****

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA TEGAL**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Tri Amalia Oktafiyani**

**NPM: 4120600143**

Diajukan Kepada:

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Pancasakti Tegal**

**2024**

****

# PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA TEGAL

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal

Oleh:

**Tri Amalia Oktafiyani**

**NPM: 4120600143**

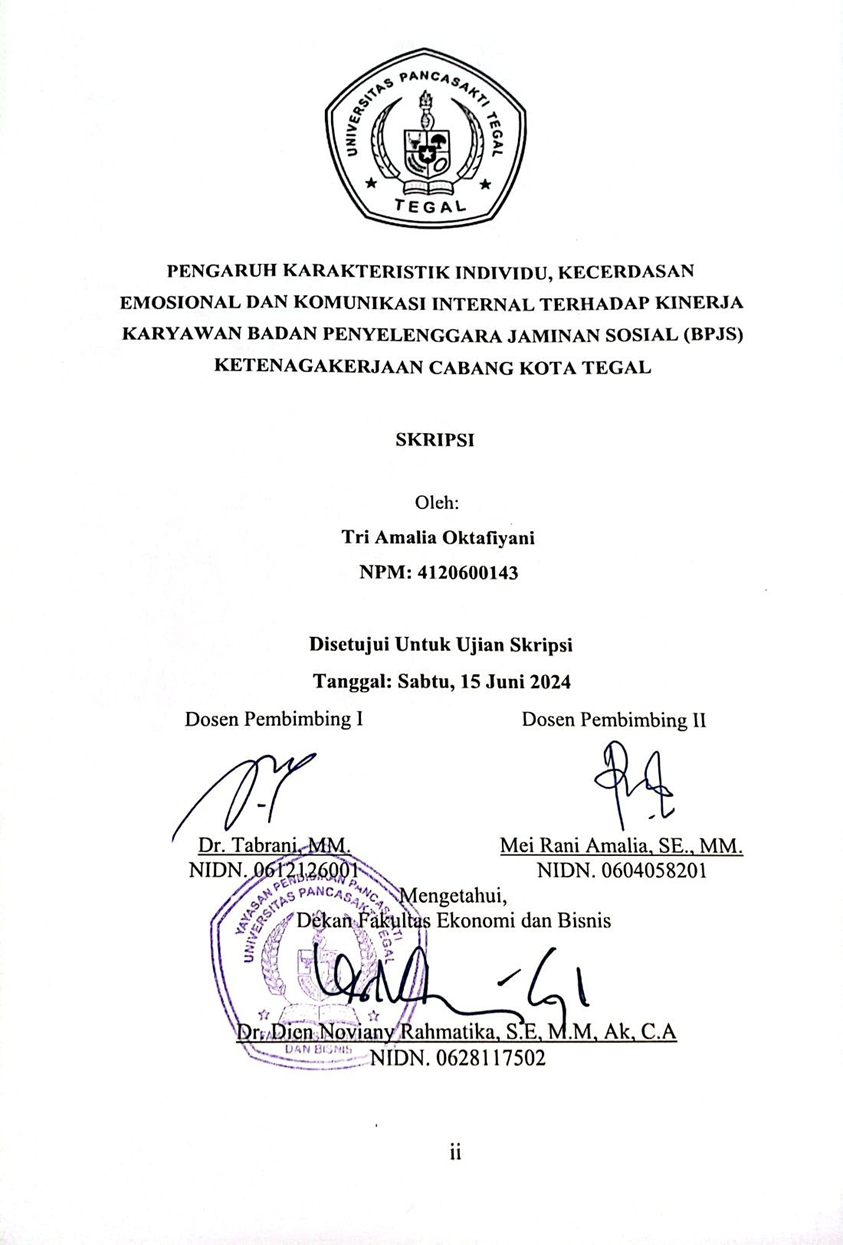
Diajukan Kepada:

**Program Studi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Pancasakti Tegal**

**2024**



# 

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Motto:**

“Tepat waktu bukan berarti terburu-buru. Kalau sudah jalannya, yang diinginkan akan datang. Kalau bukan jalannya, ada hal yang lebih baik sedang dipersiapkan ”. – Fiersa Besari

**Persembahan:**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan petunjuk dan kelancaran, sehingga Alhamdulillah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk Kedua Orang Tua Tercintaku, Abah Setu dan Mamah Nuryatin yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga. Semoga abah dan mamah diberikan kesehatan jasmani dan rohani. Terimakasih sudah berjuang. *Love you more*
3. Untuk Saudara kandungku, Mba Yosi Fitriyani dan Mas Hendra Purnomo dan saudara ipar Mas Miswan dan Mba Umi Wardahtun, yang selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga bisa ke tahap saat ini. Semoga selalu diberikan kesehatan.
4. Untuk Ponakan tersayangku Devina, Addam dan Dilla yang telah menghibur dan membuat tersenyum sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada Dosen pembimbing, Bapak Dr. Tabrani, M.M selaku pembimbing I dan Ibu Mei Rani Amalia, SE., MM., selaku pembimbing II yang telah membimbing serta memberi arahan, motivasi dan kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dosen-dosen dan staf FEB yang memberikan ilmu yang bermanfaat.
7. Teman - teman yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Almamater tercinta yang banggakan.

# 

# ABSTRAK

**Tri Amalia Oktafiyani, 2024, Pengaruh Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan** **Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.**

Kinerja adalah ketika hasil kerja sesuai dengan rencana karyawan dan organisasi. Kinerja menentukan arah suatu organisasi dengan karyawan yang baik maka tujuan organisasi dapat tercapai. Namun, dengan karyawan yang buruk maka tujuan tidak dapat tercapai. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan harus disertai dengan faktor lain agar mengembangkan kemampuan karyawan dalam organisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan wawancara. Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal 35 Karyawan. Penentuan sampel penelitian ini di lakukan dengan jenis sampel jenuh. Metode analisis yang digunakan adalah metode susksesive interval, analisi regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Teknik pengolahan data pada penelitian menggunakan SPSS *(Statisical Package For The Social Scientes).*

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa: 1) Dari hasil pengujian secara parsial karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. 2) Dari hasil pengujian secara parsial Kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi 0,248 > 0,05. 3) Dari hasil pengujian secara parsial Komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikansi 0,331 > 0,05.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: 1) Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal. 2) Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal. 3) Komunikasi Internal tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.

**Kata Kunci: Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal, Kinerja**

***ABSTRACT***

***Tri Amalia Oktafiyani, 2024, The Influence of Individual Characteristics, Emotional Intelligence and Internal Communication on the Performance of Employees of the Social Security Administering Agency (BPJS) for Employment, Tegal City Branch.***

*Performance is when work results are in accordance with employee and organizational plans. Performance determines the direction of an organization. With good employees, organizational goals can be achieved. However, with bad employees the goals cannot be achieved. Therefore, improving employee performance must be accompanied by other factors in order to develop employee capabilities in the organization.*

*This study uses a quantitative approach. Data collection methods use observation, questionnaires and interviews. The type of data and data sources used in this research are primary data. The population in this study were all employees of BPJS Employment Tegal City Branch, 35 employees. Determination of the research sample was carried out using a saturated sample type. The analytical methods used are the successive interval method, multiple linear regression analysis, classical assumption test, t test (partial), F test (simultaneous) and coefficient of determination. Data processing techniques in research use SPSS (Statistical Package For The Social Scientists).*

*Based on the results of this research, it shows that: 1) From the partial test results, individual characteristics influence employee performance with a significance level of 0.000 < 0.05. 2) From the partial test results, emotional intelligence has no effect on employee performance with a significance level of 0.248 > 0.05. 3) From the partial test results, internal communication has no effect on employee performance with a significance level of 0.331 > 0.05.*

*The conclusions from this research are: 1) Individual characteristics influence the performance of BPJS Employment Tegal City Branch employees. 2) Emotional Intelligence has no effect on the performance of BPJS Employment Tegal City Branch employees. 3) Internal Communication has no effect on the Performance of BPJS Employment Tegal City Branch Employees.*

***Keywords: Individual Characteristics, Emotional Intelligence, Internal Communication, Performance***

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia – Nya kepada kita semua, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal”.**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan memperoleh pada Program Strata (S1) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Peneliti menyadari dalam penyusunan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E, M.M, Ak, C.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Ira Maya Hapsari, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
3. Dr. Tabrani, MM., selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing, memberikan saran dan motivasi kepada peneliti.
4. Mei Rani Amalia, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memotivasi peneliti.

Kami menyadari skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka kami mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap penelitian untuk skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

|  |
| --- |
| Tegal, 15 Juni 2024 |
|  |
| Tri Amalia Oktafiyani |

# DAFTAR ISI

**Halaman**

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

HALAMAN [PENGESAHAN SKRIPSI iii](#_Toc169395821)

[MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv](#_Toc169395822)

[PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI v](#_Toc169395823)

[ABSTRAK vi](#_Toc169395824)

[KATA PENGANTAR viii](#_Toc169395825)

[DAFTAR ISI x](#_Toc169395826)

[DAFTAR TABEL xiii](#_Toc169395827)

[DAFTAR GAMBAR xv](#_Toc169395828)

[DAFTAR LAMPIRAN xvi](#_Toc169395829)

[BAB I PENDAHULUAN 1](#_Toc169395830)

[A. Latar Belakang Masalah 1](#_Toc169395832)

[B. Rumusan Masalah 7](#_Toc169395833)

[C. Tujuan Penelitian 8](#_Toc169395834)

[D. Manfaat Penelitian 8](#_Toc169395835)

[BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10](#_Toc169395836)

[A. Landasan Teori 10](#_Toc169395838)

[1. Kinerja 10](#_Toc169395839)

[2. Karakteristik Individu 16](#_Toc169395840)

[3. Kecerdasan Emosional 19](#_Toc169395841)

[4. Komunikasi Internal 23](#_Toc169395842)

[B. Penelitian Terdahulu 29](#_Toc169395843)

[C. Kerangka Pemikiran Konseptual 35](#_Toc169395844)

[D. Hipotesis 38](#_Toc169395845)

