementara dari pernyataan atau permasalahan dalam penelitian. Kebenaran hipotesis perlu di uji secara empiris agar data yang telah dikumpulkan dapat menjawab atau menolak hipotesis yang telah diajukan. Hasil hipotesis dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

##### 4.1.5.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk menguji signifikan korelasi sederhana apakah variabel (x), secara parsial atau individual mempunyai hubungan signifikan atau sebaliknya terhadap variabel terkait (y).

**Tabel 4.9 Uji t (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	6.048	4.429		2.365	.000
	Kecerdasan Emosional	.386	.119	.335	3.244	.002
	Komunikasi	.430	.092	.481	4.651	.000

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

##### 1) Pengujian kecerdasan emosional dengan kinerja pegawai

Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat dari tabel diatas diperoleh t hitung untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 3,244 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n-k (61-2=59)$ , diperoleh t tabel 1,671. Di dalam hal ini t hitung = 3,244 > t tabel = 1,671.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,000 sedangkan taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05 maka nilai

sig 0,002 < 0,05 sehingga  $H_0$  diterima, dan dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.

## 2) Pengaruh komunikasi dengan kinerja pegawai

**Tabel 4.10 Uji t (Parsial)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.048	4.429		2.365	.000
	Kecerdasan Emosional	.386	.119	.335	3.244	.002
	Komunikasi	.430	.092	.481	4.651	.000

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat dari tabel diatas diperoleh t hitung untuk variabel komunikasi sebesar 4,651 untuk kesalahan 5% uji 2 pihak dan  $dk = n - k (61 - 2 = 59)$ , diperoleh t tabel 1,671. Di dalam hal ini thitung = 4,651 > t tabel = 1,671.

Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,000 sedangkan taraf signifikan  $\alpha$  yang ditetapkan sebelumnya adalah 0,05 maka nilai sig 0,000 < 0,05 sehingga  $H_0$  diterima, dan dapat disimpulkan bahwa komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Medan.

### 4.1.5.2 Uji F (Simultan)

Uji simultan dimaksudkan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dengan cara menguji semua variabel bebas (bersama) dengan

variabel terikat. Pengujian kecerdasan emosional dan komunikasi, dengan Kinerja dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 4.11 Uji F (Simultan)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240.746	2	120.373	24.397	.000 <sup>b</sup>
	Residual	286.172	58	4.934		
	Total	526.918	60			

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Nilai F pada tabel dihitung dengan cara  $df1 = k-1$  dan  $df2 = n- k$ , dimana k adalah variabel dependen dan independen, n adalah jumlah data atau observasi. Jadi F tabel  $df1 = 3-1 = 2$  dan  $df2 = 61-3= 58$  dengan kesimpulan F tabel 58 adalah 3,16 (dilihat dari f tabel). Terlihat pada tabel diatas diketahui  $24,397 > 3,16$  dengan nilai probabilitas yakni  $sig\ 0,000 < \alpha\ 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

**4.1.5.3. Uji Determinasi**

Nilai R-Square adalah untuk melihat bagaimana variasi nilai variabel terikat dipengaruhi oleh variasi nilai variabel bebas. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R *square* yang dilihat dari tabel berikut ini :



**Tabel 4.12 Uji Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.676 a	.457	.438	2.221261	.457	24.397	2

Sumber : Data Penelitian Diolah (SPSS 25) 2020

Data di atas menunjukkan nilai R-Square sebesar 0,438, hal ini berarti bahwa 43,8% variasi kinerja pegawai ditentukan oleh peran dari variasi nilai kecerdasan emosional dan komunikasi sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **4.2. Pembahasan**

Dari hasil pengujian terlihat bahwa variabel kecerdasan emosional dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Penjelasannya lebih rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **4.2.1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai**

Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai sebesar t hitung 3,244 dan t tabel 1,671. Dengan artian bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,02 < 0,05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan. Hasil pengolahan data ini sangat mendukung pengamatan peneliti bahwa

kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai terkontrol dengan baik maka akan meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Mengontrol kecerdasan emosional merupakan hal yang harus dilakukan oleh pegawai untuk menunjang performa dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan sehingga menghasilkan kinerja yang memuaskan. Pegawai yang memiliki kinerja yang memuaskan adalah pegawai yang mampu membuat batasan dalam bertindak ditengah kesibukannya dalam bekerja dan bisa mengontrol dan mengendalikan perilakunya untuk menghindari perilaku-perilaku non produktif yang tidak perlu dilakukan. Namun apabila kecerdasan emosional pegawai rendah, bisa mengakibatkan kinerja akan menurun. Jadi, peran serta kemampuan mengatur kecerdasan emosional sangat penting guna meningkatkan kinerja pegawai.

Kecerdasan merupakan kompetensi individu, baik kompetensi kognitif (belajar, memahami), kemampuan, bakat, ataupun keterampilan mental. Menyangkut kemampuan menyelesaikan masalah, menemukan jawaban atas pertanyaan spesifik, dan belajar material baru dengan cepat dan efisien (Satiadarma, 2007).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Mujiatun, *et al* 2019), (Ardiansyah & Sulistiyowati 2018); (Farisi, 2018) dan (Muttaqiyathun, 2010) yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### **4.2.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan, hal tersebut ditunjukkan dengan

nilai sebesar  $t$  hitung 4,651 dan  $t$  tabel 1,671. Dengan artian bahwa  $>$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,00 < 0,05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan. Hasil pengolahan data ini sangat mendukung pengamatan peneliti bahwa semua elemen dapat bekerja dan menjalankan tugasnya dengan baik harus dibarengi dengan komunikasi yang baik, lancar, dan efektif. Dengan komunikasi yang demikian, pegawai dapat memelihara motivasi antar sesama pegawai sehingga para pegawai dapat melaksanakan apa yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kinerja.

Dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan sehari-hari dalam lingkungan kerja harus diiringi dengan komunikasi yang baik, lancar dan efektif. Situasi lingkungan kerja yang terkadang penuh dengan tekanan mengharuskan pegawai berkomunikasi secara terus-menerus baik antara pegawai dengan atasan ataupun antar sesama pegawai. Karena dengan komunikasi pegawai akan berkembang dan tumbuh melalui komunikasi dengan rekan kerja ataupun dengan atasan. Makin banyak pengalaman yang diperoleh pegawai melalui komunikasi maka pegawai akan memiliki kecerdasan emosional yang stabil dan berpengaruh kinerjanya (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Harahap & Tirtayasa, 2020), (Farisi, 2016), (Fachrezi & Khair, 2020); (Julita, & Arianty, 2017) dan (Soleha, L, K., Komara, A, T., & Sudia, 2012) yang menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja.

### **4.2.3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 24,397 dan F tabel sebesar 3,16. Dengan artian bahwa nilai  $>$  dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha 0,05$ . Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan.

Hasil penelitian pengolahan data ini sangat mendukung pengamatan peneliti bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki pegawai terkontrol dengan baik maka akan meningkatkan kinerja demikian pula dengan komunikasi yang baik pegawai dapat memelihara motivasi antar sesama pegawai sehingga para pegawai dapat melaksanakan apa yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kinerja.

Kecerdasan merupakan kompetensi individu, baik kompetensi kognitif (belajar, memahami), kemampuan, bakat, ataupun keterampilan mental. Menyangkut kemampuan menyelesaikan masalah, menemukan jawaban atas pertanyaan spesifik, dan belajar material baru dengan cepat dan efisien

(Satiadarma, 2007). Didukung dengan adanya komunikasi yang baik lancar dan efektif, maka dengan demikian pegawai akan berkembang dan tumbuh melalui komunikasi dengan rekan kerja ataupun dengan atasan. Makin banyak pengalaman yang diperoleh pegawai melalui komunikasi maka pegawai akan memiliki kecerdasan emosional yang stabil dan berpengaruh kinerjanya (Harahap & Tirtayasa, 2020).

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu (Yakub, S., *et al* 2015) dan (Duwit, 2015) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 3,244 dan  $t$  tabel sebesar 1,671.
2. Komunikasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,6251 dan  $t$  tabel sebesar 1,671.
3. Kecerdasan emosional dan komunikasi secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dengan nilai  $F$  hitung sebesar 24,397 dan sebesar  $F$  tabel 3,16.

#### **5.2. Saran**

1. Kecerdasan emosional merupakan salah satu penunjang kinerja yang bagus dan efektif dalam hal ini meyarankan agar para pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk lebih mampu mengontrol, mengendalikan perilakunya untuk menghindari perilaku-perilaku non produktif yang tidak perlu untuk mencapai tujuan

kinerja yang efektif demi tercapainya kepuasan publik atas pelayanan yang telah diberikan.

2. Dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan sehari-hari dalam lingkungan instansi yang bergerak dalam pelayanan publik harus diiringi dengan komunikasi yang baik, lancar dan efektif, oleh karena itu penulis menyarankan agar para pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu supaya mewujudkan situasi lingkungan kerja yang lebih harmonis dan nyaman baik antara pegawai dengan atasan ataupun antar sesama pegawai. Karena dengan lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman komunikasi pegawai akan berkembang dan tumbuh melalui komunikasi dengan rekan kerja ataupun dengan atasan. Makin banyak pengalaman yang diperoleh pegawai melalui komunikasi maka pegawai akan memiliki kecerdasan emosional yang stabil pula sehingga akan tercapai kinerja yang bagus dan efektif.
3. Sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, maka dibutuhkan kinerja yang baik, efektif dan dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten di bidangnya masing-masing. Oleh karena itu penulis menyarankan agar pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan harus lebih mampu mengelola kecerdasan emosionalnya untuk tetap fokus pada pekerjaan dengan menjaga hal-hal yang positif di lingkungan sekitarnya, serta memperbaiki komunikasi yang rusak dengan keterpercayaan, selalu memperhatikan situasi, kondisi lingkungan pada waktu komunikasi

berlangsung serta kejelasan isi dan tujuan informasi. Sehingga berbagai permasalahan pekerjaan bisa tetap selesai dengan baik.

### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut :

1. Beberapa responden tidak lengkap dalam mengisi data pada kuesioner yang telah disebar sehingga sedikit menyulitkan penulis dalam mengolah data.
2. Penelitian ini masih menyisakan beberapa kekurangan dan kelemahan dalam pengolahan data sehingga hasil penelitian belum sepenuhnya sempurna.
3. Situasi keadaan yang sedang pembatasan sosial berskala besar sedikit menyulitkan penulis ketika sedang melakukan pengamatan dan pengumpulan data.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Y., Sulistiyowati, L, H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 91. <https://doi.org/10.33603/jibm.v2i1.1064>
- Arianty, N., Bahagia, R., Lubis, A. A., & Siswadi, Y. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Perdana Publishing.
- Baba, A. (2017). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Semen Bosowa Maros. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 18(4), 524. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2014.v18.i4.2191>
- Bismala, L., Arianty, N. & Farida, T. (2017). *Perilaku Organisasi* (Yati, ed.). Medan: Lemabaga penelitian Dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Daulay, R., Pasaribu, H, K., Putri, L, P & Astuti, R. (2017). *Manajemen* (Yati, ed.). Medan: Lemabaga penelitian Dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Duwit, F. (2015). Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Kampung Kabupaten Raja Ampat Propinsi Papua Barat). *Universitas Sam Ratulangi Manado*, 3(4), 130–141.
- Effendy, O. U. (2005). *Komunikasi dan Modernisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i1.4834>
- Farisi, S. (2016). Pengaruh Pengawasan Dan Komunikasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Perumahan Dan Permukiman Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Maksitek*, 1(1), 147–154.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. (2020). Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 224–234.
- Farisi, S. (2018). Effect Of Training And Emotional Intelligence On Employee Performance. *International Conference on Global Education VI*, 1064–1072.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence Kecerdasan Emosional Mengapa EL Lebih Penting Daripada IQ*. Jakarta: PT Gramedia.
- Handoko, T., H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE.

- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 120–135.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutapea, P. & T. N. (2008). *Kompetensi Plus Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan Untuk HR dan Organisasi Yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Indajang, K., Jufrizen, J., & Juliandi, A. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Kompetensi Dan Kinerja Guru Pada Yayasan Perguruan Sultan Agung Pematangsiantar. *JUPIIS : Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, 12(2), 393–406.
- Jufrizen, J. (2016). Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 17(1).
- Jufrizen, J., Farisi, S., Azhar, M. E., & Daulay, R. (2020). Model Empiris Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Dosen Perguruan Tinggi Swasta di Medan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 4(2), 145–165.
- Jufrizen, J., Suri, I. P., & Siswadi, Y. (2019). The Effect of Affective, Continuance and Normative Commitments to Employee Performance. *International Conference on Innovation of SMEs (ICIS) 2019* (pp. 145–154).
- Juliandi, A., Irfan, I., & Manurung, S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis : Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Julita, J., & Arianty, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jasa Marga (Persero) TBK Cabang Belmera Medan. *Prosiding Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu Universitas Asahan 2018* (pp. 195–205).
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. (2012). *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*. Medan: PT Raja Grafindo Persada.
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Mujiatun, S., Jufrizen, J., & Ritonga, P. (2019). Model Kelelahan Emosional: Antaseden Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen

Organisasi Dosen. *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(3), 447.  
<https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i3.005>

Muttaqiyathun, A. (2010). *Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja dosen*. 395–408.

Nasution, M. I., Fahmi, M., Jufrizen, J., Muslih, M., & Prayogi, M. A. (2020). The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS). *Journal of Physics: Conference Series*, 1477(2020), 1–7. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/5/052052>

Pulungan, D. R., Koto, M., & Syahfitri, L. (2018). Pengaruh Gaya Hidup Hedonis Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa. *Seminar Nasional Royal (SENAR) 2018*, 401–406.

Risma, D. (2012). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *EDUCHILD*, 01(1), 86–97.

Robbins, S. P. (2014). *Perilaku Organisasi* (Ed. 16, ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Safaria, T & Saputra, N. E. (2009). *Manajemen Emosi Sebuah Panduan Cerdas Bagaimana Mengelola Emosi Positif Dalam Hidup Anda*. Jakarta: Bumi Aksara.

Satiadarma, M. P. (2007). *Mendidik Kecerdasan*. Jakarta: Pustaka Populer Obor.

Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.

Soleha, L, K., Komara, A, T., & Sudia, Y. (2012). *Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Provinsi Jawa Barat*. 6(1), 39–50.

Sudariyono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kuantitatif* (Cet. 1). Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2013). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sutrisno, E. (2015). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Wibowo. (2019). *Perilaku Organisasi* (Ed 3). Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Winarti, E. (2007). *Pengembangan Kepribadian*. Jakarta: Graha Ilmu.

Yakub, S., Gunawan, R., & Halim, J. (2015). Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara I (Persero) Aceh. *Jurnal Ilmiah SAINTIKOM*, 14(3), 160–170.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Agus Salim  
Npm : 1605160606  
Tempat Dan Tanggal Lahir : Kotanopan, 17 Agustus 1997  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Anak Ke : 5 dari 5 bersaudara  
Alamat : Jln. Garu 2 A gang Mentari Ling. 2 KLP 11  
No Hp : 082257898035

### **DATA ORANG TUA**

1. Ayah : Alm. Dardawi Muda Lubis
2. Pekerjaan : -
3. Ibu : Khoiriah Daulay
4. Pekerjaan : Wiraswasta
5. Alamat Orang Tua : Kotanopan

### **Pendidikan Formal**

1. SDN 4 Kotanopan : Tamat 2010
2. SMPN 1 Kotanopan : Tamat 2013
3. SMAN 1 Kotanopan : Tamat 2016
4. Tahun 2016 – 2020, tercatat sebagai Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, Oktober 2020

Agus Salim

## SURAT PENGANTAR ANGKET

Hal : Permohonan menjadi responden penelitian

Lampiran : 1 (satu) set kuisisioner

Medan Oktober 2020

**Kepada Yth, Bapak/Ibu Responden  
Di Kantor Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Medan**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agus Salim

NPM : 1605160606

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN”**.

Untuk memenuhi penelitian tersebut saya memohon kesediaan bapak/ibu untuk berpartisipasi mengisi kuisisioner ini yang semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan skripsi saya, identitas bapak/ibu akan dirahasiakan dan jawaban bapak/ibu tidak akan dipublikasikan. Atas perhatian bapak/ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuisisioner ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat Saya

(Agus Salim)

## KUESIONER PENELITIAN

### PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bapak/Ibu diminta untuk memberikan tanggapan atas pernyataan yang ada pada angket ini sesuai dengan keadaan, pendapat, dan perasaan Bapak/Ibu bukan berdasarkan pendapat umum atau pendapat orang lain.
2. Berilah tanda checklist ( ✓ ) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban.

\*No.Responden : (\*kosongkan)

### IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan

Usia :  <25 tahun  25-35 tahun  >35 tahun

Pendidikan Terakhir :  D-3  S-1  S-2

### KETERANGAN

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

## DAFTAR PERTANYAAN

### Kecerdasan Emosional (X1)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<i>a. Keyakinan</i>					
1	Saya dapat mengendalikan dan menguasai perilaku, perasaan tanpa bantuan orang lain					
2	Saya mampu mengetahui dan memahami emosi makna emosi yang berasal dari dalam diri sendiri					
	<i>b. Rasa ingin tahu</i>					
3	Sebelum pengendalian emosi saya selalu menyelidiki dan menafsirkan bahwa segala sesuatu itu bersifat positif dan menyenangkan					
4	Saya mampu mengelola pengendalian emosi orang lain					
	<i>c. Niat</i>					
5	Saya memiliki kompetensi individu dalam mengelola emosi diri sehingga dapat memberikan energi yang positif pada pelaksanaan tugas atau pekerjaan					
	<i>d. Kendali diri</i>					
6	Saya dapat menetralkan emosi ketika sedang melaksanakan aktivitas pekerjaan					
7	Saya mampu merasa dan memahami emosi orang lain					
	<i>e. Keterkaitan</i>					
8	Saya mampu melibatkan diri dengan orang lain berdasarkan pada perasaan saling memahami					
9	Saya mampu menyeimbangkan kebutuhan sendiri dengan kebutuhan orang lain dalam kegiatan kelompok					

