



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN
PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

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

Oleh:

Maemunah

4120600156

Diajukan Kepada:

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL**

2024



**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI, DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN
PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA) KABUPATEN BREBES**

SKRIPSI

Oleh :

Maemunah

4120600156

Disetujui Untuk Ujian Skripsi

Tanggal: 30 Juli 2024

Dosen Pembimbing I

Dr. Mahben Jalil, S.E., M.M.

NIDN. 0611037202

Dosen Pembimbing II

Tri Sulistyani, S.E., M.M.

NIDN. 0602036802

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E., M.M., Ak., C.A

NIDN. 0628117502



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Maemunah

NPM : 4120600156

Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes

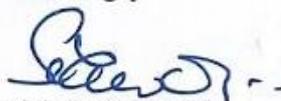
Telah di periksa dan direvisi berdasarkan saran dan tim penguji ujian skripsi, yang dilaksanakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Juli 2024

Dan untuk selanjutnya, proposal penelitian untuk skripsi ini dapat dilanjutkan pada tahap penelitian skripsi.

Ketua Penguji



Setyowati Subroto, M.Si

NIDN. 0009057801

Penguji I



Dr. Gunistyq, M.Si

NIDN. 0018056201

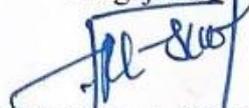
Penguji II



Yuni Utami, SE.MM

NIDN. 0616067602

Penguji III

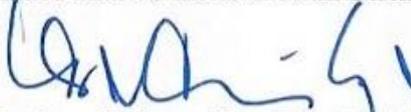


Tri Sulistyani, SE.MM

NIDN. 0602036802

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E.,M.M.,Ak, CA.

NIDN. 0628117502



LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Maemunah

NPM : 4120600156

Judul : Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes

Telah di periksa dan direvisi berdasarkan saran dan tim penguji ujian skripsi, yang dilaksanakan pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 Juli 2024

Dan untuk selanjutnya, proposal penelitian untuk skripsi ini dapat dilanjutkan pada tahap penelitian skripsi.

Ketua Penguji



Setyowati Subroto, M.Si

NIDN. 0009057801

Penguji I



Dr. Gunistyo, M.Si

NIDN. 0018056201

Penguji II



Yuni Utami, SE.MM

NIDN. 0616067602

Penguji III



Tri Sulistyani, SE.MM

NIDN. 0602036802

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dien Noviany Rahmatika, S.E.,M.M.,Ak, CA.

NIDN. 0628117502



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Yang tahu usaha kita hanya diri sendiri-2521”

PERSEMBAHAN :

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Akan saya persembahkan karya sederhana ini untuk yang tersayang :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan saya kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua Bapak (Nurcholis) dan Mamah (Darningsih) tercinta yang selama ini selalu memberikan kasih sayang serta dukungan dan do'a secara lahir & batin.
3. Bapak Dr. Mahben Jalil, S.E.,M.M. dan Ibu Tri Sulistyani, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan untuk menyelesaikan skripsi saya
4. Diri sendiri yang mampu bertahan, berjuang, berusaha kuat, tidak menyerah untuk menyelesaikannya walaupun banyak cobaan dan godaan yang datang untuk berhenti.
5. Keluarga besar kakak dan adik-adik saya yang senantiasa memberikan canda dan tawa kepada saya supaya tidak stress
6. Sahabat-sahabatku tersayang yang bersedia memberikan bantuan, memberikan motivasi, dan mendengarkan keluh kesah saya
7. Universitas Pancasakti Tegal

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maemunah

NPM : 4120600156

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes”

1. Merupakan hasil karya sendiri, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.
2. Saya mengizinkan untuk dikelola oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal sesuai dengan norma hukum dan etika yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab.

Tegal, 30 Juli 2024

Yang menyatakan


Maemunah

ABSTRAK

Maemunah. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes. Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, 2) untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, 3) untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, 4) untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dengan jumlah 48 pegawai; dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sampel jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah 1) kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, 2) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, 3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, 4) kecerdasan emosional, komunikasi dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Kabupaten Brebes. Hal ini dibuktikan dengan diperolehnya nilai signifikansi simultan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Lingkungan Kerja

ABSTRACT

Maemunah. The Effect of Emotional Intelligence, Communication, and Work Environment on Employee Performance of the Regional Revenue Agency of Brebes Regency. Thesis: Faculty of Economics and Business, Pancasakti University Tegal.

The objectives of this study were 1) to determine the effect of emotional intelligence on employee performance of the Brebes Regency Regional Revenue Agency, 2) to determine the effect of communication on employee performance of the Brebes Regency Regional Revenue Agency, 3) to determine the effect of the work environment on employee performance of the Brebes Regency Regional Revenue Agency, 4) to determine the effect of emotional intelligence, communication and work environment simultaneously on employee performance of the Brebes Regency Regional Revenue Agency.

This research uses quantitative research. The population in this study were all employees of the Brebes Regency Regional Revenue Agency with a total of 48 employees; and the sample used in this study was a saturated sample. Data collection techniques used in this study using a questionnaire. The data analysis tool used in this research is multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis.

The conclusions in this study are 1) emotional intelligence has a positive and significant effect on the performance of employees of the Brebes Regency Regional Revenue Agency. This is evidenced by the obtained significance value of $0.001 < 0.05$, 2) communication has a positive and significant effect on the performance of employees of the Regional Revenue Agency of Brebes Regency. This is evidenced by the obtained significance value of $0.000 < 0.05$, 3) the work environment has a positive and significant effect on the performance of employees of the Regional Revenue Agency of Brebes Regency. This is evidenced by the obtained significance value of $0.001 < 0.05$, 4) emotional intelligence, communication and work environment simultaneously have a positive and significant effect on the performance of employees of the Brebes Regency Revenue Agency. This is evidenced by the simultaneous significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Emotional Intelligence, Communication, Work Environment

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes"**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Program Strata (SI) di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi 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., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal
2. Ira Maya Hapsari, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal
3. Tri Sulistyani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan saran dan memotivasi peneliti.
4. Dr. Mahben Jalil, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membimbing dan memberikan motivasi kepada peneliti

Peneliti menyadari penelitian untuk skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, maka peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan proposal penelitian untuk skripsi ini.

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

Tegal, 30 Juli 2024



Maemunah

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | Error! |
| | Bookmark not defined. |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1. Manfaat Teoris..... | 10 |

| | |
|---|----|
| 2. Secara Praktis | 11 |
| BAB II..... | 12 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| A. Landasan Teori..... | 12 |
| 1. Kinerja | 12 |
| 2. Kecerdasan Emosional | 16 |
| 3. Komunikasi..... | 22 |
| 4. Lingkungan Kerja..... | 28 |
| B. Studi Penelitian Terdahulu | 32 |
| C. Kerangka Pemikiran Konseptual..... | 40 |
| D. Hipotesis..... | 44 |
| BAB III | 45 |
| METODE PENELITIAN..... | 45 |
| A. Jenis Penelitian..... | 45 |
| B. Populasi dan Sampel | 45 |
| 1. Populasi | 45 |
| 2. Sampel | 47 |
| C. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel..... | 47 |
| 1. Definisi Konseptual | 47 |
| 2. Operasionalisasi Variabel..... | 48 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 51 |
| E. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian | 53 |
| F. Metode Analisis Data | 56 |

| | |
|---|-------------------------------------|
| BAB IV | Error! Bookmark not defined. |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Brebes | Error! Bookmark not defined. |
| B. Gambaran Umum Responden | Error! Bookmark not defined. |
| C. Pengujian Instrumen Penelitian..... | Error! Bookmark not defined. |
| D. Analisis Data | Error! Bookmark not defined. |
| E. Pembahasan..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V..... | Error! Bookmark not defined. |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Kesimpulan..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Saran..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR PUSTAKA | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined. |
| LAMPIRAN..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR TABEL

Tabel

| | |
|--|----|
| 1. Data absensi dan Keterlambatan Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes | 3 |
| 2. Data Fasilitas PNS Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes | 8 |
| 3. Penelitian Terdahulu | 35 |
| 4. Daftar Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes | 46 |
| 5. Operasional Variabel | 49 |
| 6. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 74 |
| 7. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 75 |
| 8. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 75 |
| 9. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja | 76 |
| 10. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y) | 78 |
| 11. Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X1) | 79 |
| 12. Hasil Uji Validitas Komunikasi (X2) | 80 |
| 13. Hasil Uji Validitas Lingkungan Kerja (X3) | 81 |
| 14. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y) | 82 |
| 15. Hasil Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1) | 83 |
| 16. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi (X2) | 84 |
| 17. Hasil Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X3) | 85 |
| 18. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov | 87 |
| 19. Hasil Uji Multikolinearitas | 88 |
| 20. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 90 |

| | |
|--|----|
| 21. Hasil Uji Parsial (Uji t)..... | 93 |
| 22. Hasil Uji Simultan (Uji F)..... | 95 |
| 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)..... | 95 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

| | |
|---------------------------------------|----|
| 1. Kerangka Pemikiran Konseptual..... | 44 |
| 2. Uji Parsial (Uji t)..... | 63 |
| 3. Uji Simultan (Uji F) | 66 |
| 4. Struktur Organisasi | 70 |
| 5. P-plot Hasil Uji Normalitas..... | 86 |
| 6. Hasil Uji Heterokedastisitas | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

| | |
|--|-----|
| 1. Hasil Wawancara | 111 |
| 2. Lembar Kuesioner Penelitian | 115 |
| 3. Tabulasi Data Uji Validitas & Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y) | 124 |
| 4. Tabulasi Data Uji Validitas & Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1) | 125 |
| 5. Tabulasi Data Uji Validitas & Uji Reliabilitas Komunikasi (X2) | 126 |
| 6. Tabulasi Data Uji Validitas & Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X3) | 127 |
| 7. Output SPSS Uji Validitas Kinerja Pegawai (Y) | 128 |
| 8. Output SPSS Uji Validitas Kecerdasan Emosional (X1) | 129 |
| 9. Output SPSS Uji Validitas Komunikasi (X2) | 130 |
| 10. Output SPSS Uji Validitas Lingkungan Kerja (X3)..... | 131 |
| 11. Output SPSS Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai (Y) | 132 |
| 12. Output SPSS Uji Reliabilitas Kecerdasan Emosional (X1) | 133 |
| 13. Output SPSS Uji Reliabilitas Komunikasi (X2) | 134 |
| 14. Output SPSS Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X3)..... | 135 |
| 15. Data Penelitian Responden Kinerja Pegawai (Y) | 136 |
| 16. Data Penelitian Responden Kecerdasan Emosional (X1) | 138 |
| 17. Data Penelitian Responden Komunikasi (X2) | 140 |
| 18. Data Penelitian Responden Lingkungan Kerja (X3)..... | 142 |
| 19. Pengolahan Data Interval (MSI) Variabel Kinerja Pegawai (Y)..... | 144 |