[BAB III METODE PENELITIAN 40](#_Toc169395846)

[A. Jenis Penelitian 40](#_Toc169395848)

[B. Populasi dan Sampel 40](#_Toc169395849)

[C. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel 41](#_Toc169395852)

[D. Metode Pengumpulan Data 44](#_Toc169395855)

[E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian 45](#_Toc169395856)

[F. Metode Analisis Data 47](#_Toc169395859)

[BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58](#_Toc169395864)

[A. Gambaran Umum 58](#_Toc169395866)

[B. Hasil Penelitian 65](#_Toc169395871)

[C. Pembahasan 81](#_Toc169395875)

[BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87](#_Toc169395880)

[A. Kesimpulan 87](#_Toc169395882)

[B. Saran 88](#_Toc169395883)

[DAFTAR PUSTAKA 90](#_Toc169395884)

[LAMPIRAN 94](#_Toc169395885)

# DAFTAR TABEL

**Tabel Halaman**

[1. Data Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal Pada Tahun 2021-2022 3](#_Toc166645786)

[2. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal 5](#_Toc166645787)

[3. Penelitian Terdahulu 29](#_Toc166645788)

[4. Jumlah Karyawan 41](#_Toc166645789)

[5. Operasional Variabel 43](#_Toc166645790)

[6. Skala Pengukuran Likert 45](#_Toc166645791)

[7. Jenis Kelamin Responden 65](#_Toc166645792)

[8. Pendidikan Terakhir Responden 65](#_Toc166645793)

[9. Usia Responden 66](#_Toc166645794)

[10. Lama Bekerja Responden 66](#_Toc166645795)

[11. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja 68](#_Toc166645796)

[12. Hasil Uji Validitas Karakteristik Individu 69](#_Toc166645797)

[13. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional 70](#_Toc166645798)

[14. Hasil Uji Validitas Komunikasi Internal 71](#_Toc166645799)

[15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja, Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Internal 72](#_Toc166645800)

[16. Hasil Uji Normalitas 73](#_Toc166645801)

[17. Hasil Uji Multikolonieritas 74](#_Toc166645802)

[18. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda 76](#_Toc166645803)

[19. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 78](#_Toc166645804)

[20. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) 79](#_Toc166645805)

[21. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi 80](#_Toc166645806)

# DAFTAR GAMBAR

**Gambar Halaman**

[1. Kerangka Pemikiran Konseptual 38](#_Toc166646628)

[2. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal 61](#_Toc166646629)

[3. Hasil Uji Heteroskedastisitas 75](#_Toc166646630)

# DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran Halaman**

[1. Surat Ijin Penelitian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal 93](#_Toc169396452)

[2. Surat Balasan Ijin Penelitian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal 94](#_Toc169396453)

[3. Data Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal Tahun 2021-2022 95](#_Toc169396454)

[4. Deskripsi Wawancara Kabid. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal 97](#_Toc169396455)

[5. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal Tahun 2021-2022 101](#_Toc169396456)

[6. Lembar Kuesioner 106](#_Toc169396457)

[7. Data Penelitian Non Responden Variabel Kinerja (Y) 113](#_Toc169396458)

[8. Data Penelitian Non Responden Variabel Karakteristik Individu (X1) 114](#_Toc169396459)

[9. Data Penelitian Non Responden Variabel Kecerdasan Emosional (X2) 115](#_Toc169396460)

[10. Data Penelitian Non Responden Variabel Komunikasi Internal (X3) 116](#_Toc169396461)

[11. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Non Responden Variabel Kinerja (Y) 117](#_Toc169396462)

[12. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Non Responden Variabel Karakteristik Individu (X1) 118](#_Toc169396463)

[13. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Non Responden Variabel Kecerdasan Emosional (X2) 119](#_Toc169396464)

[14. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Non Responden Variabel Komunikasi Internal (X3) 120](#_Toc169396465)

[15. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y) 121](#_Toc169396466)

[16. Hasil Uji Validitas Variabel Karakteristik Individu (X1) 123](#_Toc169396467)

[17. Hasil Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional (X2) 125](#_Toc169396468)

[18. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Internal (X3) 128](#_Toc169396469)

[19. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (Y) 130](#_Toc169396470)

[20. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Karakteristik Individu (X1) 130](#_Toc169396471)

[21. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Emosional (X2) 131](#_Toc169396472)

[22. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Internal (X3) 131](#_Toc169396473)

[23. Data Penelitian Variabel Kinerja (Y) 132](#_Toc169396474)

[24. Data Penelitian Variabel Karakteristik Individu (X1) 133](#_Toc169396475)

[25. Data Penelitian Variabel Kecerdasan Emosional (X2) 134](#_Toc169396476)

[26. Data Penelitian Variabel Komunikasi Internal (X3) 135](#_Toc169396477)

[27. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Variabel Kinerja (Y) 136](#_Toc169396478)

[28. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Variabel Karakteristik Individu (X1) 137](#_Toc169396479)

[29. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Variabel Kecerdasan Emosional (X2) 138](#_Toc169396480)

[30. Transformasi Data *Method of Successive Interval* (MSI) Variabel Komunikasi Internal (X3) 139](#_Toc169396481)

[31. Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas) 140](#_Toc169396482)

[32. Uji Asumsi Klasik ( Uji Multikolonieritas) 140](#_Toc169396483)

[33. Uji Asumsi Klasik (Uji Heteroskedastisitas) 141](#_Toc169396484)

[34. Analisis Regresi Berganda 141](#_Toc169396485)

[35. Uji Signifikansi Parsial (Uji t) 142](#_Toc169396486)

[36. Uji Signifikasi Simultan (Uji F) 142](#_Toc169396487)

[37. Analisis Koefesien Determinasi 142](#_Toc169396488)

# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia ialah komponen penting dalam suatu organisasi, karena organisasi tidak dapat beroperasi secara efektif tanpa individu bertindak sebagai manajer untuk mengawasi dan melaksanakan proses kerja. Selain itu, sumber daya manusia memanfaatkan aset lain yang tersedia dalam organisasi untuk mencapai tujuannya (Sukrispiyanto, 2019:10). Organisasi selalu menginginkan kualitas sumber daya yang optimal serta efisien sehingga mampu memaksimalkan kinerja. Dalam peningkatan kualitas kinerja membuat karyawan lebih termotivasi serta untuk masa depan setiap karyawan serta kemajuan organisasi tersebut.

Kinerja mencakup output agregat dan prestasi karyawan dalam suatu organisasi. Hal ini mencerminkan sejauh mana tugas berhasil dilaksanakan dan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai (Sukrispiyanto, 2019:102). Untuk mengoptimalkan efektivitas organisasi, penting untuk meningkatkan kinerja karyawan dan keahlian mereka. Karyawan juga harus berkemampuan dalam berpikir, komunikasi efektif serta beretika yang baik untuk melaksanakan tugasnya. Oleh dikarenakan itu, peningkatan kinerja karyawan harus disertai dengan faktor lain supaya mengembangkan kemampuan karyawan dalam organisasi.

Karakteristik individu ialah sikap seseorang dalam menanggapi lingkungannya, yang mengungkapkan ciri-cirinya dalam pikiran, perasaan, dan perilaku. (Lia & Mulyadin, 2023) mengatakan bahwasanya karakteristik individu dikenal sebagai karakteristik sikap melalui perbedaan dalam inspirasi, ide, kesanggupan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kemampuan untuk menghadapi kesulitan. Setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda, termasuk latar belakang sikap atau perbedaan perilaku karyawan tersebut yang akan mempengaruhi kinerja.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor kecerdasan emosional. Karyawan tidak hanya harus memiliki keunggulan yang luar biasa, tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk mengontrol dan menguasai diri sendiri serta membangun hubungan kerja dengan rekan kerja dan orang lain. Kecerdasan emosional bisa menjadi sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam hidup. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi mahir dalam kesadaran diri, pemahaman empati tentang emosi orang lain, pemikiran rasional, perilaku positif, dan membangun hubungan sosial yang efektif (Gani et al., 2018).

Selain karakteristik individu dan kecerdasan emosional, komunikasi internal juga dapat memengaruhi kinerja karyawan. Komunikasi antara karyawan yang terlibat dalam organisasi yang saling berkaitan disebut komunikasi internal. Ini mencakup komunikasi dengan pimpinan atau manajer, tim kerja, rekan kerja, dan staf lainnya. Hanya bagian internal organisasi yang dapat melakukan proses komunikasi internal. Organisasi tanpa adanya komunikasi yang baik mungkin bisa saja mengalami hambatan dalam melaksanakan tugasnya. Sebaliknya jika adanya komunikasi yang baik organisasi dapat menjalin kerjasama dan koordinasi antar karyawan dengan efisien. Dapat dikatakan berhasil jika organisasi melakukan komunikasi internal yang efektif.

BPJS Ketenagakerjaan, sebelumnya bernama PT. Jamsostek (Persero), adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang berfokus pada penanganan masalah sumber daya manusia dan ketenagakerjaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) mengelola program jaminan sosial bagi pekerja, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan efektivitas mereka. Skema BPJS Ketenagakerjaan mencakup berbagai program asuransi, antara lain asuransi kematian, asuransi kecelakaan kerja, asuransi pensiun, dan asuransi hari tua.

Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal, terjadi penurunan kinerja pegawai yang nyata. Persoalan ini terlihat dari evaluasi kinerja pegawai Cabang Kota Tegal tahun 2021-2022. Secara khusus, meskipun beberapa kategori kinerja mengalami peningkatan, kategori lainnya mengalami penurunan. Tabel data berikut menggambarkan hasil penilaian kinerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal tahun 2021-2022.