Komunikasi (X2)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<i>a. Pemahaman</i>					
1	Saya mampu memahami pesan secara cermat sebagaimana yang dimaksudkan oleh komunikator					
	<i>b. Kesenangan</i>					
2	Saya dapat menyampaikan informasi dengan suasana yang menyenangkan					
3	Dengan komunikasi yang efektif saya dapat memahami peraturan, prosedur, dan teknik yang baru dalam organisasi					
	<i>c. Pengaruh pada sikap</i>					
4	Saya dapat berkomunikasi untuk mengarahkan sikap dan perilaku seseorang ke arah perubahan yang lebih baik					
5	Dengan komunikasi yang efektif saya mampu berkeaktifan dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan					
	<i>d. Hubungan yang makin baik</i>					
6	Dengan komunikasi yang efektif saya dapat meningkatkan kadar hubungan interpersonal yang didukung oleh persepsi yang dan kemiripan karakter					
7	Untuk dapat berkomunikasi dengan efektif saya membutuhkan semangat kerja yang tinggi					
	<i>e. Tindakan</i>					
8	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan cara pendekatan kesamaan hobi dan					



	sifat					
9	Saya memiliki kemampuan dalam menyusun perencanaan pengorganisasian					

Kinerja (Y)

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	<i>a. Kualitas</i>					
1	Saya mampu meningkatkan mutu dan kualitas kerja saya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan					
2	Saya selalu mampu melaksanakan tugas dan tidak pernah mengecewakan					
	<i>b. Kuantitas</i>					
3	Saya mampu meningkatkan volume produktifitas atas jumlah dari suatu unit kegiatan yang dibebankan kepada saya					
4	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat sesuai dengan target yang dibebankan kepada saya					
	<i>c. Keandalan kerja</i>					
5	Saya mampu menyelesaikan suatu pekerjaan yang dibebankan kepada saya dengan tingkat ketelitian, kemauan, serta semangat					
6	Saya selalu datang lebih awal dari jam kantor					
	<i>d. Sikap</i>					
7	Saya dapat membagi waktu istirahat dalam bekerja					
8	Saya dapat menjunjung tinggi kerjasama antara sesama pegawai, terhadap atasan dan terhadap pegawai dari organisasi lain					
9	Saya selalu mengutamakan kepuasan customer					

### HASIL KUISIONER

No	Kecerdasan Emosional									Skor Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	
1	5	4	5	5	5	3	3	3	3	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	3	5	5	5	4	4	38
10	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
11	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
12	5	5	4	4	5	5	5	4	4	41
13	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40
14	5	4	5	5	5	4	4	4	4	40
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	3	4	3	3	4	3	4	4	3	31
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
21	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
23	4	4	3	3	4	4	3	3	4	32
24	3	4	5	3	4	4	4	4	4	35
25	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
29	5	4	5	3	5	5	4	5	5	41
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	5	4	5	3	5	5	4	5	5	41
34	4	4	4	2	4	4	3	4	4	33
35	5	5	5	1	5	5	5	4	5	40
36	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40

37	4	4	4	1	4	4	2	4	4	31
38	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	4	4	4	2	4	4	4	4	4	34
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
43	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	4	5	4	4	4	4	4	5	5	39
48	4	4	4	1	4	4	2	4	4	31
49	5	5	5	5	4	4	4	4	4	40
50	5	5	5	5	4	4	4	3	4	39
51	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
52	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
53	2	4	4	4	4	4	4	4	4	34
54	3	5	4	4	5	3	5	5	5	39
55	5	5	4	3	5	4	5	4	4	39
56	3	5	3	5	4	3	5	3	4	35
57	5	4	5	3	4	3	5	3	5	37
58	3	5	5	3	5	3	4	3	5	36
59	4	5	5	3	5	4	3	4	5	38
60	4	4	5	3	4	5	4	5	4	38
61	5	3	5	5	5	5	4	5	3	40

Komunikasi										
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	Total
1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	42
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	33
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
10	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
11	4	4	4	3	4	4	4	4	3	34
12	4	4	4	3	4	3	3	4	3	32
13	4	4	5	4	5	5	5	5	5	42

14	4	4	5	4	5	5	5	5	5	42
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	5	5	3	5	4	5	5	5	41
17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	3	3	4	3	3	2	3	2	3	26
20	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37
21	4	4	4	4	4	4	3	1	4	32
22	4	4	4	4	4	4	3	1	4	32
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	5	5	4	4	4	5	5	4	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
28	4	4	5	5	4	5	5	3	4	39
29	4	5	5	4	5	5	5	3	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	3	3	5	5	2	2	4	4	32
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	5	5	4	5	5	5	4	4	41
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37
35	4	5	5	4	5	2	4	4	2	35
36	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	4	4	4	5	5	4	4	5	4	39
39	4	4	4	4	4	4	4	2	2	32
40	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33
41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
45	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
46	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
47	4	5	5	5	5	4	4	5	4	41
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	5	4	3	3	4	4	3	3	33
50	4	5	4	3	3	4	4	3	3	33
51	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
53	4	5	5	5	5	4	4	4	4	40
54	5	5	3	4	4	4	4	4	4	37

55	5	5	3	4	5	5	5	3	5	40
56	5	5	4	4	4	4	4	4	4	38
57	4	5	4	4	5	4	4	3	4	37
58	5	5	4	4	4	4	3	4	4	37
59	5	5	5	4	5	4	3	4	5	40
60	4	3	4	4	4	3	4	5	4	35
61	3	4	3	5	5	4	3	5	5	37