| | |
|--|-----|
| 20. Pengolahan Data Interval (MSI) Variabel Kecerdasan Emosional (X1) | 146 |
| | 146 |
| 21. Pengolahan Data Interval (MSI) Variabel Komunikasi (X2)..... | 147 |
| 22. Pengolahan Data Interval (MSI) Variabel Lingkungan Kerja (X3)..... | 148 |
| 23. Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas..... | 150 |
| 24. Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinearitas..... | 152 |
| 25. Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Heterokedastisitas..... | 153 |
| 26. Output SPSS Uji Asumsi Klasik Uji Regresi Linier Berganda..... | 154 |
| 27. Dokumentasi Pengisian Kuesioner..... | 155 |
| 28. Surat Perizinan Penelitian..... | 156 |
| 29. Surat Balasan Perizinan Penelitian..... | 157 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dan pegawai adalah dua indikator perusahaan yang saling berkaitan. Dalam perjalanan memasuki era globalisasi, kesadaran global tentang peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan menempatkan manusia sebagai sentral semakin jelas. Mengingat semakin tinggi kemampuan pegawai, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai tersebut. Dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia, diharapkan mampu memberikan *performance* pada setiap pegawai, sehingga kinerja pegawai semakin baik.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya yang memiliki akal, emosional, perasaan, ambisi, pengetahuan, motivasi diri, daya dan karya seorang pegawai yaitu modal penting dalam organisasi perusahaan dan memiliki nilai penting sehingga harus dikembangkan keberadaannya sebagai kunci utama dalam keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan. Perusahaan harus memiliki kinerja pegawai yang mampu mengelola seluruh sumber daya organisasi supaya dapat berfungsi sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Peran utama dalam menunjukkan prestasi kinerja pegawai merupakan dirinya sendiri yaitu dengan bagaimana cara seseorang untuk dapat memberikan pengaruh positif pada lingkungannya. Seseorang dapat bekerja

secara efisien apabila pegawai tersebut mampu dan terampil serta memiliki semangat kerja sehingga dapat diharapkan hasil kerja yang maksimal.

Dibalik kesuksesan suatu organisasi perusahaan atau instansi, terdapat permasalahan dalam sumber daya manusia yang dapat menyebabkan kegagalan perusahaan. Apabila masalah tersebut dibiarkan terlalu lama maka akan menjadi permasalahan yang kompleks dan berakibat buruk bagi perusahaan. Bahkan, salah satu masalah lainnya yang timbul dalam permasalahan kegagalan perusahaan tersebut adalah menurunnya kinerja pegawai dalam suatu perusahaan.

Kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana kegiatan seorang individu dalam menjalankan tugas yang diberikan supaya tetap maksimal dan pada akhirnya mencapai tujuan organisasi. Keberhasilan pada suatu organisasi ditentukan dengan adanya kualitas sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan suatu organisasi dapat juga dipengaruhi oleh seseorang dalam mengontrol emosi. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu menghasilkan keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Ketika sedang berkomunikasi dengan pegawai lain karena salah satu aspek yang paling mendasar dalam organisasi adalah berkaitan dalam mengelola emosi yang positif dan konsisten, selain itu pengelolaan emosi dan sikap seorang individu dapat dipengaruhi oleh individu lain. Sehingga pegawai yang memiliki kecerdasan emosional dan komunikasi

yang baik serta lingkungan kerja yang nyaman maka pegawai akan memperoleh kinerja yang baik untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dapat dilihat dari data keterlambatan dan absensi pegawai yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Data Absensi dan Keterlambatan Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

| No | Bulan | TD | CS | CT | TI 1 | TI 2 | TI 3 | TI 4 | Psw 1 | Psw 2 | Psw 3 | Psw 4 |
|-----|-----------|-------|----|----|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|
| 1. | Januari | 79 | 5 | 0 | 71 | 6 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 28 |
| 2. | Februari | 80 | 9 | 0 | 62 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 3. | Maret | 90 | 9 | 0 | 61 | 3 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 16 |
| 4. | April | 37 | 10 | 0 | 62 | 5 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 9 |
| 5. | Mei | 129 | 4 | 0 | 78 | 2 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| 6. | Juni | 129 | 8 | 0 | 57 | 3 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| 7. | Juli | 126 | 8 | 0 | 53 | 3 | 2 | 4 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| 8. | Agustus | 159 | 17 | 0 | 58 | 1 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 15 |
| 9. | September | 140 | 3 | 0 | 37 | 2 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 10. | Oktober | 151 | 0 | 5 | 43 | 1 | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| 11. | November | 150 | 0 | 0 | 40 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| 12. | Desember | 145 | 0 | 0 | 35 | 1 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| | Jumlah | 1.117 | 73 | 5 | 657 | 33 | 9 | 55 | 3 | 3 | 1 | 154 |

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

Keterangan :

TD = Tugas Dinas

CS = Cuti Sakit

CT = Cuti Tahunan

TI 1 = Terlambat 1 s.d 30 menit

TI 2 = Terlambat 31 s.d 60 menit

TI 3 = Terlambat 61 s.d 90 menit

TI 4 = Terlambat 91 menit lebih

Psw 1 = Pulang sebelum waktunya 1 s.d 30 menit

Psw 2 = Pulang sebelum waktunya 31 s.d 60 menit

Psw 3 = Pulang sebelum waktunya 61 s.d 90 menit

Psw 4 = Pulang sebelum waktunya 91 menit lebih

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa masih banyak pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes yang terlambat masuk kerja dan pulang sebelum waktunya. Hal ini dapat menurunkan kinerja pegawai, karena dengan adanya sikap ini maka dapat mengganggu produktivitas dan efisiensi kerja.

Pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan saling terbuka dan jujur, sehingga terbiasa mencari bantuan, mengakui kesalahan, berbagi kesulitan dan menerima sudut pandang yang berbeda dari setiap individu. Dan memungkinkan mengabil keputusan, penyelesaian tugas, dan kerja sama tim dilakukan secara efisien. Tingkat emosi sangat mempengaruhi pekerjaan, ketika seorang pegawai mengabil keputusan tidak jarang keputusan yang

diambil melalui emosinya. Kecerdasan emosional diukur dari kemampuan pegawai dalam mengendalikan emosi dan menahan diri. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional yang sangat tinggi sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Pegawai dengan kecerdasan emosional yang tinggi juga akan mampu beradaptasi, merespons perubahan yang tidak terduga, tidak takut melakukan kesalahan dan mampu mengambil risiko. Kecerdasan emosional membantu orang menyesuaikan keadaan mental mereka dan mengatasi tekanan kerja.

Kesenjangan tingkat pendidikan sebagian pegawai yang menyebabkan perbedaan dalam mengelola emosi. Pegawai yang memiliki tingkat pendidikan tinggi biasanya lebih baik dalam mengontrol emosinya dibandingkan dengan pegawai yang tingkat pendidikannya lebih rendah. Perbedaan tingkat pendidikan antar pegawai menjadi kendala dalam mengendalikan emosi karena adanya perbedaan pendapat ketika berkomunikasi masih belum dimengerti antara pengirim dan penerima informasi. Ada beberapa pegawai yang baik dalam mengelola emosinya ketika terjadi perubahan dan ada juga pegawai yang merasa kurang baik dalam mengelola emosinya namun tidak disampaikan kepada pimpinan, hanya diutarakan kepada sesama pegawai. Adanya tingkat pendidikan disuatu organisasi merupakan proses yang berkelanjutan dan bukan proses sesaat saja terutama perkembangan teknologi dan pengetahuan berkembang pesat seperti saat ini, peranan pendidikan sangat besar untuk membekali pegawai supaya lebih kreatif dalam mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, tingkat golongan yang mengakibatkan adanya pegawai yang merasa senior atau lebih baik sehingga kerja sama maupun koordinasi yang diharapkan diantara pegawai lain dalam masyarakat tidak terjalin. Kemudian kurangnya kerja sama dalam pekerjaan dimana pegawai masih bergantung terhadap pegawai lainnya sehingga ditemukannya egoisme pegawai dalam melayani masyarakat.

Evaluasi kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes merupakan sarana untuk memperbaiki mereka yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik dalam organisasi. Untuk mencapai tujuan kinerja suatu instansi maka perlu adanya pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Selain kecerdasan emosional faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah komunikasi. komunikasi organisasi seorang pegawai adalah bagaimana cara berinteraksi antar rekan kerja, atasan dan bawahan mengenai suatu kegiatan dan perencanaan kerja dalam suatu instansi, faktor kerjasama yaitu suatu tindakan pegawai dalam menjalankan tugas secara berkelompok dan menyesuaikan antara pekerjaan yang satu dengan yang lainnya. Dengan adanya komunikasi yang baik dalam suatu organisasi akan meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes bahwa masih terlihat beberapa permasalahan yang terkait dengan komunikasi. Misalnya pemimpin terlihat ada kecenderungan dalam menyapaikan informasi atau berita kepada bawahan belum optimal, sehingga terkadang pegawai atau bawahan juga mengalami miskomunikasi, kemudian informasi yang disampaikan oleh pimpinan tidak

sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan. Untuk itu diperlukan perhatian khusus dan kerjasama seluruh pihak yang terkait untuk mengatasi keterbatasan tersebut. Jika tidak segera diatasi, maka dapat mengganggu kenyamanan pegawai dalam bekerja yang berpengaruh terhadap semangat mereka dalam menjalankan tugasnya, dan secara tidak langsung kinerja mereka akan menurun. Komunikasi yang lancar dan baik dapat meningkatkan kinerja.