**Tabel 1**

**Data Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal Pada Tahun 2021-2022**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| l**No.** | **Penilaian** | **Kategori**l | **Tahun**l **2021** | | **Tahun 2022** | |
| **Jumlah**l **Karyawan** | **Persen** | **Jumlah Karyawan** | **Persen** |
| 1. | 2,00 - 2,99 | Cukup | 2 | 5,71% | 4 | 11,43% |
| 2. | 3,00 –  3,99 | Baik | 23 | 65,71% | 25 | 71,42% |
| 3. | 4,00 – 4,99 | Sangat Baik | 10 | 28,57% | 6 | 17,14% |
| Jumlah | | | 35 | 99,99% | 35 | 99,99% |

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan penurunan jumlah karyawan dalam kategori sangat baik pada Tahun 2022. Pada Tahun 2022 ada 6 orang dengan penilaian kategori sangat baik (17,14%) jumlah ini mengalami penurunan dibandingkan pada Tahun 2021. Pada tahun 2021 karyawan dalam penilaian kinerja kategori sangat baik sejumlah 10 orang (28,57%). Pada Tahun 2022 mengalami peningkatan dalam penilaian kinerja kategori cukup dengan sejumlah 4 orang (11,43%) dibandingkan pada tahun 2021 yaitu 2 orang (5,71%).

Berdasarkan data laporan kerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal, tabel di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan sangat baik, baik, dan cukup. Maka dari data hasil tersebut indikator penilaian kinerja karyawan meliputi:

**Tabel 2**

**Indikator Penilaian Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspek Penilaian Kinerja Karyawan** | **Keterangan** |
| Efektivitas Pengelolaan Keuangan BPJS Tenaga Kerja | Jumlah Penerimaan Iuran Program Kerja BPJS |
| Memberikan Layanan Peserta BPJS | Tingkat Kepuasan Peserta Terhadap Layanan BPJS |
| Memperluas Cakupan Peserta BPJS | Jumlah Tenaga Kerja Yang Masih Aktif Dalam Program Kerja BPJS |
| Kompetensi SDM | Rencana Pengembangan Individu |
| Meningkatkan Layanan Digital | Kecepatan Penanganan Inkonsistensi Data |

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.

Dugaan sementara yang menyebabkan turunnya kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan tidak sepenuhnya mendukung bisa dilihat dalam aspek penilaian kinerja karyawan. Karyawan kurang mampu melakukan pengelolaan jumlah penerimaan iuran pada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Karyawan dalam memperluas cakupan peserta BPJS Ketenagakerjaan kurang mampu untuk mencapai target mencari peserta BPJS Ketenagakerjaan. Karyawan juga kurang dalam meningkatkan layanan proses penyelesaian secara cepat kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan dan karyawan juga kurang bertanggung jawab dalam melakukan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, permasalahan yang masih terjadi terkait karakteristik individu karyawan yang hanya mementingkan dirinya sendiri dalam bekerja dan kurang membantu rekan kerja yang kesulitan dalam menyelesaikan tugas.

Fenomena lain diduga penyebab turunnya kinerja karyawan dikarenakan adanya masalah kecerdasan emosional. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, karyawan dipandang kurang mampu mengendalikan ego dan emosi dirinya ketika sedang mengerjakan tugas dan kurang memotivasi diri atau orang lain. Ada beberapa karyawan kurang mempunyai rasa empati antar rekan kerja yang saling membutuhkan bantuan untuk mengerjakan tugasnya dan kurang menangani emosi dengan baik dalam berkomunikasi atau berinteraksi secara efektif dengan adanya perselisihan pendapat dalam bekerja tim sehingga kurang membangun hubungan sosial antar karyawan.

Fenomena lain yang diduga menyebabkan masalah pada kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal dikarenakan adanya komunikasi internal. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara komunikasi internal karyawan tersebut memiliki karakter antar generasi meliputi generasi *baby boomers*, generasi X, generasi millennial, generasi Z dan generasi alpha. Antar generasi tersebut yang memiliki perbedaan dalam hal karakter dan gaya komunikasi sehingga sering terjadinya konflik internal di lingkungan kerja. Komunikasi internal kurang dalam menciptakan suasana kerja terbuka, karyawan kurang memiliki rasa percaya antar generasi karyawan dan kurang membangun komunikasi yang lebih efektif. Kurangnya komunikasi antara karyawan dengan sesama karyawan dan pimpinan mengenai informasi program kerja. Kendala tersebut diantaranya adalah kurangnya komunikasi antara karyawan dengan pimpinan, sehingga karyawan merasa sulit memahami perintah yang diberikan oleh pimpinan yang bisa menyebabkan tidak dapat terselesaikan tugas kerjanya sesuai dengan waktu yang ditentukan. Masih terdapat kesalahpahaman, umumnya karena isi pesan yang tidak jelas sehingga menimbulkan persepsi berbeda. Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa suatu organisasi memiliki karakteristik individu yang berbeda dengan baik untuk menyelesaikan tugasnya sehingga bisa mempengaruhi kinerjanya. Kecerdasan emosional yang dimiliki juga harus mampu mengendalikan emosi atau ego dalam mengerjakan tugasnya sehingga bisa meningkatkan kinerjanya. Komunikasi internal yang baik dalam organisasi dapat menjalin kerja sama dan koordinasi dengan efisien.

Berdasarkanl latar belakangl yang terkait permasalahan dil atas melakukan penelitianl mengenai **“Pengaruh Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional, dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal”.**

## Rumusan Masalah

Berdasarkanl latar belakangl di latas, maka dapat dirumuskanl masalah penelitian sebagail berikut:

1. Apakahl terdapat pengaruhl karakteristik individul terhadap kinerjal karyawan BPJSl Ketenagakerjaan Cabangl Kota Tegal?
2. Apakah terdapat pengaruhl kecerdasan emosional terhadap kinerjal karyawan BPJSl Ketenagakerjaan Cabangl Kota Tegal?
3. Apakah terdapat pengaruhl komunikasi internal terhadap kinerjal karyawan BPJSl Ketenagakerjaan Cabangl Kota lTegal?
4. Apakah terdapat pengaruh karakteristik individu, kecerdasan emosional dan komunikasi internal secara simultan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal?

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitia ini adalah untuk menggali:

1. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.
2. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.
4. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu, kecerdasan emosional dan komunikasi internal secara simultan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.

## Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka manfaat yang relevan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan karakteristik individu, kecerdasan emosional, komunikasi internal, dan kinerja. Selain itu, dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kompetensi manajerial di bidang manusia.

1. Manfaat Praktis
2. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal

Temuan penelitian dijadikan dasar pengembangan dan dukungan pengambilan keputusan bagi lembaga untuk mencapai tujuannya meningkatkan kinerja karyawan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal.

1. Bagi Akademis

Sebagai acuan dan masukan bagi pihak-pihak khususnya mahasiswa agar dapat memperluas wawasan sekaligus memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan antara lain karakteristik individu, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan kinerja.

.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## Landasan Teori

### Kinerja

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Adamy (2016:91) mengatakan kinerja adalah apa yang dilakukan oleh seorang karyawan atau kerja sama tim sesuai dengan tugas dan wewenang karyawan. Kinerja mencakup hal-hal seperti kuantitas, kualitas, waktu, kehadiran, dan sikap kooperatif. Soeprapto (dalam Huseno, 2019:88) menyatakan bahwa “Hasil organisasi digambarkan dengan produktivitas organisasi dan produktivitas sumber daya manusianya”.

Keberhasilan seorang karyawan dalam pekerjaannya, sebagai karyawan dengan tingkat kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan tugasnya, seperti hasil kerja yang disepakati oleh karyawan, dikenal sebagai kinerja karyawan. Kinerja karyawan juga dapat didefinisikan sebagai karakteristik yang jelas yang ditunjukkan oleh masing-masing karyawan, seperti keterampilan kerja mereka yang sesuai dengan posisi atau tanggung jawab mereka di organisasi.

Sistem kinerja tidak efektif mendapatkan beban yang besar, agar sistem kinerja karyawan mengalami peningkatan maka harus menjadi seperti ini:

1. Memiliki sikap konsisten visi, misi dan strategi dalam organisasi.
2. Menguntungkan dalam pengembangan di organisasi.
3. Bermanfaat untuk administrasi organisasi.
4. Legal dan berhubungan dengan pekerjaan.
5. Karyawan dianggap cukup adil dengan rekan kerjanya.
6. Bermanfaat untuk menyimpan catatan tentang kinerja karyawan.

Jika seorang pekerja dengan tingkat kerja yang tinggi memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Memiliki komitmen yang tinggi.
2. Risiko yang ditemui sebagian besar negatif dan tidak menguntungkan.
3. Mereka memiliki tujuan yang realistis.
4. Meningkatkan tujuan mewujudkan dan memiliki jadwal kerja yang berdedikasi penuh.
5. Hasil dari semua kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan dapat dimanfaatkan.
6. Rencana yang mampu diarahkan
7. Tujuan Kinerja

Terdapat beberapa tujuan dalam kinerja antara lain sebagai berikut:

1. Menilai dan mengevaluasi kinerja antar individu dalam organisasi. Setiap individu dalam organisasi akan merasa puas dalam melakukan pekerjaan yang telah diberikan organisasi sesuai dengan keinginan karyawan, pemberian kompensasi sesuai dengan hasil kerja untuk menghargai dan menjaga kesinambungan kerja karyawan.
2. Pengembangan diri individu. Setiap karyawan dalam organisasi akan dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah diharapkan akan dilakukan pengembangan dengan cara diberikan pendidikan atau pelatihan.
3. Pemeliharaan sistem. Sistem perlu dipelihara dengan baik untuk pengembangan organisasi, program-program evaluasi pencapaian kinerja akan terlaksana dengan baik dan proses audit terhadap sistem SDM dapat terlaksana sesuai perencanaan.
4. Kemampuan mendokumentasikan. Berbagai informasi yang terdokumentasikan dengan baik dapat digunakan untuk berbagai macam terkait SDM dalam organisasi.