Kinerja										
No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Total
1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	4	4	4	4	5	3	4	4	4	36
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
12	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
13	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
14	5	4	4	4	4	4	4	4	5	38
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	3	3	2	2	4	1	3	3	3	24
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
23	5	4	3	4	3	4	4	4	4	35
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39
26	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	4	4	5	4	5	5	4	5	4	40
29	4	4	5	4	5	5	4	5	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	5	4	5	5	4	5	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
35	5	5	3	5	5	5	5	5	5	43
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	5	4	4	5	38
38	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
39	2	2	2	3	3	4	4	4	4	28
40	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
41	3	3	4	4	4	3	3	4	4	32
42	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
45	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
46	2	2	2	3	3	4	4	4	4	28
47	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
52	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	5	3	4	4	4	4	4	3	3	34
55	4	3	5	5	4	4	3	3	3	34
56	5	3	4	4	5	4	4	3	3	35
57	5	3	5	5	5	4	4	3	3	37
58	4	3	5	5	3	3	4	3	3	33
59	3	4	5	5	4	4	5	3	4	37
60	4	5	5	5	4	4	4	3	5	39
61	4	5	5	5	4	4	3	3	5	38

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7
Y1.1	Pearson Correlation	1	.446**	.373**	.380**	.378**	.250	.206
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.003	.003	.052	.111
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.2	Pearson Correlation	.446**	1	.377**	.331**	.363**	.194	.217
	Sig. (2-tailed)	.000		.003	.009	.004	.133	.094
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.3	Pearson Correlation	.373**	.377**	1	.657**	.407**	.281*	.005
	Sig. (2-tailed)	.003	.003		.000	.001	.028	.968
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.4	Pearson Correlation	.380**	.331**	.657**	1	.268*	.372**	.230
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.000		.037	.003	.075
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.5	Pearson Correlation	.378**	.363**	.407**	.268*	1	.270*	.122
	Sig. (2-tailed)	.003	.004	.001	.037		.035	.349
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.6	Pearson Correlation	.250	.194	.281*	.372**	.270*	1	.450**
	Sig. (2-tailed)	.052	.133	.028	.003	.035		.000
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.7	Pearson Correlation	.206	.217	.005	.230	.122	.450**	1
	Sig. (2-tailed)	.111	.094	.968	.075	.349	.000	
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.8	Pearson Correlation	.100	.190	-.088	-.102	.224	.431**	.371**
	Sig. (2-tailed)	.445	.143	.502	.435	.083	.001	.003
	N	61	61	61	61	61	61	61
Y1.9	Pearson Correlation	.116	.546**	-.003	.186	.055	.372**	.259*
	Sig. (2-tailed)	.373	.000	.984	.152	.673	.003	.044
	N	61	61	61	61	61	61	61
Total _Y1	Pearson Correlation	.614**	.683**	.585**	.628**	.566**	.699**	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61

### Correlations

		Y1.8	Y1.9	Total_ Y1
Y1.1	Pearson Correlation	.100	.116	.614**
	Sig. (2-tailed)	.445	.373	.000
	N	61	61	61
Y1.2	Pearson Correlation	.190	.546**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.143	.000	.000
	N	61	61	61
Y1.3	Pearson Correlation	-.088	-.003	.585**
	Sig. (2-tailed)	.502	.984	.000
	N	61	61	61
Y1.4	Pearson Correlation	-.102	.186	.628**
	Sig. (2-tailed)	.435	.152	.000
	N	61	61	61
Y1.5	Pearson Correlation	.224	.055	.566**
	Sig. (2-tailed)	.083	.673	.000
	N	61	61	61
Y1.6	Pearson Correlation	.431**	.372**	.699**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003	.000
	N	61	61	61
Y1.7	Pearson Correlation	.371**	.259*	.507**
	Sig. (2-tailed)	.003	.044	.000
	N	61	61	61
Y1.8	Pearson Correlation	1	.482**	.485**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	61	61	61
Y1.9	Pearson Correlation	.482**	1	.557**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	61	61	61
Total _Y1	Pearson Correlation	.485**	.557**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	61	61	61



### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.6	X1.7	X1.8
X1.1	Pearson Correlation	1	.200	.447**	.182	.456**	.459**	.166
	Sig. (2-tailed)		.123	.000	.160	.000	.000	.202
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.2	Pearson Correlation	.200	1	.051	.106	.349**	-.057	.387**
	Sig. (2-tailed)	.123		.695	.415	.006	.663	.002
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.3	Pearson Correlation	.447**	.051	1	.088	.416**	.243	.023
	Sig. (2-tailed)	.000	.695		.499	.001	.059	.859
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.4	Pearson Correlation	.182	.106	.088	1	.063	-.122	.360**
	Sig. (2-tailed)	.160	.415	.499		.631	.350	.004
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.5	Pearson Correlation	.456**	.349**	.416**	.063	1	.347**	.349**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.001	.631		.006	.006
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.6	Pearson Correlation	.459**	-.057	.243	-.122	.347**	1	.155
	Sig. (2-tailed)	.000	.663	.059	.350	.006		.233
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.7	Pearson Correlation	.166	.387**	.023	.360**	.349**	.155	1
	Sig. (2-tailed)	.202	.002	.859	.004	.006	.233	
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.8	Pearson Correlation	.150	.014	.189	.021	.282*	.493**	.189
	Sig. (2-tailed)	.250	.916	.144	.873	.027	.000	.145
	N	61	61	61	61	61	61	61
X1.9	Pearson Correlation	.107	.487**	.297*	-.217	.339**	.111	.225
	Sig. (2-tailed)	.411	.000	.020	.094	.008	.396	.081
	N	61	61	61	61	61	61	61
Total _X1	Pearson Correlation	.664**	.482**	.528**	.441**	.673**	.507**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61