Selain melalui kecerdasan emosional dan komunikasi pegawai, faktor lain yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai adalah faktor lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan lingkungan yang ada di sekitar pekerjaan yang dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Masalah lingkungan kerja dalam suatu organisasi sangat penting, maka dari itu diperlukan adanya pengaturan maupun penataan faktor-faktor lingkungan kerja fisik dan non fisik dalam penyelenggaraan aktivitas organisasi. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas adalah lingkungan kerja yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Faktor lingkungan kerja berupa kondisi fisik kantor yang meliputi penerangan, suhu udara, dan lain-lain. Kondisi lingkungan yang dikelilingi fasilitas pendukung pegawai juga menjadikan pegawai terfasilitasi dan terpenuhi semua kebutuhan dalam menjalankan pekerjaan. Dengan fasilitas tersebut membuat pegawai mampu berkembang dan meningkatkan keahlian dalam bidang masing-masing sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Permasalahan yang muncul terkait lingkungan kerja di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes diantaranya adalah kondisi ruangan yang tidak ada pemisahan ruangan antar bidang, berkas yang terlalu menumpuk di meja kerja, suhu ruangan yang panas, serta penataan ruangan yang kurang baik dapat mengganggu fokus dan kenyamanan pegawai. Maka dari itu kinerja pegawai bisa ditingkatkan dengan menjadikan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Di sisi lain kecerdasan emosional dan komunikasi yang terus dijaga antar pegawai satu dengan yang lain akan membuat pegawai semakin solid dan kompak. Dengan adanya pengelolaan yang baik dapat membuat semangat dan percaya diri untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalani pekerjaannya.

Berikut data tabel yang mempengaruhi lingkungan kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes.

Tabel 2
Data Fasilitas PNS
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

| Fasilitas yang diterima oleh PNS |
|---|
| Gaji Pokok |
| Tunjangan Keluarga |
| Uang Makan |
| Tunjangan Kinerja |
| Perjalanan Dinas |
| Gaji Pensiunan |

Dari data diatas menunjukkan fasilitas yang diterima oleh PNS khususnya yang bekerja di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes, dengan banyaknya fasilitas yang akan di terima diharapkan pegawai Badan

Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes dapat merasa puas dengan pekerjaannya dan dapat meningkatkan kinerjanya.

Hasil observasi menemukan bahwa masih belum optimalnya pencapaian kinerja dan jasa pelayanan publik, sehingga perlu ditelusuri faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes, terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governace*) yaitu keinginan kita bersama, pemerintah sebagai organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik untuk menentukan arah, tujuan, dan target penggunaan anggaran harus diimbangi dengan sumber daya manusia yang unggul.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes ?
2. Apa terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes?
3. Apa terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes?

4. Apa terdapat pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes
4. Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah suatu kontribusi yang diharapkan oleh peneliti mengenai karya ilmiah yang ditulis menjadi dua yaitu :

1. Manfaat Teoris

Secara teoritis penelitian ini dapat diharapkan sebagai berikut :

- a. Memberikan pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh variabel kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai.

- b. Memberikan sumbangsi pemikiran terhadap penilaian kinerja disuatu instansi dan menjadi dasar referensi dalam penulisan skripsi dengan variabel yang hampir sama.
- c. Memberikan manfaat yang positif terhadap penulisan karya ilmiah lainnya.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadikan saran dan masukan bagi instansi khususnya pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes, untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia yang khususnya berkaitan dengan kecerdasan emosional, komunikasi dan lingkungan kerja.

- b. Bagi Peneliti

Sebagai sumber pengetahuan serta wawasan untuk mengenal pemahaman mengenai dunia kerja dengan menggunakan teori yang sudah di dapatkan selama perkuliahan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Landasan teori merupakan pernyataan dengan konsep yang tersusun secara sistematis dan memiliki variabel dalam sebuah penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian dari sumber-sumber teori empiris dan telah teruji kebenarannya, berikut teori yang disajikan sebagai bahan dasar oleh peneliti :

1. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Sinambela (2016: 481) Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Beberapa pengertian kinerja yang dikemukakan beberapa pakar lain sebagai berikut ini :

- 1) Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch dan Keeps, 1992).
- 2) Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada pekerja (Griffin, 1987).

- 3) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey dan Blanchard, 1993).
- 4) Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan pegawai atau tugas yang diberikan kepadanya (Casio, 1992).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas dan kuantitas yang didasarkan atas kecakapan pengalaman, kesepakatan, kesungguhan dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugasnya.

b. Dimensi dan Indikator Kinerja

Menurut Robbins & Coulter (2004:155) beliau menyebutkan bahwa terdapat dimensi dan indikator kinerja antara lain :

- 1) Faktor personal atau individual adalah upaya atau sikap seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab terhadap tugas yang di bebankan misalnya disiplin, taat kepada atasan, kemampuan, keahlian, dan inisiatif.
- 2) Faktor sistem adalah tata kerja dengan prosedur kerja yang yang berkaitan dengan suatu pekerjaan, misalnya fasilitas kerja yang di berikan oleh perusahaan dan job.

c. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Sinambela (2016: 487) Kinerja individu dipengaruhi oleh enam faktor yaitu harapan mengenai imbalan; dorongan; kemampuan, kebutuhan dan sifat; persepsi terhadap tugas; imbalan internal dan eksternal; persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Menurut Amstrong faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu sebagai berikut (Sopiah and Sangadji, 2018: 352) :

1) Personal factors (Faktor individu)

Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain.

2) Leadership factors (Faktor kepemimpinan)

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan yang dan pengarahan yang diberikan oleh pimpinan, ketua kelompok kerja atau manajer.

3) Team factors (Faktor kelompok/rekan kerja)

Faktor kelompok/rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja.

4) System factors (Faktor sistem)

Faktor sistem berkaitan dengan sistem metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.

5) Contextual/situational factors (Faktor situasi)

Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal.

d. Pengukuran Kinerja

Menurut Indrasari (2017: 35-36) Pengukuran kinerja merupakan suatu proses untuk menilai kinerja pegawainnya, diantaranya yaitu :

- 1) Kualitas kerja, merupakan hasil pekerjaan yang dilakukan untuk memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut. Pengukuran kualitas kerja yaitu sebagai berikut : Pegawai memiliki kecermatan/ketelitian pekerjaannya, pegawai mematuhi prosedur operasional sesuai ketentuan organisasi, serta pegawai memperhatikan kebutuhan pelanggan yang dilayani.
- 2) Produktivitas, merupakan jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan. Pengukuran produktivitas yaitu sebagai berikut : Pegawai mampu menyelesaikan tugas kerja yang diberikan sesuai target yang diberikan oleh organisasi, pegawai menggunakan waktu kerja dengan tepat.
- 3) Tanggung jawab, merupakan tanggung jawab pegawai terhadap organisasinya. Pengukuran tanggung jawab yaitu sebagai berikut : Pegawai mampu hadir secara rutin dan tepat waktu di organisasi, pegawai mampu mengikuti intruksi-intruksi yang diberikan oleh organisasi serta pegawai mampu menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggung jawab sesuai batas waktu yang ditentukan.

e. Penilaian Kinerja

Menurut Handoko (dalam Priyono, 2010: 187) Penilaian kerja (*performance appraisal*) merupakan proses melalui organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja pegawai . Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan-balik kepada para pegawai tentang pelaksanaan kerja mereka. Artinya penilaian kerja yaitu suatu tahapan-tahapan yang dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap hasil kerja pegawai.

Sedangkan menurut Alewanie (dalam Priyono, 2010: 187) mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah untuk membuat pegawai memandang diri mereka sendiri seperti adanya, mengenali kebutuhan perbaikan kinerja kerja dan untuk berperan serta dalam membuat rencana perbaikan kinerja.

2. Kecerdasan Emosional

a. Pengertian Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, bertahan dalam menghadapi tekanan, mengendalikan keinginan, mengatur suasana hati, menjaga beban stres agar tidak mematahkan kemampuan berpikir, serta kemampuan dalam berempati (Tokan, 2016: 21). Individu dapat mengatur dan menggunakan emosinya secara efektif untuk dapat mencapai kesuksesan dalam hidup. Emosi itu sendiri pada dasarnya merupakan dorongan untuk bekerja terhadap suatu dorongan. Oleh

karena itu, individu dengan kecerdasan emosional yang berkembang baik mampu untuk berpikir dengan jernih tanpa dikuasai oleh emosi sehingga dapat meningkatkan kinerja.

Menurut Goleman (dalam Tokan, 2016: 21) bahwa kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi, dan hasrat keinginan orang lain.

Kecerdasan emosional sebagai bentuk kemampuan mengelola stress, optimisme, fleksibilitas, memecahkan masalah, memahami perasaan orang lain, dan memelihara hubungan antar pribadi yang memuaskan (Djafri, 2017:29).

Kecerdasan emosional atau kemampuan untuk mengatur dan mengendalikan diri sendiri serta memahami orang lain dapat meningkatkan kerja sama, hubungan, dan komunikasi dengan orang lain yang terlibat.

Menjaga hubungan sikap timbal balik, memberikan arahan yang adil menerapkan aturan yang dapat diterima kondisi psikologis, memahami keinginan dan perasaan atasan dan bawahan, menghindari pertentangan, menjaga keakraban, memiliki emosi atau perasaan positif, menghargai *privacy*, memelihara keharmonisan, menyapaikan kata-kata dibawah kendali sadar, memahami rahasia orang lain, bersedia membantu bawahan atau atasan, dan bersikap terbuka.

b. Indikator Kecerdasan Emosional

Menurut Daniel Goleman (dalam Tokan, 2016: 21) indikator kecerdasan emosional yang telah dikembangkan melalui bukunya yang terkenal yaitu *Emotional Intelligence* adalah sebagai berikut:

1) Kemampuan Mengenali Emosi Diri

Kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri saat perasaan atau emosi itu muncul. Seseorang yang mengenali emosinya sendiri yaitu memiliki kepekaan atas perasaan yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan-keputusan secara akurat dan tanpa risiko.