Menurut Robbins (dalam Tannady, 2018:289) terdapat 5 (lima) tujuan dari kinerja, sebagai berikut:

1. Menentukan berbagai keputusan dalam manajemen SDM seperti promosi, mutasi dan pemberhentian karyawan.
2. Mengidentifikasi kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan dari setiap karyawan,
3. Sebagai alat validasi atas program seleksi dan pengembangan yang telah dilakukan.
4. Sebagai alat umpan balik kepada pekerja atas hasil kerjanya.
5. Sebagai dasar menentukan berbagai keputusan remunerasi dan kompensasi.
6. Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (dalam Sopiah & Sangadji, 2018:352) berpendapat bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator berikut agar penilaian kinerja adil dan tidak subjektif:

1. Kesigapan waktu untuk mengerjakan pekerjaannya, yang berarti bahwa karyawan harus berkomitmen untuk melakukan tugas tanpa menunda waktu.
2. Pengerjaan tugas melewati sasaran, yang berarti bahwa karyawan mengerjakan tugas lebih dari sasaran di organisasi.
3. Kesalahan bebas, yang berarti bahwa karyawan tidak melakukan kesalahan.

Menurut Robbins (dalam Sopiah & Sangadji, 2018:351) diperlukan indikator untuk mengukur prestasi kerja karyawan:

1. Kualitas mengacu pada standar kerja seperti yang dirasakan oleh karyawan, yang dievaluasi berdasarkan kemampuan dan keterampilan mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
2. Kuantitas berkaitan dengan jumlah yang diproduksi, yang didefinisikan sebagai jumlah unit atau siklus aktivitas yang diselesaikan tepat waktu saat melakukan tugasnya.
3. Ketepatan waktu mengukur seberapa baik tugas diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan, yang ditetapkan sebagai standar untuk penyelesaian pekerjaan.
4. Efektivitas melibatkan penggunaan sumber daya organisasi yang efisien seperti modal, energi, material, dan teknologi untuk meningkatkan kinerja setiap divisi.

Mathis dan Jackson (dalam Sopiah & Sangadji, 2018:352) evaluasi kinerja karyawan juga dapat mempertimbangkan faktor-faktor seperti kualitas dan kuantitas pekerjaan, kepatuhan terhadap jadwal, dan pencapaian tujuan kinerja.

1. Faktorl-Faktor Yangl Mempengaruhi Kinerjal

Menurutl Simanjuntak (dalam Tannady, 2018:280) tiga faktor utama berdampak pada kinerja:

1. Atribut dan Kompetensi Karyawan: Ini mencakup unsur-unsur seperti pendidikan dan pelatihan, etos kerja, motivasi, pandangan mental, dan kesehatan fisik.
2. Infrastruktur Pendukung: Ini mencakup lingkungan kerja, yang meliputi keselamatan, kesehatan, produksi, sumber daya teknologi, dan kompensasi karyawan, seperti gaji, jaminan sosial, dan keselamatan di tempat kerja.:
3. Suprasarana, atau persoalan yang berkaitan dengan hukum dan hubungan perburuhan.

Menurut Mathis & Jackson (dalam Tannady, 2018:281) kinerja karyawan terpengaruh oleh dua faktor berikut ini:

1. Faktor Kemampuan

Kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan aktual merupakan komponen psikologis dari kemampuan karyawan. Oleh karena itu, karyawan yang memiliki IQ di atas rata-rata, menerima pelatihan kerja yang memadai, dan memiliki kemampuan untuk melakukan tugasnya lebih mungkin mencapai hasil yang diinginkan. Penting untuk menugaskan karyawan ke peran yang selaras dengan keterampilan dan kemampuan mereka.

1. Faktor Inspirasi

Inspirasi atau disebut motivasi adalah situasi yang mendorong seorang karyawan untuk mencapai tujuan profesionalnya.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja:

1. Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.
2. Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, manajer atau ketua kelompok kerja.
3. Faktor rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.
4. Faktor sistem berkaitan dengan sistem metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
5. Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun eksternal.

### Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Menurut Rivai (dalaml Marbawi, 2021:25) mengatakan “Karakteristik individu ciri khas, sifat kejiwaan, akhlak atau nilai yang membedakan seseorang dari orang lain”. Setiap orang memiliki kemampuan, perspektif, tujuan, dan kebutuhan yang berbeda. Perbedaan ini akan berdampak pada lingkungan kerja dimana orang dapat menikmati pekerjaannya meskipun selalu bekerja di tempat yang sama. Menurut Sujak (dalam Adamy, 2016:14) mengatakan karakteristik individu terdiri dari sifat, perilaku, tingkah laku, minat atau keinginan, serta keunggulan yang memengaruhi sikap karyawan saat membuat hasil keputusan di tempat pekerjaan. Karakteristik individu yang ada di organisasi sangatl penting untukl menghasilkan sumberl daya manusial dengan kinerja karyawan yang berkualitas.

Menurut Maslow (dalam Marbawi, 2021:27) menggambarkan karakteristik individu sebagai orang yang beraktualisasi diri, seperti:

1. Kemampuan untuk melihat seseorang dengan peristiwa yang akurat.
2. Kemampuan untuk menghindari kecemasan kehidupan.
3. Kemampuan untuk mengorientasikan diri pada kesulitan tanggung jawabnya.
4. Kemampuan untuk mencapai kepuasan diri melalui pengembangan kegiatan pribadi yang menghasilkan kegiatan yang berharga.
5. Kemampuan untuk menjalani kehidupan dan mencintai

Menurut Thoha (dalam Marbawi, 2021:26) “Karakteristik individu adalah sikap atau perilaku yang ada pada seseorang karyawan”. Setiap organisasi harus dapat memilih pekerja dengan kualitas dan sikap yang sesuai dengan tujuan organisasi karena sifat individu ini sangat beragam. Karakteristik individu suatu proses faktor internal yang menggerakkan dan mempengaruhi pribadi dalam mendapatkan, mengelola serta memperoleh barang dan jasa serta pengalaman. Menurut Robbins & Judge (dalam Tannady, 2018:374) mengatakan “Kemampuan, biografi, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, dan nilai adalah karakteristik individu.”. Karakteristik individu adalah karakteristik unik yang mencakup kemampuan, tenaga, keahlian, kreativitas, serta komitmen kepada organisasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawannya.

1. Indikator Karakteristik Individu

Menurut Robbins (dalam Marbawi, 2021:34) ada beberapa indikator karakteristik individu termasuk:

1. Kemampuan merupakan peran mengenai pengetahuan dan keterampilan. Dikatakan, kemampuanl adalah kemampuan seseorangl untuk menyelesaikan berbagail tugas di tempat kerja.
2. Nilai adalah pertumbuhan intelektual, hubungan sosial, pekerjaan yang menyenangkan dan memberikan kepuasan dan kesempatan untuk hidup bersama.
3. Sikapl adalah pernyataanl evaluatif yangl disukai atau disukai terhadap suatu lobjek, orang, ataul peristiwa. Sikap inil berfokus pada bagaimana seseorangl memandang pekerjaan, kelompokl kerja, penyedial layanan, dan organisasinya.
4. Minatl adalah perasaan yangl membuat seseorang senangl terhadap suatu hal atau gagasan. Kemudian akan muncul perasaan bahagia dan orang cenderung mencari benda-benda yang mendatangkan kebahagiaan.
5. Faktorl-Faktor Yangl Mempengaruhi Karakteristikl Individu

Setiap individu dalam suatu organisasi akan dipengaruhi oleh karakteristiknya yang berbeda-beda. Beberapa komponen karakteristik individu meliputi:

1. Usia

Biasanya percaya bahwa kinerja menurun dengan usia, usia sangat erat terkait dengan kinerja.

1. *Gender*

Manusia diklasifikasikan menurut jenis kelamin, dengan pengecualian perempuan dan anak-anak. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara laki-laki dan pemecahan dalam hal motivasi, keterampilan sosial, keterampilan akademik, daya saing, atau analitis.

1. Status pernikahan

Orang yang menikah percaya bahwa pekerjaan mereka akan menjamin masa depan mereka.

1. Jumlah Tanggungan

Jumlah tanggung jawab yang dimiliki seorang karyawan, semakin meningkat bergantung pada organisasi. Memiliki tanggungan akan membuat orang merasa penting dan berharga karena uang yang mereka hasilkan akan digunakan untuk membiayai kehidupan mereka.

1. Pengalaman Kerja

Karyawan dengan pengalaman kerja lama akan merasa lebih betah di perusahaan karena mereka telah beradaptasi dengan lingkungan kerja mereka selama waktu yang cukup lama, dan perusahaan atau instansi mungkin memiliki kebijakan asuransi kesehatan di hari tua.

### Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Goleman (2007:50) menggambarkan kecerdasan emosional sebagai kapasitas untuk memotivasi diri sendiri, mentolerir frustrasi, mengelola impuls tanpa terlalu memanjakan, mengatur emosi seseorang, dan mencegah stres mengganggu proses kognitif, empati, dan refleksi. Kecerdasan emosional mencakup keterampilan, kemampuan, dan kompetensi non-kognitif yang memengaruhi kemampuan individu untuk secara efektif menangani tekanan dan tuntutan lingkungan. Dalam hal ini kecerdasan emosional merupakan keunggulan seseorang dalam beradaptasi terhadap permasalahan yang ditemuinya dan berusaha menyelesaikannya, serta kemampuan cepat tenang, menarik perhatian, menjalin hubungan dengan orang lain, menjadi cerdas dan mandiri lebih reseptif untuk emosi.

Kecerdasan emosional merupakan suatu proses intelektual khusus yang mencakup kemampuan seseorang dalam mengekspresikan emosi dan perasaan sosialnya terhadap orang lain, membangkitkan dan mengungkapkan emosinya kepada orang lain, serta mengatur dan menggunakan emosinya untuk mencapai tujuan tertentu. Kecerdasan emosional melibatkan kapasitas untuk mengenali dan menghargai emosi diri sendiri dan orang lain, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Bentuk kecerdasan ini memungkinkan individu memanfaatkan energi emosional secara efisien dalam aktivitas sehari-hari dan lingkungan profesional.

