

**PENGARUH KOMUNIKASI, KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN  
(Studi pada karyawan di PT M.I.A)**

**SKRIPSI**



Nama : ANASTASYA  
NIM : 43117110290

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

**PENGARUH KOMUNIKASI, KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN KOMPETENSI KARYAWAN TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN  
(Studi pada karyawan di PT M.I.A)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana  
Jakarta



UNIVERSITAS : ANASTASYA  
NIM : 43117110290  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2021**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anastasya

NIM : 43117110290

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber nya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Oktober 2021

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Anastasya

NIM: 43117110290

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anastasya  
NIM : 43117110290  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan  
Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi  
pada karyawan di PT M.I.A)  
Tanggal Sidang :

Mengesahkan  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
(Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D)  
MERCU BUANA

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi  
S-1 Manajemen

(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si)

(Dr. H. Sonny Indrajaya, MM)

## ABSTRACT

*The background of this research is the performance of salesmen who get a turnover below 50% and not in accordance with the specified target. This study aims to analyze the effect of communication, emotional intelligence and employee competence on the performance of employees of PT M.I.A. The method used is kuantitatif research with the population in this study are 153 customers from PT M.I.A and the sample used are 124 respondents with random sampling method, with the research instrument in the form of a questionnaire. Data analysis method using Partial Least Square. This study proves that communication has a positive and significant effect on employee performance, emotional intelligence has a positive and significant effect on employee performance, and employee competence has a positive and insignificant effect on employee performance. To improve communication, emotional intelligence and employee competence, this can be done by providing appropriate allowances, forming a collaborative team and holding training and seminars for salesmen.*

*Keywords: Communication, Emotional Intelligence, Employee Competence, Employee Performance.*



## ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah kinerja salesman yang mendapatkan omset di bawah 50% dan tidak sesuai dengan target yang ditentukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi, kecerdasan emosional dan kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan PT M.I.A. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah 153 customer dari PT M.I.A dan sampel yang digunakan adalah 124 responden metode *sampling random*, dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Untuk meningkatkan komunikasi, kecerdasan emosional dan kompetensi karyawan dapat dilakukan dengan memberikan tunjangan yang sesuai, membentuk tim yang kolaboratif dan mengadakan pelatihan dan seminar-seminar kepada salesman.

Kata kunci: komunikasi, kecerdasan emosional, kompetensi karyawan, kinerja karyawan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat serta penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan di PT M.I.A)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana atas kerja sama dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada beberapa pihak, diantaranya adalah :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Mas Wahyu Wibowo, MBA., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan masukan-masukan yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Mafizatun Nurhayati, Dr., SE., MM., selaku Dosen Metodologi Penelitian.
6. Tri Wahyono, SE., MM., selaku Dosen Tugas Akhir.

7. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Lasdon Tamba dan Mama Resnika Siboro yang sudah merawat, menjaga dan memberikan yang terbaik kepada saya sampai saat ini.
8. Para Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasan mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada saya.
9. PT M.I.A yang telah bersedia membantu dalam pemberian data informasi guna penyusunan skripsi ini.
10. Segenap keluarga, teman dan sahabat yang telah menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat beberapa kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis menerima dengan tangan terbuka kritikan, masukan, dan saran dari para dosen maupun mahasiswa, untuk kesempurnaan dari skripsi ini. Atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan permohonan maaf yang sedalam-dalamnya. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca yang membutuhkan.



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.Latar Belakang .....	1
B.Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian dan Kontribusi Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>14</b>
A. Kajian Pustaka.....	14
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
a. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	14
b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2. Komunikasi .....	18
a. Pengertian Komunikasi .....	18
b. Saluran Komunikasi .....	19
c. Fungsi Komunikasi dalam organisasi .....	21
d. Dimensi dan Indikator Komunikasi .....	23
3. Kecerdasan Emosional .....	25
a. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	25
b. Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional.....	26
c. Indikator dan Dimensi Kecerdasan Emosional .....	27
4. Kompetensi Karyawan .....	28
a. Pengertian Kompetensi .....	28