2) Kemampuan Mengelola Emosi

Kemampuan mengelola emosi merupakan kemampuan seseorang untuk mengendalikan perasaannya sendiri yang dapat mempengaruhi perilakunya secara baik dan benar. Sebagai contoh: seseorang sangat marah terhadap peristiwa yang ditimbulkan oleh orang lain. Namun, karena orang tersebut mampu mengendalikan kemarahannya secara baik maka peristiwa itu tidak menimbulkan akibat akhir yang disesali dikemudian hari.

3) Kemampuan Memotivasi Diri

Kemampuan memotivasi diri merupakan kemampuan seseorang untuk memberikan semangat atau dorongan kepada dirinya sendiri untuk sesuatu yang bermanfaat supaya mencapai tujuan, membantu

mengambil inisiatif dan berindak sangat efektif untuk bertahan menghadapi kegagalan.

4) Kemampuan Mengenali Emosi Orang Lain

Kemampuan mengenali emosi orang lain merupakan kemampuan seseorang untuk mengerti perasaan dan kebutuhan orang lain sehingga orang lain akan senang karena orang lain memahami perasaannya. Kemampuan ini sering disebut kemampuan berempati, karena kemampuan ini dimiliki oleh orang yang mampu menangkap pesan nonverbal dari orang lain.

5) Kemampuan Membina Hubungan

Kemampuan membina hubungan merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola emosi orang lain sehingga terwujud keterampilan social yang tinggi dan membuat pergaulan seseorang menjadi luas.

c. Dimensi Kecerdasan Emosional

Dimensi kecerdasan pribadi dalam bentuk kecerdasan emosional menurut Yulianti et al. (2021: 195) antara lain, yaitu :

1) Interpersonal

Kemampuan seseorang untuk mengenal dan mengelola diri sendiri. Dimensi ini didukung oleh faktor-faktor seperti : *Self-awareness* merupakan kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan merasakannya, sekaligus dampak perilaku terhadap orang lain. *Assertiveness* adalah kemampuan untuk mengekspresikan pemikiran dan perasaan secara jelas, dan juga konsisten dalam mempertahankan

pandangan. Mandiri yaitu kemampuan untuk mengarahkan dan ngontrol diri tanpa bantuan dari pihak lain. *Self-regord* merupakan kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan diri sendiri, termasuk merasa nyaman dengan kekurangan diri sendiri. Aktualisasi diri yaitu kemampuan untuk mewujudkan potensi yang dimiliki dan merasa nyaman dengan apa yang telah dicapai dalam kehidupan pribadi maupun pekerjaan. Interpersonal merupakan dimensi yang melibatkan kemampuan berhubungan dengan orang lain, yaitu berinteraksi sehat dengan orang lain.

2) Adaptasi

Kemampuan yang melibatkan untuk fleksibel, realistik, dan juga dapat memecahkan masalah. Faktor-faktor yang mendukung adalah *reality testing* yaitu kemampuan untuk melihat sesuatu seperti adanya, bukan sesuatu yang diinginkan atau ditakuti. Fleksibilitas yaitu kemampuan untuk menyesuaikan perasaan, pemikiran, dan tindakan terhadap situasi yang berubah. Pemecahan masalah yaitu kemampuan untuk mendefinisikan masalah kemudian menciptakan dan menerapkan solusi yang tepat dan efektif.

3) Manajemen Stress

Manajemen stress merupakan kemampuan untuk menoleransi tekanan dan dukungan. Dibutuhkan *stress tolerance* yaitu kemampuan untuk tetap tenang dan fokus, serta secara konstruktif terhadap kejadian buruk dan juga masalah emosi tanpa menyerah didalamnya. *Impluse*

control yaitu kemampuan untuk menahan atau menunda dorongan untuk bertindak.

4) Mood Secara Umum

Kemampuan untuk menjadi diri sendiri dalam suasana hati yang positif. Dibutuhkan optimisme yaitu kemampuan untuk mempertahankan sikap positif yang realistis, khususnya dalam menghadapi tantangan. Kebahagiaan yaitu kemampuan untuk merasa puas dengan kehidupan yang dijalani, untuk menikmati diri sendiri dan orang-orang sekitarnya, serta untuk tetap merasa antusias dalam berbagai kegiatan.

d. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Walgito (2010: 89) Faktor-Faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional, sebagai berikut :

1) Faktor Internal

Faktor internal merupakan sesuatu dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosinya. Faktor internal memiliki dua sumber yaitu segi jasmani dan segi psikologis. Segi jasmani ialah faktor fisik dan kesehatan individu, apabila fisik dan kesehatan seseorang dapat terganggu maka dimungkinkan mempengaruhi proses kecerdasan emosinya. Segi psikologis meliputi pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir, dan motivasi.

2) Faktor Eksternal

Merupakan dorongan dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi :

- a) Dorongan itu sendiri, kejenuhan dorongan/stimulus yaitu salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam mengontrol emosi.
- b) Lingkungan atau situasi khususnya yang menyebabkan proses kecerdasan emosi. Objek lingkungan yang menyebabkan proses kecerdasan emosi yaitu kelengkapan yang sangat sulit untuk dipisahkan.

3. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Organisasi manapun pasti membutuhkan komunikasi, pada dasarnya makna komunikasi adalah proses penyampaian informasi (penjelasan) dari pimpinan (pejabat struktural) kepada pegawainya. Menurut Robbins and Coulter (2004: 423) Komunikasi adalah penyampaian dan pemahaman suatu maksud. Definisi komunikasi adalah penekanan pada *penyampaian*, artinya bahwa jika tidak ada informasi atau ide yang disampaikan maka komunikasi tidak terjadi. Namun demikian, komunikasi mencakup *pemahaman*. Agar komunikasi berhasil, maksud harus ditanamkan dan dipahami. Komunikasi yang sempurna yaitu ketika pemikiran atau ide yang disampaikan diterima oleh penerima persis seperti yang dipikirkan pengirimnya. Komunikasi

manajerial adalah bahwa itu mencakup komunikasi interpersonal (komunikasi antara dua orang atau lebih), dan komunikasi organisasi (semua pola, jaringan, dan sistem komunikasi dalam suatu organisasi).

Sedangkan menurut Sendjaja (2017: 129) komunikasi merupakan sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya untuk mencapai kesamaan makna Ardial (2018:11). Langkah komunikasi dapat dilakukan dalam berbagai konteks. Berekomunikasi dengan orang lain dalam konteks antar pribadi (*interpersonal communication*), dalam konteks kelompok (*group communication*), dalam lingkup organisasi (*organizational communication*), serta tindakan komunikasi dengan memanfaatkan pesan dari media massa (*mass communication*). Komunikasi suatu organisasi memberikan pemahaman mengenai peristiwa komunikasi yang terjadi di dalamnya. Seperti intruksi pimpinan sudah dilaksanakan dengan benar oleh bawahannya ataupun sebaliknya bawahannya mencoba menyampaikan keluhan kepada pimpinan, memungkinkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan hasil yang diharapkan.

b. Unsur dalam Komunikasi

Menurut Simamora (2021: 37) komunikasi organisasi adalah sebagai jaringan kerja yang dirancang dalam suatu sistem dan proses untuk mengalihkan informasi dari seseorang/sekelompok orang kepada seseorang/sekelompok orang untuk mencapai tujuan organisasi. Jaringan

komunikasi merupakan pola hubungan antar manusia yang bersifat formal. Keformalan ini meliputi adanya jaminan formalitas dalam unsur-unsur komunikasi dan proses kerja unsur-unsur tersebut. Adapun unsur-unsur komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut :

- 1) Kesengajaan, karena pertukaran pesan dalam komunikasi organisasi dilakukan melalui suatu hubungan formal dan informal (bukan hubungan sosial) yang disengaja berdasarkan penggarisan organisasi.
- 2) Adanya pertukaran, karena setiap komunikasi melibatkan setidaknya dua orang atau lebih (pihak pengirim dan penerima). Masing-masing pihak secara bergantian menjadi perima dan pengirim pesan.
- 3) Berisi informasi, gagasan, opini, instruksi, ini merupakan isi dari pesan yang terdapat dalam komunikasi dimana bentuknya bisa beragam tergantung situasi, kondisi individu dan lingkungannya.
- 4) Memanfaatkan saluran personal atau impersonal, karena setiap komunikasi dapat dilakukan dengan bertatap muka, memanfaatkan media khusus, atau media massa jika ingin menjangkau banyak orang.
- 5) Memakai symbol atau tanda. Simbol mungkin positif dan abstrak, tanda mungkin berbentuk verbal dan nonverbal jadi keduanya adalah bagaimana memaknai pesan-pesan tersebut untuk berkomunikasi supaya dimengerti oleh penerima pesan.
- 6) Pencapaian target atau tujuan organisasi merupakan salahsatu karakteristik, tujuan atau harapan organisasi yang bersifat formal dan sangat ditentukan oleh pimpinan.

c. Model Komunikasi

Menurut Bovee dan Thill model komunikasi yang paling sederhana diganti dengan sender yaitu orang yang mengirimkan pesan, sedang penerima pesan tidak berubah, yaitu receiver Haryani (2001). Proses komunikasi dapat dibagi menjadi lima kegiatan yaitu sebagai berikut:

1) Pengirim mempunyai suatu ide/gagasan

Ide atau gagasan Merupakan asal mula terjadinya komunikasi yang biasanya masih ada dalam pikiran seseorang, kemudian orang ini ingin menyampaikan kepada orang lain.

2) Ide diubah menjadi pesan

Ide yang masih ada dalam pikiran belum dapat dimengerti oleh orang lain, meskipun beberapa orang dapat memperkirakan apa yang ada di pikiran orang lain. Untuk itu ide perlu diubah menjadi pesan yang dapat dimengerti oleh penerima. Pengubahan ide menjadi pesan ini disebut dengan *encoding*. Pada saat melakukan *encoding* perlu diperhatikan bentuk pesan, (kalimat, ekspresi wajah, dan gesture), panjang pesan, organisasi pesan, tekanan dan gaya (*style*), dimana semua ini akan tergantung pada siapa yang akan menerima pesan tersebut, *style* pengirim, dan suasana hati pengirim.

3) Pesan dikirim

Untuk mengirimkan pesan dari pengirim kepada penerima secara fisik, perlu dipilih suatu saluran komunikasi dan media komunikasi.

