

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

*Alhamdulillahilahi rabbil'alamin*

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanahu wa ta'ala*, karena dengan rahman dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Toserba YOGYA Purwakarta)”** dengan sebaik mungkin serta tanpa halangan yang berarti. Sholawat serta salam penulis curah-limpahkan kepada junjungan alam, nabi serta kekasih Allah *Subhanahu wa ta'ala*, Nabi Muhammad *Shallallahu alaihi wasallam*. Kepada para keluarganya, sahabatnya, tabi'in dan tabi'atnya, serta semoga dapat sampai kepada kita selaku umatnya yang senantiasa mengikuti sunnah-sunnahnya hingga akhir zaman.

Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan skripsi adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyusunan

skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mahmud, M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung serta pada Wakil Rektor dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Dudang Godjali, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya.
3. Bapak Ahmad Ali Nurdin, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. H. Kadar Nurjaman, S.e., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung beserta jajarannya.
5. Ibu Dr. Hj. Lilis Sulastri, S.Ag., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang sekaligus merupakan dosen pembimbing 1 penulis yang selalu memberikan arahan, dan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Drs. H. Mumuh Muksin, M.M.Pd, selaku pembimbing 2 atas segala bentuk bimbingan, arahan, dan nasihat yang disampaikan pada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang senantiasa

mengajar dan mendidik penulis hingga banyak ilmu yang bisa penulis dapatkan.

8. Bapak Jefri, selaku Store Manager dari Toserba Yogya Purwakarta beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
9. Kedua orang tua saya, yang saya cintai dengan sangat. Bapak Sunantyo dan Ibu Siti Tarwiyah. Yang selalu dengan ridho dan ikhlas memberkan kasih sayang, cinta, motivasi, serta dukungan kepada saya.
10. Kakak-kakak saya Khoerun Amri, Wahyu Fathul Amar. Terimakasih atas segala bentuk dukungan, nasihat, cinta, dan kasih sayang yang diberikan kepada saya.
11. Keluarga besar UIN Bandung, khususnya teman-teman seperjuangan di Manajemen C angkatan 2016. Yang selalu bekerjasama, saling mendukung dan menyemangati.

Penulis menyadari tentang masih ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis menerima segala bentuk koreksi dan kritik yang membangun kepada penulis. Akhir kata, mudah-mudahan skripsi ini dapat memberi manfaat kepada penulis khususnya dan kepada semua pihak pada umumnya. Aamiin.

Bandung, 24 Februari 2021

Hormat Penulis

Ilham Faizal Ramli

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Rumusan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Kerangka Pemikiran .....	8
1.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	12
1.8 Hipotesis Penelitian .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
2.1 Manajemen .....	16
2.1.1 Pengertian Manajemen .....	16
2.1.2 Fungsi - Fungsi Manajemen .....	17
2.1.3 Unsur - Unsur Manajemen .....	18
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
2.2.2 Fungsi Dari Manajemen Sumber Daya Manusia .....	21
2.3 Kecerdasan Emosional .....	21
2.3.1 Pengertian Kecerdasan Emosional .....	21
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional .....	23
2.3.3 Indikator Kecerdasan Emosional .....	23
2.4 Kompetensi Komunikasi .....	24

2.4.1	Pengertian Kompetensi Komunikasi .....	24
2.4.2	Faktor yang Mempengaruhi Kompetensi Komunikasi .....	26
2.4.3	Indikator Kompetensi Komunikasi .....	27
2.5	Kinerja Karyawan .....	27
2.5.1	Pengertian Kinerja Karyawan .....	27
2.5.2	Faktor Penentu Kinerja Karyawan .....	29
2.5.3	Indikator Kinerja Karyawan .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Metode Penelitian .....	31
3.2	Sensus .....	31
3.2.1	Populasi .....	31
3.2.2	Sampel .....	32
3.3	Jenis Data .....	33
3.3.1	Data Kuantitatif .....	33
3.3.2	Data Kualitatif .....	33
3.4	Sumber Data .....	33
3.4.1	Data Primer .....	34
3.4.1	Data Sekunder .....	34
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian .....	34
3.5.1	Variabel Bebas .....	34
3.5.2	Variabel Terikat .....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.7	Teknik Analisis Data .....	37
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
3.7.2	Analisis Regresi Berganda .....	38
3.7.3	Uji Hipotesis .....	39
3.8	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.1.1	Sejarah Toserba Yogya Purwakarta .....	43
4.1.2	Visi dan Misi Toserba Yogya .....	45
4.1.3	Struktur Organisasi Toserba Yogya Purwakarta .....	46
4.2	Hasil Penelitian .....	47
4.2.1	Pengajuan Instrumen Penelitian .....	47
4.2.2	Analisis Karakteristik Responden .....	47
4.3	Pengolahan Data Deskriptif .....	48
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kecerdasan Emosional (X1) .....	48
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Kompetensi Komunikasi (X2) .....	58
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan (Y) .....	67
4.4	Hasil Analisis Data .....	76
4.4.1	Uji Validitas .....	76
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	79
4.4.3	Uji Regresi Linear Berganda .....	80
4.4.4	Uji Hipotesis .....	82
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	86
4.5.1	Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) .....	86
4.5.2	Pengaruh Kompetensi Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) .....	87
4.5.3	Pengaruh Kecerdasan Emosional (X1) dan Kompetensi Komunikasi (X2) Terhadap Kinerja Karyawan .....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		90
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....		93
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....		96