Berikut ini adalah ciril-ciri individul dengan kecerdasanl emosional tinggil dan lrendah:

1. Ketika seseorang mampu mengontrol perasaan marah mereka, menjadi sabar, tidak agresif, dan memikirkan apa yang akan mereka lakukan, mereka disebut kecerdasan emosional yang tinggi.
2. Ketika seseorang bertindak tanpa mempertimbangkan akibatnya, bertindak agresif, mudah marah dan tidak sabar, mudah terpengaruh emosi negatif, dan tidak berkomunikasil dengan orangl lain. Inilahl yang disebutl dengan kecerdasan emosional yang rendah.
3. Indikatorl Kecerdasan Emosionall

Menurutl Goleman (2007:58) kecerdasanl emosional mengukur kemampuan kita untukl belajar keterampilan praktisl dinilai berdasarkan lima lindikator:

1. Kesadaran diri berarti memiliki dasar yang kuat pada kemampuan, percaya diri, dan mengambil keputusan berdasarkan emosi.
2. Pengaturan diri artinya mengelola emosi agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik, memahami emosi, dapat menghalangi kepuasan dalam mencapai tujuan, dan dapat mengatur emosi.
3. Motivasi atau inspirasi, mengandung arti keinginan terdalam untuk mendorong dan mengarahkan tujuan, mendukung terwujudnya gagasan, dan bertahan ketikal segala sesuatunyal tidak berjalanl sesuai lrencana.
4. Empati artinya menerima dan memahami pendapat orang lain, membangun kepercayaan dengan orang lain, dan beradaptasi dengan orang yang beragam.
5. Orang dengan keterampilan sosial adalah mereka yang dapat berinteraksi dengan orang lain dengan cara yang ramah untuk mempengaruhi dan mengangkat mereka, untuk menjadi musyawarah, untuk memenuhi keinginan pribadi, untuk bekerja sama dan berkolaborasi dalam kelompok. Selain itu, mereka memiliki kemampuan membaca situasi dan jejaring sosial dengan cermat.
6. Faktorl-Faktor Yangl Mempengaruhi Kecerdasanl Emosional

Dua faktor memengaruhi perkembanganl manusia:

1. Faktor Internal

Ada dua sumber faktor ini yaitu aspek jasmani (fisik dan kesehatan) dan aspek psikologis (pengalaman, perasaan, pemikiran, dan dorongan). Faktor ini ada dalam diri seseorang dan berdampak pada kecerdasan emosinya.

1. Faktorl Eksternal

Faktorl eksternal berikut ini termasuk stimulusl dan lingkunganl di manal kecerdasan emosionall berlangsung:

1. Salah satu komponen yang memastikan bahwa seseorang dapat memperlakukan kecerdasan emosional tanpa mengalami perubahan adalah stimulus kejenuhan itu sendiri.
2. Tempat atau keadaan, terutama proses kecerdasan emosional, sangat sulit untuk dipisahkan.

Kedua faktor ini juga mempengaruhi kecerdasan emosional. Hal ini mencakup faktor sosial, faktor lingkungan, dan faktor yang berkaitan dengan lingkungan sekitar dan pendidikan. Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi pertumbuhan kecerdasan emosional:

1. Faktor otak mengacu pada proses yang dilakukan otak untuk menjaga emosi, yang dapat mengalahkannya. Amigdala memainkan peran penting dalam memproses masalah emosional. Ketika amigdala diisolasi dari bagian lain otak, ia menjadi tidak mampu memahami signifikansi emosional intrinsik suatu peristiwa.. Selain itu, kehilangan kemampuan untuk merasakan perasaan karena amigdala berfungsi untuk mengingat perasaan.
2. Faktor lingkungan keluarga tempat pertama untuk belajar tentang emosi adalah keluarga mereka. Lingkungan keluarga orang tua memainkan peran penting dalam pertumbuhan kecerdasan emosional.
3. Faktor lingkungan dalam pendidikan sangat penting untuk mengembangkan potensi. Hal ini mencakup penggunaan teknik, kepemimpinan, dan metode pengajaran untuk mengembangkan kecerdasan emosional secara optimal.
4. Faktor lingkungan dan dukungan sosial, meliputi kepedulian, penghargaan, pujian, nasehat, atau penerimaan dari masyarakat. Dukungan sosial juga mencakup hubungan antar individu yang menerima bantuan materi, informasi, dan pujian.

### Komunikasi Internal

1. Pengertian Komunikasi Internal

Menurut (Asri, 72:2022) Komunikasil internal merupakan terjadi dalam diri seseorang, dimana mereka dapat bertindak sebagai sumber dan penerima informasi. Ketika seseorang dapat mengirimkan pesan secara internal, maka akan terjadi yang namanya komunikasi antar pribadi. Komunikasi internal dapat secara formal maupun informal. Komunikasi internal proses penyampaian pesan yang bisa dilakukan dengan tatap muka langsung yang bisa terjadinya dialog dan kontak pribadi. Selain itu, itu juga dapat dilakukan melalui media seperti video call dan panggilan telepon.

Murtiadi et al. (2015:38) mengatakan “Komunikasi internal adalah proses pertukaran pesan antara dua atau lebih orang”. Komunikasi internal juga mencakup komunikasi informasi, gagasan, perilaku, atau perasaan pada diri sendiri ke orang lain atau kelompok lainnya. Komunikasi internal merupakan kegiatan aktif sehingga setiap orang yang terlibat di dalamnya saling berperan aktif selama proses komunikasi berlangsung.

1. Tujuan Komunikasi Internal

Menurut (Asri, 44:2022) ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi internal adalah:

1. Berbagi pengalaman kepada lawan bicara, baik pengalaman menyenangkan atau sebaliknya.
2. Menumbuhkan simpati dalam bentuk dukungan moral, bantuan dana, menjadi sukarelawan, dan sebagainya.
3. Bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ada atau untuk melakukan sesuatu yang akan menguntungkan kedua belah pihak.
4. Menumbuhkan motivasi untuk melakukan berbagai hal baik dan positif. Motivasi dapat dilakukan dengan berbagai cara memberikan penghargaan atas hasil kerja orang lain, pengakuan prestasi, dan lain-lain.
5. Indikator Komunikasi Internal

Menurut Purwanto (dalam Asri, 2022:53) berikutl ini adalahl indikator yangl digunakan untukl mengukur komunikasi internal:

1. Komunikasi vertikal dari atasan ke bawahan melibatkan transmisi informasi dari manajemen tingkat yang lebih tinggi ke karyawan di tingkat yang lebih rendah. Tujuan utama dari bentuk komunikasi ini adalah untuk menyebarkan informasi organisasi dan memberikan bimbingan, koordinasi, kemajuan, arahan, dan kontrol atas berbagai kegiatan yang dilakukan dalam organisasi. Bawahannya dapat menjalankan perintah, prosedur, atau instruksi dalam bahasa yang sama, sederhana, dan mudah dipahami.
2. Komunikasi vertikal bawahan ke atasan merupakan komunikasi dari karyawan ke pimpinan atau manajer. Komunikasi vertikal dari bawah ke atas menunjukkan kinerja suatu bagian dalam organisasi sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk membuat keputusan tentang bagaimana mencapai tujuan organisasi. Komunikasi ini penting untuk memecahkan masalah yang muncul selama proses mencapai tujuan organisasi.
3. Komunikasi horizontal terjadi antara komponen yang berada di tempat yang sama dalam sebuah organisasi. Persuasi, pengaruh, informasi, dan koordinasi adalah tujuan dari komunikasi ini.
4. Komunikasi diagonal menyebarkan informasi lebih cepat dibandingkan dengan cara konvensional, yang memungkinkan lebih banyak orang terlibat dalam menyelesaikan masalah organisasi karena mereka dapat saling memberikan masukan.
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Internal

Persepsi internal, pemahaman diri, atraksi internal, hubungan internal, lingkungan fisik dan sosial adalah beberapa faktor yang memengaruhi komunikasi internal.

1. Persepsi Internal

Persepsi internal adalah persepsi seseorang terhadap orang lain, baik secara verbal maupun grafis, yang mana penilaian orang lain mencerminkan apa yang dilihatnya dan dirasakannya selama berkomunikasi.

1. Konsep Diri

Konsep diri mencakup tingkah laku yang ditunjukkan dalam komunikasi internal, seperti penampilan, rasa percaya diri, dan kemampuan berinteraksi.

1. Atraksi Internal

Atraksi internal adalah ketika seseorang menyukai orang lain yang memiliki sikap positif dan tampak menarik.

1. Hubungan Internal

Hubungan internal dapat didefinisikan sebagai sikap yang percaya, jujur, mendukung, dan terbuka. Dengan bercerita, menghabiskan waktu bersama, dan menunjukkan perhatian dan kenyamanan, ini dapat dilihat dalam hubungan dengan orang lain.

1. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik seseorang adalah tempat mereka biasanya berinteraksi dengan orang lain, seperti tempat yang nyaman untuk berbicara.

1. Lingkungan Sosial

Lingkungan sosial adalah tempat di mana orang berkomunikasi, dengan komunikan dan komunikator, dan orang lain.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah gambaran ringkas dari peneliti lebih dahulu yang berpembahasan sama mengenai penelitian yang hendak dikerjakan oleh peneliti saat ini. Penelitian terdahulu juga mencakup penelitian yang menjelaskan satu ataupun lebih variabel yang relevan dengan penelitian saat ini. Berikut penelitian terdahulu yang menjadi pedoman bagi peneliti dalam penelitian ini:

**Tabel**l **3**

**Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| l**No** | **Nama Peneliti (Tahun)** | **Judul Penelitian** | **Hasil Penelitian**l | **Persamaan dan Perbedaan** |
| 1. | (Lia & Mulyadin, 2023) | Pengaruhl Karakteristik lIndividu, Kecerdasan Emosionall Dan Lingkunganl Kerja Terhadapl Kinerja Pegawail Pada Kantorl Dinas Pekerjaanl Umum Danl Penataan Ruangl (PUPR) Kabupaten Bima | Pengaruh Karakteristikl Individu, Kecerdasanl Emosional Danl Lingkungan Kerjal berpengaruh secara simultan terhadap Kinerjal Pegawai Padal Kantor Dinasl Pekerjaan Umuml dan Penataanl Ruang (PUPR) Kabupaten Bima | **Persamaan**  variabell bebas yaitul Karakteristik Individul dan Kecerdasan emosional variabell terikat  kinerjal  **Perbedaan** variabell bebas yaitu Lingkungan Kerja Objek Penelitian ini memiliki perbedaan |
| 2. | Putu Meliana Sukmawati, Gde Bayu Surya Parwita dan I Nyoman Resa Adhika  (Sukmawati et al., 2022) | Pengaruhl Komunikasi, Karakteristikl Individu danl Lingkungan Kerjal Terhadap Kinerjal Karyawan lPT. Astungkara Wayl “Soogiroll” Bali | Komunikasi, Karakteristikl Individu, danl Lingkungan Kerjal berpengaruh positifl dan signifikanl terhadap kinerjal karyawan padal PT. Astungkarla Way “Soogiroll” Balil | **Persamaan** variabell bebas yaitul karakteristik individul variabel terikatl kinerja dalam penelitiannya  **Perbedaan** variabell bebas yaitu Komunikasi dan Lingkungan Kerja. Objek Penelitian ini memiliki perbedaan |
| 3. | Ajeng Puspita, M. Azis Firdaus, Rachmatullaily Tinakartika  (Puspita et al., 2030) | Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan | Hal ini menunjukan bahwa hubungan antara variabel Karakteristik Individu (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) adalah kuat dan positif. | **Persamaan** variabell bebas yaitul Karakteristik Individul variabel terikatl kinerja dalam penelitiannya.  **Perbedaan v**ariabell bebas yaitu Lingkungan Kerja. Objek Penelitian ini memiliki perbedaan |
| 4. | I Putu Pebriana dan Putu Krisna Adwitya  (Pebriana & Sanjaya, 2023) | Pengaruh Karakteristik Individu, Promosil Jabatan danl Budaya Organisasil Terhadap Kinerjal Karyawan Padal BPJS Ketenagakerjaan Cabangl Bali, Gianyarl | Berdasarkan hasil penelitian Karakteristik lIndividu, Promosi Jabatan danl Budaya Organisasil secara parsiall dan simultanl berpengaruh positifl dan signifikanl Terhadap Kinerjal Karyawan Padal BPJS Ketenagakerjaan Cabang lBali, Gianyar | **Persamaan** variabel bebasl yaitu karakteristik individu variabel terikat kinerja dalam penelitiannya.  **Perbedaan** variabel bebas yaitu Promosi Jabatan dan Budaya Organisasi |
| 5. | Rusdiaman Rauf, Andi Dorawati dan Hardianti  (Rauf et al., 2019) | Pengaruh Kecerdasanl Emosional Terhadapl Kinerja Karyawanl pada lPT. Semen Tonasal Kabupaten Pangkepl | Hasill penelitian inil menemukan bahwa kecerdasanl emosional berpengaruhl terhadap kinerjal karyawan. | **Persamaan** variabell bebas yaitul kecerdasan emosionall variabel terikatl kinerja dalam penelitiannya.  **Perbedaan** Objek Penelitian ini memiliki perbedaan |
| 6. | Deri Firmansyah, Galih Raspati dan Erwin Rinaldy Hidayat  (Firmansyah et al., 2020) | Pengaruhl Kecerdasan Emosionall Dan Komitmenl Organisasi Terhadapl Kinerja Karyawanl Pada lPT. Rismawan Pratamal Bersinar Sukabumil | Dari hasill penelitian menunjukanl bahwa pengaruhl kecerdasan emosional danl komitmen organisasi terhadapl kinerja karyawanl sebesar l0,897 ataul 89,7l%, yang artinyal hubungan ketigal variabel beradal pada tingkatl hubungan yang sangatl kuat danl searah lpositif. | **Persamaan:** variabell bebas yaitu kecerdasanl emosional variabell terikat kinerjal dalam penelitiannya.  **Perbedaan** variabell bebas yaitu Komitmen Organisasi. Objek Penelitian ini memiliki perbedaan |
| 7. | (Nurrachmah, 2021) | Pengaruhl Komunikasi Internall Terhadap Kinerjal Pegawai Denganl Partisipasi Sebagail *Variabel Intervening*l | Hasill penelitian menunjukkanl bahwa komunikasil internal memilikil pengaruh positifl terhadap lpartisipasi, komunikasi internall memiliki pengaruhl positif terhadapl kinerja lkaryawan, partisipasi memilikil pengaruh positifl terhadap kinerjal karyawan. | **Persamaan** variabell bebas yaitul Komunikasi Internall variabel terikatl kinerja dalam penelitiannya.  **Perbedaan** *variabel intervening* yaitu partisipasi. Objek penelitian bergerak pada industry jasa keuangan di Bandung. |
| 8. | Ni Putu Chandra Saharani Putri, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat dan I Gede Aryana Mahayasa  (Putri et al.,  2022) | Pengaruhl Komunikasi lInternal, Beban Kerjal dan Motivasil Kerja Terhadapl Kinerja Karyawanl | Hasill penelitian inil membuktikan bahwal komunikasi linternal, beban kerjal dan motivasil kerja secaral simultan berpengaruhl positif danl signifikan terhadapl kinerja lkaryawan. | **Persamaan** variabell bebas yaitul Komunikasi Internall variabel terikatl kinerja dalam penelitiannya.  **Perbedaan**l variabel bebasl yaitu Bebanl Kerja danl Motivasi lKerja. Objek Penelitian ini memiliki perbedaan |
| 9. | Nina Octavia dan Keumala Hayati  (Octavia et al., 2020) | Pengaruhl Kepribadian, Kecerdasanl Emosional, Danl Kecerdasan Spirituall Terhadap Kinerjal Karyawan | Hasill analisis dapat disimpulkan bahwa Kepribadian, Kecerdasanl Emosional dan Kecerdasan Spiritual secaral signifikan berpengaruhl positif terhadapl Kinerja Karyawanl | **Persamaan** variabell bebas yaitu Kecerdasan Emosional variabell terikat kinerjal dalam penelitiannya.  **Perbedaan** variabell bebas yaitu Kepribadian dan Kecerdasan Spiritual. Objek Penelitian memiliki perbedaan |
| 10. | (Kurniasih, 2021) | Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasil Eksternal Terhadapl Kinerja Pegawail | Hasill penelitian menunjukan bahwal komunikasi internal tidak berpengaruh positifl dan komunikasil eksternal berpengaruhl secara signifikanl terhadap kinerjal karyawan padal PT. Angkasal Pura lI (Persero) lSurakarta. | **Persamaan** variabell bebas yaitul Komunikasi Internall variabel terikatl kinerja dalam penelitiannya.  **Perbedaan**l variabel bebas yaitu Komunikasi Eksternal. Objek Penelitian memiliki perbedaan |
| 11. | Dayat Ikhasan Hajati, Dwi Wahyu A dan Nurul Wahyuni  (Hajati et al., 2018) | Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru) | Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial karakteristik individu terhadap kinerja pegawai Politeknik Kotabaru dan terdapat pengaruh signifikan secara parsial karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kinerja pegawai Politeknik Kotabaru | **Persamaan**  variabel bebas yaitu karakteristik individu, variabel terikat kinerja dalam penelitiannya  **Perbedaan**  variabel bebas yaitu karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu. Objek penelitian memiliki perbedaan |
| 12. | (Borman & Westi, 2021) | Pengaruh Kecerdasan Emosional, Budaya Kerja dan Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Palu Mitra Utama (PMU) | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan budaya kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. | **Persamaan**  variabel bebas yaitu kecerdasan emosional, variabel terikat kinerja dalam penelitiannya  **Perbedaan**  variabel bebas yaitu budaya organisasi dan kepribadian. Objek penelitian memiliki perbedaan |

Sumber: Data oleh penelitian terdahulu (2024)

## Kerangka Pemikiran Konseptual

1. Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Karyawan masing-masing memiliki karakteristik yang membentuk sifat yang baik karena karakteristik individu yang dimiliki karyawan adalah sifat yang berbeda-beda. Karyawan membangun hubungan yang nyaman dengan rekan kerja mereka untuk membuat pekerjaan mereka lebih mudah. Karyawan yang memiliki sifat buruk akan menghambat kemajuan organisasi. Hasil yang dicapai optimal dan memberikan dampak yang sangat baik bagi organisasi. Ciri-ciri individu adalah ciri-ciri yang membedakan seseorang dengan orang lain, khususnya mengenai motivasi, inisiatif, dan ketekunannya dalam menyelesaikan tugas. Atribut pribadi ini secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan, karena individu dengan karakteristik yang kuat cenderung menunjukkan perilaku yang konsisten dan efektif dalam pekerjaan mereka.

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Kecerdasan emosional, ketika dikompromikan, dapat menyebabkan keadaan emosional negatif yang dapat mengakibatkan kesalahpahaman dan menghambat pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja karyawan. Konsep ini mencakup kapasitas individu untuk mengidentifikasi dan mengelola emosi mereka sendiri, memotivasi diri sendiri, memahami emosi orang lain, dan berkolaborasi secara efektif. Kecerdasan emosional yang tinggi tidak hanya memfasilitasi kreativitas tetapi juga meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

1. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi internal merupakan terjadi ketika pertukaran ide dan pikiran antara karyawan dan pimpinan suatu organisasi. Jika ada komunikasi internal dengan teratur, karyawan dapat merasakan dipandang penting karena ide mereka diperhatikan dan berperan dalam organisasi karena semua orang bekerja sama. Ini dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman bekerja di organisasi dan merasa lebih memiliki tanggung jawab. Bisa meningkatkan kinerja karyawan dengan menumbuhkan rasa toleransi dan kekeluargaan di antara karyawan. Pemimpin juga dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan instruksi agar karyawan dapat berkolaborasi untuk menyelesaikan masalah yang muncul di organisasi dengan saling bertukar informasi.