Media komunikasi mencakup telepon, komputer, surat, memo, laporan, dan kontak langsung antara pengirim dengan penerima. Adapun saluran komunikasi mencakup saluran lisan, saluran tertulis, dan saluran elektronik.

4) Penerima menerima pesan

Untuk terjadinya komunikasi, penerima pesan harus mendapat atau menerima pesan yang dikirimkan kepadanya. Misalnya pesan yang dikirim melalui surat, maka penerima harus membaca surat tersebut, demikian apabila pesan dikirim melalui suara, maka penerima melakukan *decoding* pesan, yaitu menejemahkan pesan yang dikirimkan kepadanya.

5) Penerima pesan bereaksi dan mengirimkan umpan balik

Setelah menerima pesan diterjemahkan sehingga penerima memahami pesan menurut kerangka pikirnya, maka penerima pesan akan memberikan reaksi dengan berbagai cara. Reaksi ini diwujudkan dengan memberikan umpan balik (*feed back*) terhadap pesan yang diterimannya. Dari umpan balik ini, pengirim pesan dapat menyimpulkan apakah penerima memahami pesannya atau tidak, bagaimana sikap penerima terhadap pesan yang disampaikan.

d. Dimensi dan Indikator Komunikasi

Menurut Pace, R. & Faules (2013) dimensi dan indikator komunikasi terbagi menjadi komunikasi kebawah, komunikasi keatas, dan komunikasi horizontal.

1) Komunikasi kebawah

Komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi berartibahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berorientasi lebih rendah. Terdapat lima jenis informasi yang biasa di komunikasikan dari atasan kepada bawahan, yaitu :

- a) Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan
- b) Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan
- c) Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi
- d) Informasi mengenai kinerja pegawai
- e) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas

2) Komunikasi keatas

Komunikasi keatas dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi. Komunikasi keatas menyatakan bahwa penyelia harus menerima informasi dan bawahan mereka yang memberikan informasi seperti :

- a) Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan bagaimana pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan, dan rencana di waktu yang akan datang.
- b) Menjelaskan persoalan pekerjaan yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan bantuan.
- c) Memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit-unit organisasi.

d) Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja, dan organisasi.

3) Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan kerja. Tujuan komunikasi horizontal yaitu :

- a) Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja
- b) Berbagi informasi mengenai rencana kegiatan
- c) Sebagai alat untuk memecahkan masalah
- d) Untuk memperoleh pemahaman bersama

4) Komunikasi lintas saluran

Komunikasi lintas saluran adalah salah satu bentuk komunikasi organisasi dimana informasi diberikan melewati batas-batas fungsional atau batas-batas unit kerja diantara yang satu dengan yang lainnya.

5) Komunikasi Informal

Komunikasi informal cenderung mengandung laporan rahasia tentang orang-orang dan peristiwa yang tidak mengalir melalui saluran perusahaan yang formal.

4. Lingkungan Kerja

a. Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Widyaningrum (2019:56) lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja/pegawai yang dapat mempengaruhi kepuasan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga

dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal, dimana dalam lingkungan kerja tersebut terdapat fasilitas kerja yang mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu perusahaan.

Sedangkan menurut Siagian (2014) Lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yaitu semua hal atau segala sesuatu yang berada dalam lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi diri dalam menjalankan pekerjaan. Lingkungan kerja yang baik dan kondusif sangat dibutuhkan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai, sehingga tujuan organisasi dapat segera terwujud.

b. Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Widyaningrum (2019:58) Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja yaitu :

- 1) Faktor personal/individu, seperti : pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen individu.
- 2) Faktor kepemimpinan, seperti : Kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer.
- 3) Faktor tim, seperti : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kerja dalam organisasi.
- 4) Faktor kontekstual (Situasional), seperti : tekanan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

c. Dimensi dan Lingkungan Kerja

Menurut Siagian (2014:33) Dimensi dan indikator lingkungan kerja di perusahaan terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut :

1) Lingkungan Kerja Fisik

Merupakan semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja, yang dapat memengaruhi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja langsung yaitu yang berhubungan dengan pegawai seperti ruang kerja, meja, kursi, komputer, dan lain-lain. Sedangkan lingkungan kerja tidak langsung atau perantara yaitu lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kondisi pegawai seperti sirkulasi udara, kebisingan, bau tidak sedap, getara, warna, dan sebagainya.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

Merupakan semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja terjadi di lingkungan kerja seperti hubungan antar rekan kerja, hubungan atasan dengan bawahan maupun sebaliknya.

Sedangkan Menurut (Farida & Hartono, 2016) menyertakan lingkungan kerja terdiri atas fisik dan non fisik yang melekat dengan pegawai. Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang segar, nyaman, dan memenuhi standart kebutuhan yang layak akan memberikan kontribusi terhadap kenyamanan pegawai dalam melakukan tugasnya. Lingkungan kerja non fisik yang meliputi keramahan sikap para karyawan, sikap saling menghargai diwaktu

berbeda pendapat adalah syarat wajib untuk terus membina kualitas pemikiran diwaktu berbeda pendapat adalah syarat wajib untuk terus membina kualitas pemikiran pegawai yang akhirnya bisa meningkatkan motivasi kerja mereka secara terus menerus.

d. Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Siagian (2014:33) Indikator-indikator lingkungan kerja adalah sebagai berikut :

1) Lingkungan Kerja Fisik

- a) Bangunan tempat kerja, supaya menarik untuk dipandang bangunan tempat kerja juga dibangun dengan mempertimbangkan keselamatan kerja, agar pegawai merasa aman dan nyaman dalam melakukan pekerjaannya.
- b) Peralatan kerja yang memadai, sangat dibutuhkan pegawai untuk mendukung pegawai dalam menyelesaikan tugas yang dikerjakannya di dalam perusahaan.
- c) Fasilitas, fasilitas kerja sangat dibutuhkan pegawai sebagai pendukung dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di perusahaan. Selain itu, suatu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan yakni tentang memanusiakan pegawainya seperti tersedianya fasilitas untuk pegawai beristirahat setelah lelah bekerja dan juga tersedia tempat ibadah.

2) Lingkungan Kerja Non Fisik

- a) Hubungan rekan kerja setingkat, indikator hubungan dengan rekan kerja merupakan hubungan dengan kerja yang harmonis dan tidak saling intrik diantara sesama rekan kerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pegawai tetap tinggal dalam satu ialah hubungan kerja yang harmonis dan kekeluargaan.
- b) Hubungan atasan dengan pegawai, harus dijaga dengan baik dan harus saling menghargai antar pegawai dengan atasan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat di antara individu masing-masing.
- c) Kerjasama antar pegawai, harus dijaga dengan baik karena akan mempengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antar pegawai terjaga dengan baik, maka pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

B. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan dilakukan peneliti mengacu pada beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang akan dijadikan pembandingan dalam mengembangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Ade et al., (2019) tentang “**Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kesiapan Kerja pada Mahasiswa Paramedic Aisyiyah Bandung**”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesiapan Kerja pada Mahasiswa D3 Keperawatan STIKES Aisyiyah Bandung.

Penelitian yang dilakukan oleh Mafra & Damayanti (2020) tentang **“Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Perilaku Pegawai (Studi Kasus : Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Kota Palembang)”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual berpengaruh dan mempunyai hubungan searah yang kuat terhadap Perilaku Pegawai pada Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Kota Palembang.

Penelitian yang dilakukan oleh Sibasopait (2018) tentang **“Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Tenaga Kependidikan di Kantor Pusat Universitas Jember”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecerdasan Intelektual berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja, Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja, Kecerdasan Spiritual berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja, serta Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja di Kantor Pusat Universitas Jember.

Penelitian yang dilakukan oleh Arief & Rhamdani (2021) tentang **“Pengaruh Komunikasi, Insentif, dan Etos Kerja terhadap Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor BAPPEDA Kabupaten Situbondo”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi, Intensif, dan

Etos Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Prestasi Kerja di BAPPEDA Kabupaten Situbondo.

Penelitian yang dilakukan oleh Wirawan & Sudharma (2015) tentang **“Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Fisik secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Denpasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyanto & Utama (2016) tentang **“Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Cakra Transport Utama Jimbaran Bali”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, serta Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Cakra Transport Utama Jimbaran Bali.

Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2017) tentang **“Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Lotus Pradipta Mulia”**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Lotus Pradipta Mulia.

Penelitian yang dilakukan oleh Wiratama et al., (2015) tentang **“Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Motivasi Kerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Kantor Pelayanan**

Kekayaan Negara dan Lelang Malang)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja Pegawai pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Malang baik secara simultan maupun secara parsial.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurjannah et al., (2022) **tentang "Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah atau BAPENDA Kabupaten Karawang"**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Karawang.

Penelitian yang dilakukan oleh Almaulita et al., (2023) tentang **"Pengaruh Perilaku Individu dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Bappeda Litbang Kabupaten Bone Bolango"**. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perilaku Individu berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, serta Budaya Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di BAPPEDA LITBANG Kabupaten Bone Bolango.