### Correlations

		X1.9	X1.10	Total_ X1
X1.1	Pearson Correlation	.150	.107	.664**
	Sig. (2-tailed)	.250	.411	.000
	N	61	61	61
X1.2	Pearson Correlation	.014	.487**	.482**
	Sig. (2-tailed)	.916	.000	.000
	N	61	61	61
X1.3	Pearson Correlation	.189	.297*	.528**
	Sig. (2-tailed)	.144	.020	.000
	N	61	61	61
X1.4	Pearson Correlation	.021	-.217	.441**
	Sig. (2-tailed)	.873	.094	.000
	N	61	61	61
X1.5	Pearson Correlation	.282*	.339**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.027	.008	.000
	N	61	61	61
X1.6	Pearson Correlation	.493**	.111	.507**
	Sig. (2-tailed)	.000	.396	.000
	N	61	61	61
X1.7	Pearson Correlation	.189	.225	.612**
	Sig. (2-tailed)	.145	.081	.000
	N	61	61	61
X1.8	Pearson Correlation	1	.338**	.446**
	Sig. (2-tailed)		.008	.000
	N	61	61	61
X1.9	Pearson Correlation	.338**	1	.417**
	Sig. (2-tailed)	.008		.001
	N	61	61	61
Total _X1	Pearson Correlation	.446**	.417**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	
	N	61	61	61

### Correlations

		X2.1	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8
X2.1	Pearson Correlation	1	.518**	.033	.166	.190	.266*	.144
	Sig. (2-tailed)		.000	.802	.201	.143	.039	.269
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.2	Pearson Correlation	.518**	1	.363**	.105	.345**	.331**	.368**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.419	.007	.009	.004
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.3	Pearson Correlation	.033	.363**	1	.149	.363**	.324*	.506**
	Sig. (2-tailed)	.802	.004		.251	.004	.011	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.4	Pearson Correlation	.166	.105	.149	1	.545**	.138	.091
	Sig. (2-tailed)	.201	.419	.251		.000	.289	.486
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.5	Pearson Correlation	.190	.345**	.363**	.545**	1	.233	.266*
	Sig. (2-tailed)	.143	.007	.004	.000		.071	.038
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.6	Pearson Correlation	.266*	.331**	.324*	.138	.233	1	.627**
	Sig. (2-tailed)	.039	.009	.011	.289	.071		.000
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.7	Pearson Correlation	.144	.368**	.506**	.091	.266*	.627**	1
	Sig. (2-tailed)	.269	.004	.000	.486	.038	.000	
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.8	Pearson Correlation	.072	.111	.274*	.213	.436**	.123	.304*
	Sig. (2-tailed)	.583	.396	.033	.099	.000	.346	.017
	N	61	61	61	61	61	61	61
X2.9	Pearson Correlation	.274*	.182	.209	.471**	.541**	.446**	.301*
	Sig. (2-tailed)	.033	.160	.107	.000	.000	.000	.019
	N	61	61	61	61	61	61	61
Total	Pearson Correlation	.384**	.534**	.605**	.540**	.709**	.623**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	61	61	61	61	61	61	61

### Correlations

		X2.9	X2.10	Total
X2.1	Pearson Correlation	.072	.274 <sup>*</sup>	.384 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.583	.033	.002
	N	61	61	61
X2.2	Pearson Correlation	.111	.182	.534 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.396	.160	.000
	N	61	61	61
X2.3	Pearson Correlation	.274 <sup>*</sup>	.209	.605 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.033	.107	.000
	N	61	61	61
X2.5	Pearson Correlation	.213	.471 <sup>**</sup>	.540 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.099	.000	.000
	N	61	61	61
X2.5	Pearson Correlation	.436 <sup>**</sup>	.541 <sup>**</sup>	.709 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	61	61	61
X2.6	Pearson Correlation	.123	.446 <sup>**</sup>	.623 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.346	.000	.000
	N	61	61	61
X2.7	Pearson Correlation	.304 <sup>*</sup>	.301 <sup>*</sup>	.684 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.017	.019	.000
	N	61	61	61
X2.8	Pearson Correlation	1	.426 <sup>**</sup>	.605 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.001	.000
	N	61	61	61
X2.9	Pearson Correlation	.426 <sup>**</sup>	1	.702 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	.001		.000
	N	61	61	61
Total	Pearson Correlation	.605 <sup>**</sup>	.702 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	61	61	61

### Uji Reliabilitas Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	9

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	9

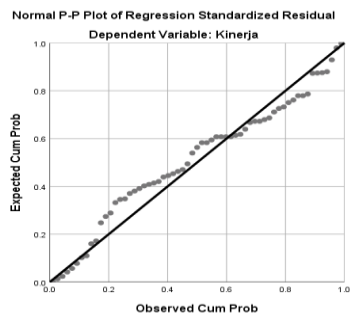
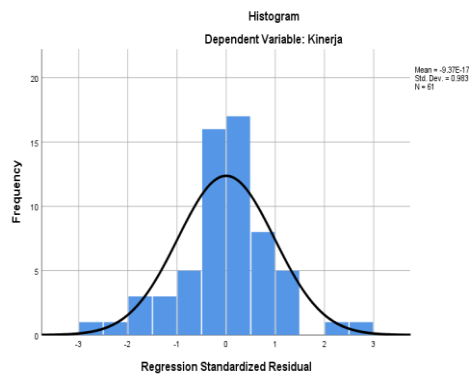
## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	9

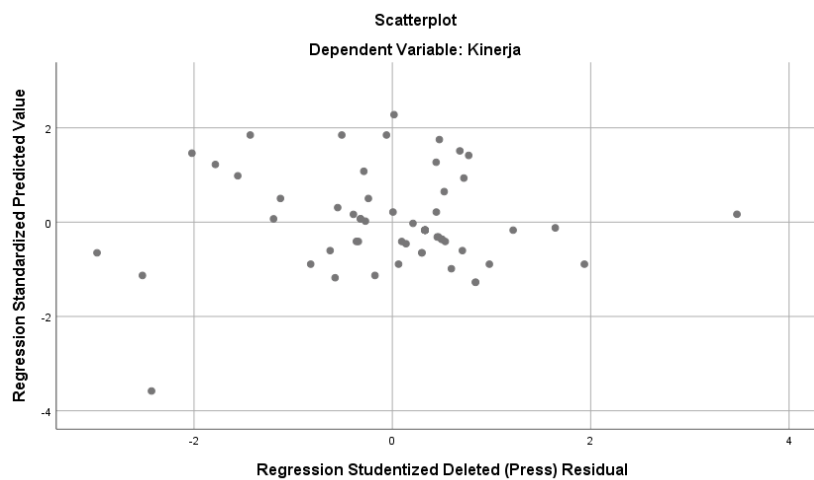
## Uji Normalitas



## Uji Multikolinieritas Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kecerdasan Emosional	.876	1.141
	Komunikasi	.876	1.141