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kuesioner Awal Kecerdasan Emosional .....	5
Tabel 1.2	Kuesioner Awal Kompetensi Komunikasi .....	5
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian .....	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	48
Tabel 4.3	Pernyataan 1 Kecerdasan Emosional .....	49
Tabel 4.4	Pernyataan 2 Kecerdasan Emosional .....	49
Tabel 4.5	Pernyataan 3 Kecerdasan Emosional .....	50
Tabel 4.6	Pernyataan 4 Kecerdasan Emosional .....	51
Tabel 4.7	Pernyataan 5 Kecerdasan Emosional .....	51
Tabel 4.8	Pernyataan 6 Kecerdasan Emosional .....	52
Tabel 4.9	Pernyataan 7 Kecerdasan Emosional .....	52
Tabel 4.10	Pernyataan 8 Kecerdasan Emosional .....	53
Tabel 4.11	Pernyataan 9 Kecerdasan Emosional .....	54
Tabel 4.12	Pernyataan 10 Kecerdasan Emosional .....	54
Tabel 4.13	Pernyataan 11 Kecerdasan Emosional .....	55
Tabel 4.14	Rekapitulasi Skor Jawaban Kecerdasan Emosional (X1) .....	56
Tabel 4.15	Pernyataan 12 Kompetensi Komunikasi .....	58
Tabel 4.16	Pernyataan 13 Kompetensi Komunikasi .....	59
Tabel 4.17	Pernyataan 14 Kompetensi Komunikasi .....	59

Tabel 4.18 Pernyataan 15 Kompetensi Komunikasi .....	60
Tabel 4.19 Pernyataan 16 Kompetensi Komunikasi .....	60
Tabel 4.20 Pernyataan 17 Kompetensi Komunikasi .....	61
Tabel 4.21 Pernyataan 18 Kompetensi Komunikasi .....	62
Tabel 4.22 Pernyataan 19 Kompetensi Komunikasi .....	62
Tabel 4.23 Pernyataan 20 Kompetensi Komunikasi .....	63
Tabel 4.24 Pernyataan 21 Kompetensi Komunikasi .....	64
Tabel 4.25 Pernyataan 22 Kompetensi Komunikasi .....	64
Tabel 4.26 Rekapitulasi Skor Jawaban Kompetensi Komunikasi (X2) .....	65
Tabel 4.27 Pernyataan 23 Kinerja Karyawan .....	67
Tabel 4.28 pernyataan 24 Kinerja Karyawan .....	68
Tabel 4,29 Pernyataan 25 Kinerja Karyawan .....	68
Tabel 4.30 Pernyataan 26 Kinerja Karyawan .....	69
Tabel 4.31 Pernyataan 27 Kinerja Karyawan .....	69
Tabel 4.32 Pernyataan 28 Kinerja Karyawan .....	70
Tabel 4.33 Pernyataan 29 Kinerja Karyawan .....	71
Tabel 4.34 Pernyataan 30 Kinerja Karyawan .....	71
Tabel 4.35 Pernyataan 31 Kinerja Karyawan .....	72
Tabel 4.36 Pernyataan 32 Kinerja Karyawan .....	72
Tabel 4.37 Pernyataan 33 Kinerja Karyawan .....	73
Tabel 4.38 Pernyataan 34 Kinerja Karyawan .....	74
Tabel 4.39 Rekapitulasi Skor Jawaban Kinerja Karyawan .....	74
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X1) .....	77
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Kompetensi Komunikasi (X2) .....	77
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y) .....	78
Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1) .....	79



Tabel 4.44 Hasil Uji Reliabilitas Kompetensi Komunikasi (X2) .....	80
Tabel 4.45 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Y) .....	80
Tabel 4.46 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	81
Tabel 4.47 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	83
Tabel 4.48 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	84
Tabel 4.49 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran .....	11
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toserba YOGYA Purwakarta .....	46
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kecerdasan Emosional .....	57
Gambar 4.3 Garis Kontinum Kompetensi Komunikasi .....	66
Gambar 4.4 Garis Kontinum Kinerja Karyawan .....	76