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Alat Analisis Data | Persamaan | Perbedaan |
|----|---------------------|--|----------------------------|--|--|
| 1. | Nisa' Ulul Mafira & | Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan | Analisis regresi sederhana | Persamaan dengan penelitian ini adalah | Perbedaan dengan penelitian ini adalah |

| | | | | | |
|----|---|--|---|--|---|
| | Reina Dama yanti (2020) | Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Perilaku Pegawai (Studi Kasus Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Kota Palembang) https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/EG/article/view/949 | | variabel X yaitu Kecerdasan Emosional | variabel Y yaitu Perilaku Pegawai |
| 2. | Aderh arda Boru Sibaso pait (2018) | Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiriitual terhadap Kinerja melalui Kepuasan Kerja Tenaga Pendidikan di Kantor Universitas Jember https://jurnal.unej.ac.id/index.php/BISMA/article/view/7891 | Analisis regresi linier berganda | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Kecerdasan Emosional | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel Y dan Obyek Penelitian yaitu Kinerja melalui Kepuasan Kerja Pegawai dan Kantor Pusat Universitas Jember |
| 3. | Debita Ade Fadillah Harapah & Ella Juvani | Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kesiapan Kerja pada Mahasiswa Paramedic Aisyiyah Bandung https://repository.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/154240/slug/pengaruh- | Analisis model persamaan structural / SEM | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Kecerdasan Emosional | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variable Y dan Obyek Penelitian yaitu Kesiapan Kerja dan |

| | | | | | |
|----|---|---|----------------------------------|---|--|
| | Sagala (2019) | kecerdasan-emosional-terhadap-kesiapan-kerja-mahasiswa-paramedis.html | | | D3 Keperawatan di STIKES Aisyiyah Bandung |
| 4. | Mohammad Yahya Arief & Herfi Aj'wah Rhamdani (2021) | Pengaruh Komunikasi, Insentif, dan Etos Kerja terhadap Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor BAPPEDA Kabupaten Situbondo https://www.unars.ac.id/ojs/index.php/cerm_in_unars/article/view/1354 | Analisis regresi linier berganda | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Komunikasi | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel Y yaitu Prestasi Kerja |
| 5. | Dewa Gede Kresna Wirawan & Nyoma Sudharma (2015) | Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Denpasar https://repositori.unud.ac.id/protected/storage/upload/repositori/6abf8c83902443b2df791f838e4e317c.pdf | Analisis regresi linier berganda | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Komunikasi dan Lingkungan Kerja | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel Y dan Obyek Penelitian yaitu Kepuasan Kerja dan Sekretariat Daerah Kota Denpasar |
| 6. | Bobby Dwiki Putra Cahyanto & | Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada PT. Cakra | Analisis regresi linier berganda | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel Y |

| | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|
| | Wayan Mudiartha Utama (2016) | Transportasi Utama Jimbaran Bali https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/19318 | | yaitu Komunikasi dan Lingkungan Kerja | dan Obyek penelitian yaitu Kepuasan Kerja dan PT. Cakra Transportasi Utama Jimbaran Bali |
| 7. | Maludin Panjaitan (2017) | Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Kerja terhadap Produktivitas Karyawan pada PT. Lotus Pradipta Mulia https://media.neliti.com/media/publications/271124-pengaruh-lingkungan-kerja-terhadap-produ-aa95b012.pdf | Analisis regresi linier sederhana | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Lingkungan Kerja | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel Y yaitu Produktivitas Kerja |
| 8. | Radhega Wiratama, Mochammad Djudi Mukzam & Ika Ruhan (2015) | Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Motivasi Kerja Pegawai (Studi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Malang) https://media.neliti.com/media/publications/86334-ID-pengaruh-lingkungan-kerja-fisik-dan-ling.pdf | Analisis regresi linier berganda metode kuantitatif | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Lingkungan Kerja | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel Y yaitu Motivasi Kerja |

| | | | | | |
|-----|---|---|-----------------------------------|--|--|
| 9. | Rifa Nurjanah, Solehudin & Didit Supriyadi (2022) | Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Karawang https://www.researchgate.net/publication/365468367_Pengaruh_Karakteristik_Individu_Terhadap_Kinerja_Pegawai_Pada_Badan_Pendapatan_Daerah_Bapenda_Kabupaten_Karawang | Analisis regresi linier sederhana | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel Y dan Obyek penelitian yaitu Kinerja Pegawai dan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Karakteristik Individu |
| 10. | Ditha Almalita, Juriko Abdusamad & Fenti Prihatini Tui (2023) | Pengaruh Perilaku Individu dan Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Bappeda Litbang Kabupaten Bone Bolango https://www.researchgate.net/publication/365468367_Pengaruh_Karakteristik_Individu_Terhadap_Kinerja_Pegawai_Pada_Badan_Pendapatan_Daerah_Bapenda_Kabupaten_Karawang | Analisis regresi linier berganda | Persamaan dengan penelitian ini adalah variabel Y yaitu Kinerja Pegawai | Perbedaan dengan penelitian ini adalah variabel X yaitu Perilaku Individu dan Budaya Kerja |

C. Kerangka Pemikiran Konseptual

Menurut Sugiyono (2022) kerangka pemikiran konseptual adalah model konseptual tentang teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang akan diidentifikasi sebagai hal yang penting. Kerangka pemikiran konseptual pada penelitian ini akan memberikan gambaran tentang hubungan antara tiga variabel independen yang terdiri dari variabel Kecerdasan Emosional (X1), Komunikasi (X2), Lingkungan kerja (X3) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y). Kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Faliyandra (2019:80) kecerdasan emosional adalah kemampuan yang sangat sedikit menggunakan proses berfikir yang panjang. Sumber daya manusia sebagai aset yang paling penting bagi instansi. Keberhasilan dan kesuksesan dalam pekerjaan tidak hanya bergantung pada kemampuan intelektual saja, tetapi juga pada kemampuan mengelola emosi. Kecerdasan emosional mencakup kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, dikatakan bahwa Pegawai yang mampu mengelola emosinya dengan baik merupakan faktor yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai pada suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Ardial (2018:5) komunikasi adalah proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Komunikasi merupakan

hal yang penting bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitupun sebaliknya. Kurang atau tidak adanya komunikasi dapat berdampak tidak baik pada suatu lingkungan itu sendiri. Komunikasi antara atasan dan bawahan yang baik akan menjadikan kerja semakin mendekati tujuan yang diinginkan. Komunikasi juga akan membuat pegawai semakin solid dalam menjalankan tugas yang diberikan organisasi. Pegawai yang mampu menjaga komunikasi yang baik dengan rekan kerja lainnya tentu akan mempengaruhi kinerja pegawai.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2017: 23) lingkungan kerja adalah suatu tempat yang terdapat sebuah kelompok dimana didalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan sesuai dengan visi misi organisasi. Lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif akan menjadikan kinerja pegawai meningkat. Apabila didukung dengan lingkungan kerja yang baik, pegawai akan merasa nyaman, aman, dan bebas dari rasa khawatir sehingga pegawai mampu untuk menjalankan aktivitasnya dengan baik dan meningkatkan keahlian dalam bidang masing-masing sehingga mampu memberikan hasil yang optimal. Dalam organisasi, lingkungan kerja memainkan peran penting dalam menentukan kinerja pegawai.

4. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

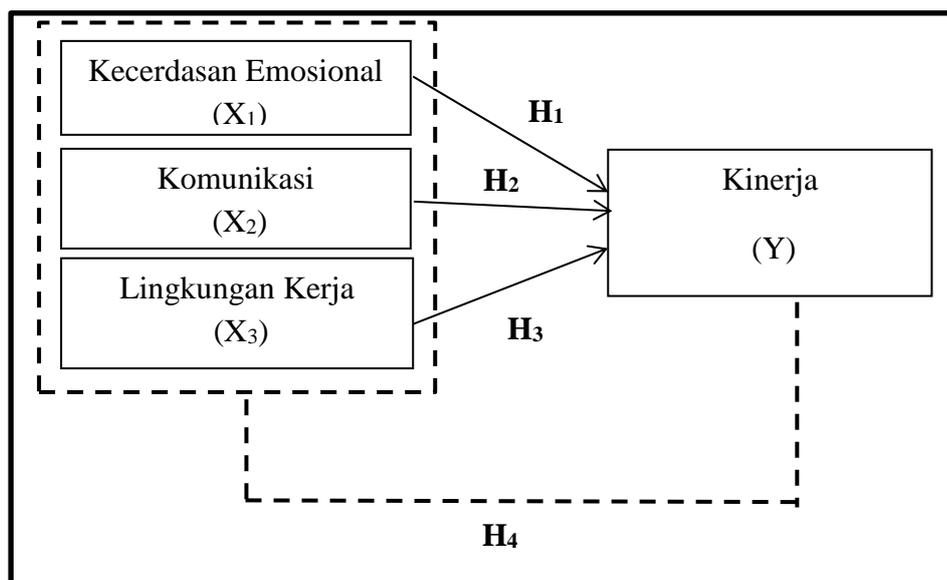
Dalam sebuah organisasi yang semakin kompleks, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai menjadi sangat penting. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi sendiri serta emosi orang lain, terbukti memiliki korelasi yang kuat dengan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu menangani tekanan kerja dengan lebih baik, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan kerja yang positif. Mereka cenderung lebih adaptif terhadap perubahan, mampu menyelesaikan konflik dengan baik, dan memiliki motivasi yang tinggi, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja.

Selain kecerdasan emosional, komunikasi juga memainkan peran vital dalam menentukan kinerja pegawai. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa informasi penting disampaikan dengan jelas dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat. Dalam konteks organisasi, komunikasi yang baik dapat meningkatkan koordinasi antar tim, mengurangi kesalahan kerja, dan meningkatkan kepuasan pegawai. Faktor-faktor seperti keterbukaan, kejelasan, dan keteraturan dalam komunikasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana pegawai merasa dihargai dan termotivasi untuk bekerja lebih baik. Komunikasi yang buruk, di sisi lain, dapat menyebabkan kesalahpahaman, menurunkan moral, dan akhirnya menghambat kinerja keseluruhan organisasi.

Lingkungan kerja juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang sehat dan mendukung dapat meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental pegawai, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas mereka.

Aspek-aspek seperti kebersihan, kenyamanan fisik, dan dukungan sosial di tempat kerja dapat mempengaruhi tingkat stres dan kepuasan kerja pegawai. Lingkungan yang aman dan inklusif juga mendorong inovasi dan kolaborasi, memungkinkan pegawai untuk bekerja secara lebih efektif dan efisien. Organisasi yang berinvestasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif sering kali melihat peningkatan dalam retensi pegawai dan kinerja jangka panjang.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai tidak dapat dilepaskan dari interaksi kompleks antara kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja saling berhubungan dan secara kolektif membentuk fondasi bagi produktivitas dan keberhasilan individu serta organisasi.



Gambar 2

Kerangka Pemikiran

—————▶ : Garis Parsial

----- : Garus Simultan

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018:99) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan teori dan hasil kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan hasil jawaban sementara terhadap masalah penelitian ini sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes
- H₂ : Terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes
- H₃ : Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes
- H₄ : Terdapat pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013: 63).