## Uji Heterokedastisitas



## Uji Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.048	4.429		2.365	.000
	Kecerdasan Emosional	.386	.119	.335	3.244	.002
	Komunikasi	.430	.092	.481	4.651	.000

### Uji t (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.048	4.429		2.365	.000
	Kecerdasan Emosional	.386	.119	.335	3.244	.002
	Komunikasi	.430	.092	.481	4.651	.000

### Uji t (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.048	4.429		2.365	.000
	Kecerdasan Emosional	.386	.119	.335	3.244	.002
	Komunikasi	.430	.092	.481	4.651	.000



### Uji F (Simultan)

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	240.746	2	120.373	24.397	.000 <sup>b</sup>
	Residual	286.172	58	4.934		
	Total	526.918	60			

### Uji Determinasi

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.676 <sup>a</sup>	.457	.438	2.221261	.457	24.397	2



**UMSU**

Unggul, Cerdas, Berprestasi

Bila merujuk surat ini agar diabulkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
PROPOSAL / SKRIPSI MAHASISWA**

**NOMOR : 1353 / TGS / II.3-AU / UMSU-05 / F / 2020**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, berdasarkan  
Persetujuan permohonan judul penelitian Proposal / Skripsi dari Ketua / Sekretaris :

Program Studi : MANAJEMEN  
Pada Tanggal : 13 Maret 2020

Dengan ini menetapkan Dosen Pembimbing Proposal / Skripsi Mahasiswa :

Nama : AGUS SALIM  
N P M : 1605160606  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Proposal / Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap  
Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Dosen Pembimbing : SUSI HANDAYANI,SE.,MM.

Dengan demikian di izinkan menulis Proposal / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Proposal/ Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU.
2. Pelaksanaan Sidang Skripsi harus berjarak 3 bulan setelah dikeluarkannya Surat Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
3. **Proyek Proposal / Skripsi dinyatakan " BATAL "** bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal :13 Maret 2021
4. Revisi Judul.....

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Ditetapkan di : Medan  
Pada Tanggal : 18 Rajab 1441 H  
13 Maret 2020 M



Dekan ✓

H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :

1. Peringgal.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN**

No. Agenda: 735/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/12/2019

Kepada Yth.  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
di Medan

Medan, 23/12/2019

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Agus Salim  
NPM : 1605160606  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Identifikasi Masalah

1. Pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan instansi ataupun organisasi perusahaan. Untuk mengukur kesuksesan suatu instansi dan organisasi perusahaan tersebut dapat dilihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang telah dilaksanakan organisasi tersebut apakah telah memuaskan ataupun belum memuaskan. Ketika respon dari masyarakat cenderung tidak memuaskan berarti ada yang salah dalam tubuh organisasi tersebut.
2. Ditinjau dari ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan suatu instansi ataupun organisasi perusahaan berarti ada yang salah dalam tubuh organisasi tersebut, hal mendasar yang menjadi sorotan umum adalah sumber daya manusia yang berada di dalamnya. Hal ini perlu ditelusuri apa penyebab atau kendala yang sedang dialami oleh sumber daya manusianya.
3. Kecerdasan emosional, komitmen, efektivitas komunikasi, semangat kerja dan karakteristik setiap individu sdm dalam tubuh organisasi dapat dijadikan sebagai variabel untuk mengukur apakah berpengaruh atau tidaknya terhadap kualitas pelayanan publik telah yang dilaksanakan.

Rencana Judul : 1. 1. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Dan Efektifitas Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik  
2. 3. Pengaruh Semangat Kerja, Etos Kerja Dan Komitmen Pegawai Terhadap Pelayanan Publik  
3. 2. Pengaruh Komitmen, Karakteristik Individu, Dan Minat Kerja Terhadap Tanggung Jawab Sosial

Objek/Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Pemohon

(Agus Salim)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3, Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

**PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN**

Nomor Agenda: 735/JDL/SKR/MAN/FEB/UMSU/23/12/2019

Nama Mahasiswa : Agus Salim  
NPM : 1605160606  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Tanggal Pengajuan Judul : 23/12/2019  
Nama Dosen Pembimbing<sup>\*)</sup> : Susi Handayani, *JH*  
Judul Disetujui<sup>\*\*)</sup> : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemukiman, Kota dan Perumahan terpadu satu pintu Kota Medan.

Disahkan oleh:  
Ketua Program Studi Manajemen

(Jasman Sarifuddin Hasibuan, SE., M.Si.)

Medan, 11 Januari 2020

Dosen Pembimbing

(Susi Handayani, SE, M.M)

Keterangan:

\*) Ditisi oleh Pimpinan Program Studi

\*\*\*) Ditisi oleh Dosen Pembimbing

Setelah disahkan oleh Prodi dan Dosen pembimbing, scan/foto dan uploadlah lembar ke-2 ini pada form online "Upload Pengesahan Judul Skripsi"



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disertakan nomor dan tanggalnya

Nomor : 1353 /IL3-AU/UMSU-05/ F / 2020 Medan, 18 Rajab 1441 H  
Lampiran : 13 Maret 2020 M  
Perihal : IZIN RISET PENDAHULUAN

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan.  
Balibang Kota Medan Cq.Dinas Penanaman Modal Dan PPTSP  
Jln.Jendral Besar AH.Nasution No.32 Medan  
Di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh


Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu sudi kiranya untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di Perusahaan / Instansi yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu ( S-1 )

Adapun mahasiswa/i di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : AGUS SALIM  
Npm : 1605160606  
Jurusan : MANAJEMEN  
Semester : VIII (Delapan)  
Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Demikianlah surat kami ini, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

  
Dekan ✓  
H. JANURI, SE.,MM.,M.Si.