1. Pengaruh Karakteristik Individu, Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan seorang karyawan ketika menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Setiap organisasi mendambakan memiliki karyawan yang terbaik karena pencapaian tujuan organisasi hanya dapat dicapai melalui kinerja karyawan yang optimal. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain karakteristik individu, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal. Dalam suatu organisasi, karakteristik individu sangatlah penting karena sikap karyawan perlu dikontrol dengan baik untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman guna meningkatkan kinerjanya. Kecerdasan emosional juga penting bagi organisasi, kecerdasan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam mengelola emosinya sendiri untuk meningkatkan prestasi kerja. Komunikasi internal yang baik berarti pesan yang dikirimkan dapat diterima dengan baik oleh rekan-rekan dalam organisasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Komunikasi dapat terjalin dengan baik dalam organisasi dan dapat meningkatkan hubungan antara karyawan dan atasan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka kerangka berpikirnya dapat diuraikan sebagai berikut:

H1  
   
 H2  
  
   
 H3

Karakteristik Individu (X1)

Kecerdasan Emosional (X2)

Komunikasi Internal (X3)

Kinerja (Y)

H4

**Gambar 1**

**Kerangka Pemikiran Konseptual**

Keterangan:

: Garis Parsial

: Garis Simultan

## Hipotesis

Menurut Sugiyono & Setiyawami (2022:99) Hipotesis ialah jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan yang terjadi sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis yang mampu dibuat dalam penelitian ini dari penelitian yang akan dilaksanakan termasuk:

H1: Terdapat pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawanl BPJS Ketenagakerjaanl Cabang Kotal Tegal.

H2: Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadapl kinerja karyawanl BPJS Ketenagakerjaanl Cabang Kotal Tegal.

H3: Terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap kinerjal karyawan BPJSl Ketenagakerjaan Cabangl Kota Tegal.

H4: Terdapat pengaruh karakteristik individu, kecerdasan emosional dan komunikasi internal secara simultan terhadapl kinerja karyawanl BPJS Ketenagakerjaanl Cabang Kota Tegal.

# BAB III

# METODE PENELITIAN

## Jenis Penelitian

Penelitianl ini menggunakanl metode deskriptif kuantitatifl untuk memberikan gambaran jelas mengenai kondisi saat ini. Tujuannya adalah untuk memberikan penjelasan mengenai situasi yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan pengumpulanldata, penyebaran kuesioner, dan wawancara terstruktur.

## Populasi dan Sampel

### Populasi

Populasil adalah suatul ruang yang digeneralisasikan, antara lain, yang dibentuk melalui objek atau subjek yang mempunyai kemampuan dan karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk menarik kesimpulan dari penelitian (Sugiyono & Setiyawami, 2022:181). Seperti yang telah dijelaskan di atas, subjek penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal yang berjumlah 35 karyawan.

**Tabel 4**

**Jumlah Karyawan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Unit Kerja** | **Jumlah** |
| 1. | Kepala Cabang Kota Tegal | 1 |
| 2. | Bidang Kepesertaan | 8 |
| 3. | Bidang Pelayanan | 8 |
| 4. | Bidang Keuangan | 8 |
| 5. | Bidang Umum dan SDM | 8 |
| 6. | Penata Madya TI | 2 |
| Jumlah | | 35 |

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal

### Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi dan karakteristiknya (Sugiyono & Setiyawami, 2022:182). Peneliti dapat menggunakan sampel jenuh karena jumlah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Tegal yang akan diteliti berjumlah 35 karyawan termasuk pimpinan, sehingga seluruh populasi akan dipertimbangkan. Hal ini dilakukan karena jumlah karyawan yang relatif sedikit, kurang dari 100 orang.

## Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel

### Definisi Konseptual

1. **Kinerja**

Menurut Adamy (2016:91) mengatakan kinerja adalah apa yang dilakukan oleh seorang karyawan atau kerja sama tim sesuai dengan tugas dan wewenang karyawan. Kinerja mencakup hal-hal seperti kuantitas, kualitas, waktu, kehadiran, dan sikap kooperatif.

1. **Karakteristik** **Individu**

Menurut Sujak (dalam Adamy, 2016:14) mengatakan karakteristik individu terdiri dari sifat, perilaku, tingkah laku, minat atau keinginan, serta keunggulan yang memengaruhi sikap karyawan saat membuat hasil keputusan di tempat pekerjaan.

1. **Kecerdasan** **Emosional**

Menurut Goleman (2007:56) mengatakan kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengendalikan dan mengekspresikan emosinya melalui keterampilan sosial, kesadaran diri, otonomi, motivasi pribadi, dan empati.

1. **Komunikasi Internal**

Menurut Murtiadi et al. (2015:38) Komunikasi internal adalah terjadi ketika karyawan suatu organisasi bertukar ide untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi ini terjadi di seluruh organisasi secara horizontal dan vertikal, memungkinkan pekerjaan berlanjut.

### Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah setiap variabel penelitian yang digunakan peneliti untuk mempelajarinya, mengumpulkan data, dan kemudian menarik kesimpulan. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja (Y), sedangkan variabel bebasnya adalah karakteristik pribadi (X1), kecerdasan emosional (X2), dan komunikasi internal (X3). Tabel berikut menyajikan definisi operasional variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini:

**Tabel 5**

**Operasional Variabel**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Dimensi** | **Indikator** | **No. Item** | **Skala** | **Sumber** |
| Kinerja (Y) | Kemampuan dan keterampilan karyawan | Kualitas | 1,2,3 | Likert | Robbins (dalam Sopiah & Sangadji, 2018:351) |
| Jumlah tugas yang dihasilkan | Kuantitas | 4,5,6 |
| Tepat Waktu | Ketepatan Waktu | 7,8 |
| Memaksimalkan Sumber daya | Efektivitas | 9,10 |
| Karakteristik Individu (X1) | Keterampilan Kerja | Kemampuan | 1,2 | Likert | Robbins (dalam Marbawi, 2021:34) |
| Hubungan dengan lingkungan organisasi | Nilai | 3,4,5 |
| Perasaan atas pekerjaan | Sikap | 6,7,8 |
| Kesukaan pada pekerjaan | Minat | 9,10 |
| Kecerdasan Emosional (X2) | Mengenali emosi diri | Kesadaran diri | 1,2 | Likert | Goleman, (2007:58) |
| Mengelola emosi | Penguasaan diri | 3,4 |
| Memotivasi diri | Motivasi Diri | 5,6 |
| Mengenali emosi orang | Empati | 7,8 |
| Membina hubungan | Keterampilan sosial | 9,10, 11 |
| Komunikasi Internal (X3) | Komunikasi vertikal | Komunikasi ke atas | 1,2,3 | Likert | Purwanto (dalam Asri, 2022:53) |
| Komunikasi ke bawah | 4,5,6 |
| Komunikasi antar karyawan | Komunikasi horizontal | 7,8,9 |
| Komunikasi terhadap divisi lain | Komunikasi Diagonal | 10,11 |

Sumber: Data diolah peneliti (2024)

## Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk tujuan utama penelitian adalah pengumpulan data. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang tepat dalam penelitian akan membantu peneliti memecahkan masalah secara andal dan valid. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah:

1. Observasi

Observasi adalah peneliti melakukan penelitian dengan melihat objek penelitian secara menyeluruh dan mendalam. Hasil observasi dilakukan apa yang peneliti lihat sesuai dengan kejadian masalah yang ada di tempat penelitian.

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan tanya jawab langsung dengan partisipan penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi yang akan mendukung analisis penelitian. Wawancara digunakan untuk mengetahui masalah yang akan diteliti dan jumlah responden.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menyebarkan angket yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang masing-masing memiliki nilai yang berbeda. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menyebarkan kuesioner yang terdiri dari sejumlah pertanyaan yang masing-masing mempunyai nilai berbeda (Sugiyono & Setiyawami, 2022:258). Penelitian ini menggunakan kuesioner terdiri pertanyaan yang didapatkan secara langsung melalui responden untuk mereka mengisi atau menjawabnya. Data dapat berupa daftar lengkap pernyataan dalam satuan pertanyaan, dengan setiap pertanyaan diberi bobot 1-5.

Mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok dengan menggunakan skala likert. Selanjutnya skala likert digunakan untuk mengukur atau mendeskripsikan variabel-variabel yang akan dijadikan variabel indikator. Item-item instrumen, seperti pernyataan atau pertanyaan, dapat digunakan sebagai indikator variabel. Untuk menilai kuesioner yang akan disebarkan, skala likert berikut digunakan:

**Tabel 6**

**Skala Pengukuran Likert**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kode** | **Keterangan** | **Bobot** |
| SS | Sangat Setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| N | Netral | 3 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: (Sugiyono, 2020)

## Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memeriksa keabsahan suatu instrumen. Ini menggunakan daftar pertanyaan yang diselesaikan oleh responden dan memeriksa hasilnya. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel untuk derajat kebebasan (df) = n-k dengan *alpha* 0,05 maka pernyataan tersebut valid. Jika valid maka penentuan pengukuran data alat ukur akan lebih akurat. Nilai ini dihitung berdasarkan rumus berikut:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan:

rxy : Koefisien korelasi antara variabel x dan y

n : Jumlah responden

Ʃx : Jumlah skor masing-masing item (total)

Ʃy : Jumlah skor seluruh item (total)

Ʃxy : Jumlah keseluruhan x dikalikan y

Ʃx2 :Jumlah dari kuadrat nilai x

Ʃy2 : Jumlah dari kuadrat nilai y

(Ʃx)2 : Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

(Ʃy)2 : Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menentukan seberapa dapat dipercaya alat ukur untuk menguji suatu objek. Uji reliabilitas ini akan tampak dengan melihat konsistensi alat daya mengukur gejala yang sama. Hanya butir-butir yang telah divalidasi melalui uji validitas yang dapat diuji realibilitas ini. Tingkat reliabilitas dapat dilihat dengan rumus Cronbach Alpha berikut:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan:

r11 :Reabilitas yang dicari

n : Jumlah item pertanyaan yang di uji

: Jumlah varians skor tiap-tiap item

: Varians total

SPSS membantu menganalisis validitas dan reliabilitas data. Hal ini dilakukan dengan menganalisis data menggunakan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka reliabilitas berada pada tingkat yang dapat diterima.

## Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Pengujian hipotesis dilakukan dengan *Statistical Package for Social Science* atau SPSS, sebelum metode regresi linier berganda digunakan. Metode suksesive interval (MSI) mengubah data ordinal menjadi data interval sebelum diproses.