Jenis data pada penelitian ini disebut kuantitatif karena penelitian berbentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik, jawaban mengenai kuesioner yang dibagikan untuk Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes tentang Kecerdasan Emosional, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut, populasi yang diambil data penelitian ini berjumlah 48 pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes yang dapat dilihat pada tabel 4 berikut :

Tabel 4**Daftar Pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes**

| No. | Bidang/Jabatan | Jumlah Pegawai |
|------------|--|-----------------------|
| 1 | Kepala Bidang PBB dan BPHTB | 1 |
| 2 | Kepala Bidang Pajak dan Restribusi Daerah | 1 |
| 3 | Kasubbag Umum dan Kepegawaian | 1 |
| 4 | Kasubag Program dan Keuangan | 1 |
| 5 | Analisis Keuangan Pusat dan Daerah Ahli Muda | 5 |
| 6 | Pranata Komputer Muda | 2 |
| 7 | Analisis Pajak Daerah | 1 |
| 8 | Pengadministrasi Pesuratan | 1 |
| 9 | Pengelola Penagihan dan Pengawasan | 1 |
| 10 | Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan | 1 |
| 11 | Kustodian Pengurus Barang | 1 |
| 12 | Pengelola Keuangan | 1 |
| 13 | Pengelola Kepegawaian | 1 |
| 14 | Bendahara Pengeluaran | 1 |
| 15 | Analisis Pendapatan Daerah | 1 |
| 16 | Pengelola Pendapatan dan Pendapatan Pajak & Retribusi | 2 |
| 17 | Analisis Pendapatan Daerah | 1 |
| 18 | Tenaga Administrasi di Bidang Sekertariat | 2 |
| 19 | Tenaga Administrasi di Bidang PBB dan BPHTB | 7 |
| 20 | Tenaga Administrasi di Bidang Pajak Daerah & Retribusi | 9 |

| | | |
|---------------|-------------------|-----------|
| 21 | Tenaga Kontrak | 2 |
| 22 | Tenaga Supir | 2 |
| 23 | Tenaga Kebersihan | 2 |
| 24 | Tenaga Keamanan | 1 |
| Jumlah | | 48 |

Sumber : Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Total sampel pada penelitian adalah sebanyak 48 pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Brebes.

C. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel

1. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah penjelasan suatu konsep atau ide secara abstrak dan konseptual, tanpa mengacu pada implementasi operasional. definisi konseptual dibagi menjadi dua yaitu definisi konseptual variabel dependen dan definisi konseptual independen.

a. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel dalam suatu penelitian yang dipengaruhi atau bergantung pada variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja (Y). Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang secara kualitas dan kuantitas yang

didasarkan atas kecakapan pengalaman, kesepakatan, kesungguhan dan ketepatan waktu dalam melaksanakan tugasnya (Sinambela, 2016:481).

b. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang digunakan dalam suatu penelitian untuk memprediksi atau menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yaitu sebagai berikut :

1) Kecerdasan Emosional (X_1)

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengatur dan mengendalikan diri sendiri serta memahami orang lain yang dapat meningkatkan kerja sama, hubungan, dan komunikasi dengan orang lain yang terlibat (Djafri, 2017:29).

2) Komunikasi (X_2)

Komunikasi adalah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya untuk mencapai kesamaan makna (Ardial, 2018: 9).

3) Lingkungan Kerja (X_3)

Lingkungan kerja merupakan semua hal atau segala sesuatu yang berada dalam lingkungan pekerja yang dapat mempengaruhi diri dalam menjalankan pekerjaan (Siagian, 2014).

2. Operasionalisasi Variabel

Menurut Suliyanto (2018:147) operasional variabel penelitian merupakan suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan

karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Berikut adalah operasionalisasi variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 5
Operasional Variabel

| Variabel | Dimensi | Indikator | No. Item | Skala | Sumber |
|--|-------------------------------|--|----------|--|--------------------------|
| Kinerja (Y) | Faktor Personal atau Individu | Sikap | 1 | Likert SL :5 SR : 4 B : 3 KD : 2 BP : 1 | Robbins & Coulter (2004) |
| | | Tanggung jawab | 1 | | |
| | | Disiplin | 1 | | |
| | | Taat kepada atasan | 1 | | |
| | | Kemampuan | 1 | | |
| | | Keahlian | 1 | | |
| | Inisiatif | 1 | | | |
| | Faktor sistem | Prosedur kerja | 1 | | |
| | | Fasilitas Kerja | 1 | | |
| Job | | 1 | | | |
| Kecerdasan Emosional (X ₁) | Interpersonal | Mengenal perasaan diri sendiri | 1 | Likert SS : 5 S : 4 N :3 TS : 2 STS :1 | Yulianti et al. (2021) |
| | | Mengekspresikan pemikiran diri sendiri | 1 | | |
| | | Mandiri | 1 | | |
| | | Mengenal kekuatan dan kelemahan diri sendiri | 1,2 | | |
| | | Kemampuan mewujudkan potensi diri | 1 | | |
| | | Berinteraksi dengan orang lain | 1,2 | | |
| | | Mengambil keputusan dengan akurat | 1 | | |
| | Adaptasi | Menyesuaikan perasaan | 1 | | |
| | | Menyesuaikan pemikiran | 1 | | |

| | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|--|---|---|--------------------------|
| | | Tindakan terhadap situasi yang berubah | 1 | | |
| | | Memecahkan masalah | 1 | | |
| | Manajemen stress | Menghadapi tekanan | 1 | | |
| | | Kemampuan untuk tenang | 1 | | |
| | | Kemampuan untuk fokus | 1 | | |
| | | Kemampuan menahan dorongan untuk bertindak | 1 | | |
| | Mood secara umum | Kestabilan mempertahankan sikap yang realistis | 1 | | |
| | | Kemampuan untuk merasa puas | 1 | | |
| | | Antusias dalam berbagai kegiatan | 1 | | |
| Komunikasi (X ₂) | Saluran komunikasi arah kebawah | Informasi melakukan pekerjaan | 1 | Likert SS : 5 S : 4 N : 3 TS : 2 STS : 1 | Pace, R. & Faules (2013) |
| | | Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan | 1 | | |
| | | Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi | 1 | | |
| | | Informasi mengenai kinerja | 1 | | |
| | | Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas | 1 | | |
| | Saluran komunikasi arah keatas | Memberitahukan mengenai pekerjaan, prestasi, kemajuan, dan | 1 | | |

| | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------|--|-----------|---|----------------|
| | | rencana di waktu mendatang | | | |
| | | Menjelaskan persoalan pekerjaan | 1 | | |
| | | Memberikan saran atau gagasan | 1 | | |
| | | Mengungkapkan pikiran dan perasaan tentang pekerjaan | 1 | | |
| | Saluran komunikasi horizontal | Mengkoordinasikan penugasan | 1 | | |
| | | Berbagi informasi | 1 | | |
| | | Memecahkan masalah | 1 | | |
| | | Memperoleh pemahaman | 1,2,3,4 | | |
| | Komunikasi lintas saluran | Informasi diberikan melewati batas-batas fungsional | 1 | | |
| | Komunikasi informal | Laporan yang bersifat rahasia | 1 | | |
| Lingkungan Kerja (X ₃) | Lingkungan kerja fisik | Bangunan tempat kerja | 1 | Likert SS : 5 S : 4 N : 3 TS : 2 STS : 1 | Siagian (2014) |
| | | Peralatan kerja yang memadai | 1,2,3 | | |
| | | Fasilitas | 1,2,3,4,5 | | |
| | Lingkungan kerja non fisik | Hubungan rekan kerja setingkat | 1 | | |
| | | Hubungan atasan dengan pegawai | 1 | | |
| | | Kerjasama antar pegawai | 1 | | |

D. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari

sumber pertama (Suliyanto 2018:156). Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini, antara lain :

1. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengabilan data dimana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden (Suliyanto 2018:164).

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2013:142).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert. Menurut (Suliyanto 2018:167) skala likert digunakan untuk mengukur respon atau tanggapan seseorang terhadap objek sosial. Skala likert yaitu dimana setiap item atau jawaban diberi skor atau nilai. Skala likert dibuat untuk menguji beberapa kuat responden setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan yang telah diajukan. Dalam skala likert terdapat lima tingkatan jawaban untuk variabel dependen yaitu kinerja pegawai (Y) dalam skala likert sebagai berikut :

- a. Skor 5 untuk jawaban Selalu (SL)
- b. Skor 4 untuk jawaban Sering (SR)
- c. Skor 3 untuk jawaban Biasanya (B)
- d. Skor 2 untuk jawaban Kadang - Kadang (KD)

- e. Skor 1 untuk jawaban Belum Pernah (BP)

Sedangkan untuk variabel independen yang terdiri dari variabel kecerdasan emosional (X_1), variabel komunikasi (X_2), dan variabel lingkungan kerja (X_3) tingkat jawaban dalam skala likert yaitu :

- a. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
- c. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
- d. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

E. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas

Menurut Suliyanto (2018:233) validitas instrument yaitu tingkat ketepatan dan kecepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Instrument penelitian yang valid artinya instrument tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur dengan tepat dan cermat atau dapat memberikan informasi tentang nilai variabel yang diukur dengan tepat dan cermat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Sebelum diuji coba ke 48 responden, dilakukan uji coba kuesioner ke 30 non responden. Kemudian dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu (n) =

30 maka besarnya df dihitung $30-2 = 28$, dengan $df = 28$ dan $alpha = 0,05$ didapat pada r tabel = 0,361 (dengan melihat r_{tabel} pada $df = 28$ dengan uji dua sisi). Apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} dan bernilai positif maka butir pertanyaan dinyatakan valid (Ghozali, 2018:53).

Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid. Apabila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Adapun rumus korelasi product moment sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel/responden

$\sum xy$ = Jumlah hasil perkalian skor butir dengan skor total

$\sum x$ = Jumlah skor butir

$(\sum x^2)$ = Jumlah skor butir kuadrat

$\sum y$ = Jumlah skor total

$(\sum y)^2$ = Jumlah skor total kuadrat

Untuk mengukur validitas suatu item pertanyaan kuesioner, peneliti akan menggunakan SPSS for windows versi 25. Dengan taraf signifikan 5%. Langkah-langkah analisisnya sebagai berikut :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka variabel tersebut tidak valid

c. Jika r hitung $>$ r tabel tetapi bernilai negative, maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Suliyanto (2018:254) reliabilitas instrument menunjukkan kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok objek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (aspek yang diukur belum berubah) meskipun tetap ada toleransi bila terjadi perbedaan. Jika hasil perbedaan tersebut sangat besar dari waktu ke waktu, maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya (dikatakan tidak reliabel). Untuk mengukur uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah Varian Butir

k = Jumlah Pernyataan

σ_t^2 = Varian Total

Pengujian reliabilitas memuat beberapa kriteria sebagai berikut.