Tembusan :

1. Peringgal





**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112  
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693  
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN**

NOMOR : 070/410 /Balitbang/2020

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor: 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor: 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor: 1353/II.3-AU/UMSU-05/F/2020 Tanggal: 13 Maret 2020 Hal: Izin Riset Pendahuluan.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : Agus Salim.  
NPM : 1605160606.  
Jurusan : Manajemen.  
Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.  
Judul : "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan".  
Lamanya : 3 (Tiga) Bulan  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil Izin Penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 ( dua ) bulan setelah Penelitian Dalam Bentuk Soft Copy.
5. Surat rekomendasi Penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi Penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.  
Pada Tanggal : 19 Maret 2020

An. Kepala Balitbang Kota Medan  
Sekretaris,



**Tembusan :**

1. Walikota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Yang bersangkutan.
5. Peninggal.



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Program Studi Manajemen yang diselenggarakan pada hari **Sabtu, 29 Agustus 2020** menerangkan bahwa:

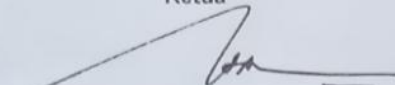
Nama : Agus Salim  
N .P.M. : 1605160606  
Tempat / Tgl.Lahir : Desa Muara Siambak, Kecamatan Kotanopan, Kabupaten  
Mandailing natal, Provinsi Sumatera Utara  
Alamat Rumah : Kotanopan, 17 Agustus 1997  
JudulProposal : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja  
Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kota Medan

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Skripsi dengan pembimbing : *Susi Handayani, S.E, M.M*

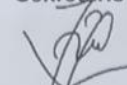
Medan, Sabtu, 29 Agustus 2020

TIM SEMINAR

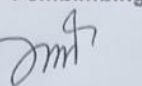
Ketua

  
JASMAN SARIPUDDIN, SE., M.Si.

Sekretaris

  
Dr. JUFRIZEN, SE., M.Si.

Pembimbing

  
Susi Handayani, S.E, M.M

Pembanding

  
Dr. Jufrizen, SE., M.Si.

Diketahui / Disetujui

A.n. Dekan  
Wakil Dekan I

  
ADE GUNAWAN, S.E., M.Si.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

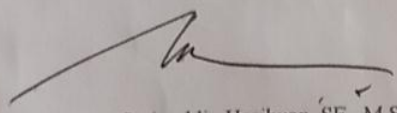
BERITA ACARA PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Agus Salim  
NPM : 1605160606  
Dosen Pembimbing : Susi Handayani, SE, MM

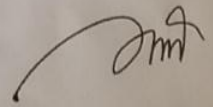
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Penelitian : Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	- Perbaiki redaksional dan format - Perbaiki latar belakang - Perbaiki kutipan dan cara mengutip	11/1-2020	h
Bab 2	- Tambahkan teori - Perbaiki kerangka konseptual - Perbaiki hipotesis	15/2-2020	h
Bab 3	- Perbaiki indikator - Perbaiki populasi dan sampel - Perbaiki teknik analisis data	5/3-2020	h
Bab 4	- Pertama pembahasan	4/10-2020	h
Bab 5	- Perbaiki kesimpulan - Perbaiki saran	10/10-2020	h
Daftar Pustaka	Gunakan Mendeley	25/10-2020	h
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc	27/10-2020	h

Diketahui oleh:  
Ketua Program Studi

  
(Jasman Saripuddin Hasibuan, SE., M.Si)

Medan, Oktober 2020  
Disetujui oleh:  
Dosen Pembimbing

  
(Susi Handayani, SE, MM)





PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 Lt. 2  
Telp. (061) 785 2253 Fax. (061)785 2254 Medan - 20143

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/ 7160 /DPMPSTP/X/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si  
NIP : 19641007 1986021 002  
Pangkat/ Gol Ruang : PEMBINA TK.I  
Jabatan : PIt.Kepala Dinas  
Instansi : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa atas nama tersebut di bawah ini :

Nama : Agus Salim  
NPM : 1605160606  
Departemen : Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU  
Judul Penelitian : "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi  
Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman  
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan"

Sesuai dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/410/Balitbang/2020 Tanggal 19 Maret 2020 dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan *telah selesai* melaksanakan Penelitian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sejak tanggal 12 Oktober 2020 s/d 16 Oktober 2020

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada tanggal : 23 Oktober 2020

PIt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MEDAN



Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si.  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19641007 198602 1 002



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menggunakan surat ini agar di indokasikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 3017/IL.3-AU/UMSU-05/F/2020  
Lamp. : -  
Hal : **MENYELESAIKAN RISET**

Medan, 02 Rabi'ul Awal 1442 H  
19 Oktober 2020 M

Kepada Yth.  
Bapak / Ibu Pimpinan  
Balitbang Kota Medan  
Cq. Dinas Penanaman Modal Dan PPTSP  
Di  
Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan Mahasiswa kami akan menyelesaikan Studinya, mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan pada Mahasiswa kami melakukan Riset di **Perusahaan/ instansi** yang Bapak/Ibu pimpin, guna untuk *melanjutkan Penyusunan / Penulisan Skripsi pada Bab IV – V*, dan setelah itu Mahasiswa yang bersangkutan mendapatkan Surat Keterangan Telah Selesai Riset dari Perusahaan yang Bapak/Ibu Pimpin, yang merupakan salah satu persyaratan dalam penyelesaian **Program Studi Strata Satu ( S1 )** di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan :

Adapun Mahasiswa tersebut adalah :

Nama : **Agus Salim**  
N P M : **1605160606**  
Semester : **IX (Sembilan)**  
Jurusan : **Manajemen**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan**

Demikianlah harapan kami, atas bantuan dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan

**H. JANURI, SE., MM., M.Si.**

Tembusan :

1. Peringgal.