1. ***Method of Suksesive Interval* (MSI)**

*Method of Successive Interval* (MSI) adalah digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi skala interval. Hal ini dilakukan karena metode statistik seperti regresi linier, korelasi pearson, dan uji t membutuhkan data berskala interval. *Dalam Method of Successive Interval* (MSI), langkah-langkah berikut dilakukan:

1. Memeriksa masing-masing detail tanggapan responden pada kuesioner yang telah dibagikan.
2. Dinyatakan dalam frekuensi dan setiap individu diberi skor 1,2,3,4,5
3. Banyaknya responden disebar dalam semua frekuensi, dan hasilnya adalah proporsi.
4. Temukan nilai Z untuk setiap proporsi frekuensi dan jumlahkan nilai proporsi dalam setiap kolom menggunakan tabel distribusi normal.
5. Digunakan tabel densitas tinggi untuk menghitung skala untuk setiap skor jawaban yang dihasilkan (skala nilai = SV). Nilai skala dapat dihitung dengan rumus berikut:

Sumber: (Ghozali, 2018)

1. Gunakan rumus berikut untuk mengubah nilai skala dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval:

Sumber: (Ghozali, 2018)

1. Nilai skala interval adalah hasil dari yang diperoleh nilai melalui *transformed scale value*.
2. **Statistik Deskriptif**

Sugiyono & Setiyawami (2022:264) mengatakan bahwa Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan data seperti apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk semua orang. Faktor-faktor seperti mean, median, modus, persentil, desil, dan kuartil adalah beberapa contoh statistik deskriptif, yang dapat diwakili dalam bentuk angka atau grafik. Variabel X1 menunjukkan karakteristik individu, variabel X2 menunjukkan kecerdasan emosional, variabel X3 menunjukkan komunikasi internal, dan variabel Y menunjukkan kinerja dalam penelitian ini. Tujuan analisis deskriptif penelitian ini adalah untuk menemukan dan menjelaskan nilai rata-rata dari persepsi atau tanggapan responden dalam data kuesioner.

1. **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis menggunakan metode analisis linier berganda. Asumsi yang harus dipenuhi sebelum menguji hipotesis analisis regresi linier berganda meliputi:

1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki distribusi normal. Jika normalitas adalah persyaratan penting untuk menguji signifikansi koefisien regresi, uji normalitas dilakukan. Model regresi yang baik memiliki distribusi yang normal atau hampir normal, sehingga layak untuk diuji secara statistik. Dalam penelitian ini, uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) digunakan. Menurut pedoman pengambilan keputusan, nilai signifikan atau kemungkinan K-S kurang dari 5% dianggap tidak normal. Jika nilai atau kemungkinan K-S lebih dari 5%, maka data tersebut berkontribusi normal.

1. **Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel besar dalam model regresi yang digunakan memiliki korelasi atau tidak. Dalam model regresi yang baik, tidak ada korelasi antara dua variabel independen, dan nilai korelasi antara keduanya sama dengan nol. Dalam uji multikolonieritas, nilai toleransi dan lawannya, *variance inflation factor* (VIF), menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel independen lainnya. Nilai *cuttof*  yang umum dipakai untuk menunjukan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF > 10, Jika nilai *tolerance* > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka hal tersebut menunjukan tidak terjadi multikolonieritas.

1. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan mengetahui apakah model regresi mengalami ketidaksamaan dalam hal variasi residual, digunakan. Jika tidak ada perubahan dalam variasi residual antara pengamatan, ini disebut heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas, teknik ini dapat digunakan dengan melihat grafik scatterplot dan menganalisisnya seperti berikut:

1. Uji heteroskedastisitas terjadi ketika pola seperti titik-titik yang ada membentuk pola yang teratur, seperti gelombang, melebar, atau menyempit.
2. Jika tidak ada pola yang jelas dan tidak ada titik yang menyebar di atas atau di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka model regresi ini tidak dapat digunakan.
3. **Uji Hipotesis**
4. **Analisis Regresi Berganda**

Ghozali (2018:145) mengatakan bahwa analisis regresi berganda menunjukkan arah dan kekuatan korelasi antara variabel independen dan dependen selain dua atau lebih variabel. Karakteristik individu, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal adalah variabel independen, sedangkan kinerja adalah variabel dependen. Persamaan regresi berganda atau rumus model yang digunakan untuk mengevaluasi hipotesis ini adalah:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan:

Y : Kinerja Karyawan

X1 : Karakteristik Individu

X2 : Kecerdasan Emosional

X3 : Komunikasi Internal

ꞵ1, ꞵ2, ꞵ3: Koefisien regresi dari setiap variabel independen

α : Konstanta

e : Standar error

1. **Uji t (Parsial)**

Uji t digunakan untuk memahami karakteristik individu, kecerdasan emosional, dan komunikasi internal, sebagai variabel independen, benar-benar memengaruhi kinerja sebagai variabel dependen. Untuk menguji hipotesis parsial dengan uji t, langkah-langkah berikut diambil:

1. Menentukan bagaimana hipotesis statistik dan hipotesis alternatif dibuat.
2. Perumusan hipotesis dan alternatif untuk variabel karakteristik individu terhadap kinerja karyawan

H0 : ꞵ1 = 0, artinya karakteristik individu tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ha : ꞵ1  ≠ 0, artinya karakteristik individu terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1. Perumusan hipotesis dan alternatif untuk variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

H0 : ꞵ2 = 0, artinya kecerdasan emosional tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ha : ꞵ2  ≠ 0, artinya kecerdasan emosional terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1. Perumusan hipotesis dan alternatif untuk variabel komunikasi internal terhadap kinerja karyawan

H0 : ꞵ3 = 0, artinya komunikasi internal tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ha : ꞵ3  ≠ 0, artinya komunikasi internal terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1. Taraf signifikansi

Tara signifikan akan dinilai dengan uji t dua pihak (α=0,05).

1. Kriteria pengujian H1

Kriteria untuk menolak atau menerima H0 adalah:

H0 diterima apabila thitung ≤ ttabel

H0 diitolak apabila thitung ≥ ttabel

1. Uji signifikansi parsial, atau uji t, dihitung dengan menggunakan rumus *korelasi product moment* berikut:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan:

Rxy : Koefisien korelasi antara variabel x dan y

n : Jumlah responden

Ʃx : Jumlah skor masing-masing item (total)

Ʃy : Jumlah skor seluruh item (total)

Ʃxy : Jumlah keseluruhan x dikalikan y

Ʃx2 : Jumlah dari kuadrat nilai x

Ʃy2 : Jumlah dari kuadrat nilai y

(Ʃx)2 : Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

(Ʃy)2 : Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

1. Menghitung nilai t hitung

Untuk menguji signifikansi, dapat menggunakan rumus berikut:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan

t : Besarnya t hitung

r : Nilai korelasi

n: Jumlah sampel

1. Kesimpulan

H0: diterima atau ditolak

Dalam penelitian ini, variabel independen diuji secara parsial. Ini dilakukan dengan cara berikut ini:

1. Jika nilai uji t untuk masing-masing variabel kurang dari 0,05, maka variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
2. Jika nilai uji t untuk masing-masing variabel lebih besar dari 0,05, maka variabel independen tidak terpengaruh secara parsial oleh variabel dependen.
3. **Uji F (Simultan/bersama-sama)**

Uji F adalah koefisien regresi yang mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan atau bersamaan. Penelitian ini menyelidiki signifikansi simultan, atau seberapa besar pengaruh tiga variabel independent karakteristik individu (X1), kecerdasan emosional (X2) dan komunikasi internal (X3) terhadap variabel dependen, yaitu kinerja. Kelayakan model (*goodnessof fit*) dalam pengambilan keputusan sangat signifikan, dengan skor 0,05.

1. Uji hipotesisnya adalah:

H0 = ꞵ1, ꞵ2, ꞵ3 = 0 yang artinya karakteristik individu, kecerdasan emosional dan komunikasi internal tidak terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ha = ꞵ1, ꞵ2, ꞵ3 ≠ 0 yang artinya karakteristik individu, kecerdasan emosional dan komunikasi internal terdapat pengaruh terhadap kinerja karyawan.

1. Kriteria Pengujian

H0 diterima dan Ha ditolak jika nilai F hitung lebih besar dari 0,05. Jika nilai F hitung kurang dari 0,05, H0 ditolak dan Ha ditolak.

1. Rumus berikut dapat digunakan untuk menemukan nilai F hitung:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan:

F: Besar F hitung

R: Koefisien korelasi berganda

n: Banyaknya anggota sampel

k: Jumlah variabel bebas termasuk konstanta

Koefisien beta digunakan untuk menghitung seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Keputusan untuk menguji hipotesis secara bersamaan dibuat dengan memeriksa nilai probabilitas yang dihasilkan dari hasil pengolahan data menggunakan program SPSS. Hipotesis yang diajukan diterima atau dapat dianggap signifikansi jika tingkat signifikansinya kurang dari 0,05 atau 5%; sebaliknya, jika tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05 atau 5%, hipotesis tersebut ditolak atau dapat dianggap tidak signifikansi (Ha ditolak, Ho diterima). Akibatnya, baik variabel independen maupun variabel dependen dipengaruhi secara bersamaan.

1. **Uji Koefisien Determinasi (D)**

Uji determinasi (D) adalah ukuran dari koefisien determinasi, yang dihitung dengan kemampuan model untuk menunjukkan variasi variabel dependen. Nilai determinasi (D) berkisar antara nol dan satu, menunjukkan bahwa variabel independen tidak memiliki kapasitas yang signifikan untuk menjelaskan variasi variabel dependen. Variabel independen mempengaruhi variabel dependen ketika nilainya mendekati satu. Model ini mengurangi kesalahan pengganggu sehingga (D) mendekati satu. Oleh karena itu, perkiraan regresi akan lebih dekat dengan keadaan sebenarnya. Dengan menggunakan rumus berikut:

Sumber: (Ghozali, 2018)

Keterangan:

D = Koefisien Determinasi

r = Koefisien variabel bebas dan terikat