- 1) Jika $r_{11} > 0,06$ maka instrument bersifat reliabel
- 2) Jika $r_{11} \leq 0,06$ maka instrument bersifat tidak reliabel

F. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan kritis dalam proses penelitian bisnis dan ekonomi, tujuan utamanya yaitu memberikan informasi memecahkan masalah.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian menggunakan alat analisis statistika yang didukung dengan menggunakan *Statistical Package For Social Science* (SPSS). Adapun analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Metode Suksesif Interval (Metode of Successive Interval / MSI)

Menurut Sugiyono (2013:25) menjelaskan bahwa Metode Suksesif Interval merupakan prosedur untuk mengubah data skala ordinal menjadi interval. Dalam proses pengolahan data MSI, maka dalam penelitian ini menggunakan bantuan *Additional Instrument (Add-Ins)* pada Microsoft Excel. Adapun langkah-langkah dilakukan dalam penggunaan MSI sebagai berikut :

- a. Memperhatikan setiap item pada kuesioner yang dibagikan dan telah ditanggapi oleh responden.
- b. Pada setiap butir, diidentifikasi sejumlah individu yang memperoleh skor 1,2,3,4,5 dan dikatakan ada pada frekuensi.
- c. Proporsi dihitung dengan dibagikannya setiap frekuensi atas jumlah responden.
- d. Nilai proporsi kumulatif dihitung menggunakan cara menjumlah nilai proporsi untuk setiap kolom skor secara berurutan.

- e. Hitung nilai Z yang dihasilkan atas setiap presentase kumulatif yang di dapat atas dasar memakai tabel distribusi normal.
- f. Dengan menggunakan tabel densitas, hitung nilai tinggi densitas untuk setiap Z.
- g. Gunakan rumus untuk menentukan nilai skala:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

2) Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik penting untuk dilakukan sebagai pengujian layak tidaknya model regresi antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian dianggap baik apabila memenuhi asumsi yang disyaratkan yaitu memenuhi uji asumsi klasik. Menurut (Ghozali, 2018a) Uji asumsi klasik adalah sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji Normalitas Merupakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengansumsikan bahwa nilai residul mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka maka uji statistic menjadi tidak valid untuki jumlah sampel kecil.

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji normalitas dalam regresi data panel dapat diketahui dengan

membandingkan nilai probabilitas. Hipotesis pada uji normalitas ini ialah sebagai berikut :

- a. H_0 : residual berdistribusi normal
- b. H_1 : residual tidak berdistribusi normal

Pengujian ini dapat dilakukan dengan cara uji Jarque Bera dengan histrogram- normality test, dengan tingkat signifikansi 5%. Dasar pengambilan kesimpulan yang digunakan dalam uji normalitas ialah sebagai berikut :

- a. Apabila nilai Probability $< \alpha$ (5%), maka H_0 ditolak, sehingga residual tidak berdistribusi normal.
- b. Apabila nilai Probability $> \alpha$ (5%), maka H_0 diterima, sehingga residual berdistribusi normal

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinearitas bertujuan untuk menilai ada atau tidaknya hubungan antar variabel bebas dalam model regresi ini. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar hubungan variabel independent. Jika variabel independent saling berkorelasi, maka variabel itu tidak sesuai orthogonal. Variabel orthogonal merupakan variabel bebas yang nilainya dari korelasi antar variabel bebas adalah 0 (nol). Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai *variance inflation factor* (VIF) ≥ 10 . Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi

(karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$, Jika nilai tolerance $> 0,10$ atau nilai $VIF < 10$ maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolonieritas.

- a. Nilai Tolerance $< 0,10$ dan $VIF > 10$, maka terdapat gejala multikolonieritas
- b. Nilai Tolerance $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka tidak terdapat gejala multikolonieritas
- c. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas. Model regresi yang baik Homokedastisitas atau tidak terjadi Heterokedastisitas. Kebanyakan data crossection mengandung situasi Heterokedastisitas karena mengimpun data yang mewakili berbagai ukuran kecil, sedang dan besar. Hipotesis yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas sebagai berikut :

- a. H_0 : Tidak terjadi heteroskedastisitas pada sebaran data
- b. H_1 : Terjadi heteroskedastisitas pada sebaran data

Dasar pengambilan kesimpulan yang digunakan pada uji heteroskedastisitas ialah sebagai berikut :

- a. Apabila nilai Probability $< \alpha$ (5%), maka H0 ditolak, sehingga terjadi heteroskedastisitas pada sebaran data.
- b. Apabila nilai Probability $> \alpha$ (5%), maka H0 diterima, sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas pada sebaran data

3) Analisis Regresi Linier Berganda

Ghozali (2018:93) Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari analisis regresi linier berganda akan menguji seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Berikut ini merupakan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kinerja

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi kecerdasan emosional

b_2 = Koefisien regresi komunikasi

b_3 = Koefisien regresi lingkungan kerja

x_1 = Kecerdasan emosional

x_2 = Komunikasi

x_3 = Lingkungan kerja

e = Error (variabel pengganggu)

4) Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk memahami seberapa penting tiap-tiap variabel independent dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali 2018:98). Jika nilai t hitung memiliki tingkat signifikansi 0,05 maka variabel independent memiliki pengaruh parsial terhadap variabel dependen. Pengujian t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh kecerdasan emosional (X1), komunikasi (X2), dan lingkungan kerja (X3) terhadap kinerja pegawai (Y) Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

Langkah-langkah pengujian hipotesis parsial dengan menggunakan uji t adalah sebagai berikut :

1) Menentukan formulasi hipotesis

a) Formulasi Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

b) Formulasi Hipotesis 2

$H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

c) Formulasi Hipotesis 3

$H_0 : \beta_3 = 0$, Tidak terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

$H_1 : \beta_3 \neq 0$, Terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

2) Taraf Signifikan

Untuk menguji taraf signifikan dari koefisien yang diperoleh, maka akan menggunakan uji t dua pihak dengan tingkat signifikan sebesar 95% ($\alpha = 0.05$).

3) Menghitung Nilai t_{hitung}

Kesalahan standar estimasi (*standard error of estimate*) dapat ditentukan dengan menggunakan formulasi sebagai berikut:

$$S_{Y.X} = \sqrt{\frac{\sum Y^2 - a \cdot \sum Y - b \cdot \sum XY}{n-2}}$$

Untuk menguji keberartian analisis regresi tersebut, maka dapat dihitung dengan rumus:

$$S_b = \frac{S_{Y.X}}{\sqrt{\sum X^2 - \frac{\sum(X)^2}{n}}}$$

Menentukan nilai t_{hitung} dengan formulasi sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Keterangan :

b = Nilai Parameter

S_b = Standard error of the regression coefficient

$S_{Y.X}$ = Standar error setiap variabel

4) Gambar Uji t



Gambar 2

Uji Parsial (Uji t)

5) Kriteria Pengujian

H_0 diterima apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

H_0 ditolak apabila $-t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$

6) Kesimpulan : H_0 diterima atau ditolak

b. Uji Simultan (Uji Statistik F)

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variable independent secara bersama-sama terhadap variable dependen. Dalam penelitian ini uji simultan atau uji statistik F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen yang terdiri dari kecerdasan emosional (X_1), komunikasi (X_2), dan lingkungan kerja (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai (Y) Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes. Langkah-langkah pengujian simultan antara lain :

1) Formula Hipotesis 1

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 = 0$. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

$H_1 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 \neq 0$. Terdapat pengaruh yang signifikan kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Brebes.

2) *Level of Signifikance* (α)

Untuk menguji taraf signifikan dari koefisien korelasi yang didapat, maka akan menggunakan uji F dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 ($\alpha=5\%$).

3) Menghitung Nilai F_{hitung}

Rumus F_{hitung} dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$F = \frac{JK_{reg} / K}{JK_{res} / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

JK_{reg} = Jumlah Kuadrat regresi

JK_{res} = Jumlah Kuadrat residu

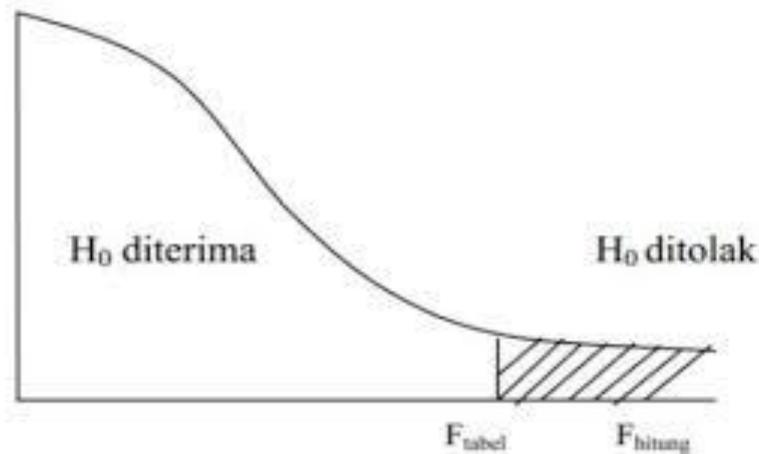
k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

4) Kriteria Pengujian Hipotesis

- a) Kriteria untuk menerima atau menolak H_0 yaitu :
- b) $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima
- c) $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak

5) Kesimpulan H_0 diterima atau ditolak



Gambar 3

Uji Simultan (Uji F)

c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk melihat adanya pengaruh yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan apakah pada perubahan variabel bebas (kecerdasan emosional, komunikasi, dan lingkungan kerja) akan diikuti oleh variabel terikat (kinerja pegawai) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square (R^2). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:79)

Koefisien determinasi menggunakan rumus :

$$\mathbf{KD} = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien Determinasi

r^2 : Koefisien variabel bebas dan variabel terikat