b. Klasifikasi Kompetensi.....	29
c. Manfaat Kompetensi .....	30
d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi .....	32
e. Dimensi dan Indikator Kompetensi.....	34
5. Kinerja Karyawan .....	36
a. Pengertian kinerja karyawan .....	36
b. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	37
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	37
d. Indikator dan Dimensi kinerja karyawan .....	38
B. Penelitian Terdahulu .....	40
C. Hubungan antar Variabel.....	44
a. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan .....	44
b. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan.....	45
c. Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan.....	45
D. Kerangka Pemikiran/Konseptual .....	46
E. Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	48
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
1. Waktu Penelitian.....	48
2. Tempat Penelitian .....	48
B. Desain Penelitian .....	48
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	49
1. Definisi Variabel.....	49
2. Operasional Variabel .....	51
D. Skala Pengukuran .....	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
1. Populasi Penelitian.....	55
2. Sampel Penelitian.....	56
F. Teknik Pengumpulan Data.....	58
1. Teknik Pengumpulan Data .....	58
2. Instrumen Pengumpulan Data.....	58
3. Jenis Data .....	58

G. Metode Analisis Data .....	59
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	59
2. Analisis Data dengan SmartPLS .....	60
H. Pengujian Hipotesis .....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	65
B. Analisis Deskriptif .....	66
1. Karakteristik Responden.....	66
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	70
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	78
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model.....	78
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	86
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
A. SIMPULAN.....	96
B. SARAN.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja <i>salesman</i> tahun 2017-2019.....	6
Tabel 1.2 Kuisisioner prasurevey .....	10
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	40
Tabel 3.1 Operasional variabel komunikasi.....	51
Tabel 3.2 Operasional variabel kecerdasan emosional .....	52
Tabel 3.3 Operasional variabel kompetensi karyawan .....	53
Tabel 3.4 Operasional variabel kinerja karyawan .....	55
Tabel 3.5 Jumlah pelanggan divisi retail.....	55
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jabatan .....	66
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	67
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan omset toko perbulan .....	68
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan jumlah pembelian produk .....	69
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan domisili toko .....	70
Tabel 4. 7 Uji deskriptif jawaban kuesioner variabel komunikasi .....	71
Tabel 4. 8 Uji deskriptif jawaban kuesioner variabel kecerdasan emosional .....	73
Tabel 4. 9 Uji deskriptif jawaban kuesioner variabel kompetensi karyawan.....	74
Tabel 4. 10 Uji deskriptif jawaban kuesioner variabel kinerja karyawan.....	76
Tabel 4. 11 Hasil pengujian <i>convergent validity</i> .....	78
Tabel 4. 12 Hasil pengujian <i>fornell lacker criterion</i> .....	81
Tabel 4. 13 Hasil pengujian <i>convergent validity (modifikasi 1)</i> .....	82
Tabel 4. 14 Hasil pengujian <i>fornell lacker criterion (modifikasi 1)</i> .....	83

Tabel 4. 15 Hasil pengujian <i>ave</i> .....	84
Tabel 4. 16 Hasil pengujian <i>discriminant validity (cross loadings)</i> .....	84
Tabel 4. 17 Hasil pengujian <i>composite reliability</i> .....	86
Tabel 4. 18 Nilai $R^2$ variabel endogen .....	87
Tabel 4. 19 Hasil uji nilai <i>predictive relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	88
Tabel 4. 20 Hasil uji <i>goodness of fit model</i> .....	88
Tabel 4. 21 Hasil uji nilai <i>f square (size effect)</i> .....	89
Tabel 4. 22 Hasil pengujian hipotesis .....	90



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Divisi industri tahun 2017-2019.....	4
Gambar 1.2 Target tahun 2017-2019 divisi retail .....	5
Gambar 3.1 Perhitungan sampel size <i>Gpower</i> .....	57
Gambar 4.1 Hasil algoritma pls.....	80
Gambar 4.2 Hasil algoritma pls (modifikasi 1).....	82
Gambar 4.3 Hasil uji <i>bostrapping</i> .....	91



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	107
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner.....	119
Lampiran 3 : Hasil olah data PLS.....	131

