

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi  
Terhadap Kinerja Pegawai  
Solo Grand Mall Surakarta**



***SKRIPSI***

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata-1 Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**HEPPY ARDIKA SETYO NUGROHO**  
**B 100 070 008**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2012**

## **ABSTRAKS**

Tujuan penelitian ini bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variable kecerdasan emosional dan komunikasi dengan kinerja pada pegawai Solo Grand Mall.

Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, alat analisis dalam penelitian ini digunakan analisis validitas, reliabilitas, uji hipotesis dan uji asumsi klasik yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS for Windows 17.

Dari hasil analisis serta pembahasan pada penelitian ini dapat diperoleh hasil bahwa faktor kecerdasan emosional dan komunikasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Dari hasil uji t diketahui bahwa faktor kecerdasan memberikan pengaruh terbesar dibanding dengan komunikasi (7,582 : 3,102). Selanjutnya pengaruh determinan dari variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 103, 620.

Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut untuk meningkatkan kinerja pegawai, seorang pemimpin perlu memberikan perhatian kepada pegawai, menerima saran dan kritik, memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh pegawai. Kepada peneliti yang lain diharapkan dapat meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, selain faktor kecerdasan emosional dan komunikasi dalam pengaruhnya terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Kinerja, Solo Grand Mall.

## **ABSTRAC**

The purpose of this research wanted to know of the relationship between variable emotional intelligence and communication with performance on employees Solo Grand Mall .

To achieve the goals the research , used in the analysis of this research validitas analysis, reliabilitas, hipotesis test and test it the assumption of classical was done using a SPSS program for windows 17 .

From the results of the analysis and discussion on the study can be obtained results that factor in emotional intelligence and communication give influence on the performance of employees either jointly or partially. Test results of t is well known that the largest impact intelligence factor completely with communication (7,582: 3,102). The next influence determinants of free variables bound variables is equal to 103, 620

Of research results, the researchers can provide suggestions as follows: to improve the performance of employees a leader need to give attention to the employees, receive suggestions and criticisms, providing equal opportunity to all employees. Other researchers are expected to be able to examine the factors that affect the performance, other than of emotional intelligence factor and communication in its effect on performance.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Communication, Performance, Solo Grand Mall.



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417

Surakarta – 57102

---

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HEPPY ARDIKA SETYO NUGROHO  
NIRM : 07.6.106.02016.500008  
Jurusan : MENEJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI SOLO GRAND MALL  
SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari fakultas ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Maret 2012

Yang membuat pernyataan,

(HEPPY ARDIKA SETYO NUGROHO)

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul :

**Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi  
Terhadap Kinerja Pegawai  
Solo Grand Mall Surakarta**

Surakarta, Maret 2012  
Disetujui dan diterima oleh  
Pembimbing

(Muh. Nasir, MM.)

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta**

Disusun oleh :

**HEPPY ARDIKA SETYO NUGROHO**

**B 100 070 008**

Telah dipertahankan didepan dosen penguji pada tanggal .....  
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata-1 Ekonomi Jurusan Manajemen.

Surakarta, Maret 2012

Pembimbing

(Muh. Nasir, MM.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. Triyono, SE, M. Si.)

## MOTTO

Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan,  
Jangan pula lihat masa depan dengan ketakutan,  
Tapi lihatlah sekitarmu dengan penuh kesadaran.  
(Gus Khafidz Al Basthomi)

Sebelum kamu menunjukkan jari dan menyalahkan orang lain,  
ingatlah bahwa tidak ada seorangpun yang tidak berdosa.  
(Anonim)

Nasibmu adalah kumpulan dari tindakanmu,  
dan kumpulan dari apa yang sanggup engkau lakukan. Tidak ada lagi.  
(Mahatma Gandhi)

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini penulis persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu tercinta
- Adikku Hefricco Ardika. SN
- Sahabat-sahabatku yang telah membantu dan memberi semangat



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-Nya yang telah dilimpahkan dan dikaruniakan kepada penulis sehingga dapat menuangkan sebuah karya yang berjudul : **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Solo Grand Mall Surakarta**” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar kesarjanaan strata-1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama mengadakan penelitian dan penyusunan skripsi, penulis tidak lepas dari bantuan dari semua pihak yang telah banyak memberikan dorongan sehingga penelitian ini dapat penulis selesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Widoyono, MM., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Muh. Nasir, MM. selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi di Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Seluruh staff Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah banyak membantu.

7. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan baik secara materi maupun do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta Mas agus, Mba Reeka, Mas Ratno Josz, Mas Yudha, Mas Restu, Yukko, kiko, Ogank, Sisca, Gusik, Jenny, Jessy terima kasih atas bantuan serta dukungannya.
9. Guru spiritual saya Sunan Bayat, Gus Latif, Gus Banji, Gus Khafidz, Kyai fahrull, Kyai Rosyid, Kyai Syakur, Mba' Nyai Okta, Habib Syech, Pak nDon, Pak Jabrik, Pak Haryono. Terima kasih atas ilmu serta bimbingannya dalam beragama dan berakhlak.
10. Sahabat-sahabat saya Melonovic, Gagaph, Dahwan, Mariana, Sarip, Mendhem, Jarvianingtyas, Koh Ahong, Pleker, Gotho, DJ, Arun, Bangor, Mas Rhoma, Suzan Zuu, I'git Bonie, Nununk, Tieka, Rinda, Lenni, Mas Bagus terima kasih atas kebersamaanya.
11. Terima kasih untuk Ym Resto yang telah menjadi tempat singgah dan mensupplay makanan bagi penulis ketika berada di kampus.
12. Tak lupa untuk Junita Anggorowati, SE yang telah menemani dan memberi semangat bagi penulis.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran serta kritik membangun dari segala pihak demi kesempurnaan skripsi ini, sehingga memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, Maret 2012

Penulis

(HEPPY ARDIKA SETYO NUGROHO)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAKS</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kecerdasan Emosional .....	8
1. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	8
2. Dimensi Kecerdasarn Emosional .....	11
B. Komunikasi .....	13
1. Pengertian Komunikasi .....	13
2. Tujuan Komunikasi .....	13

3.	Unsur Komunikasi .....	15
4.	Proses Komunikasi .....	15
5.	Arah Komunikasi .....	17
6.	Faktor Komunikasi .....	18
C.	Kinerja Pegawai .....	19
1.	Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	21
2.	Metode Penilaian Kinerja .....	22
3.	Manfaat Penilaian Kinerja .....	24
D.	Penelitian Terdahulu .....	25
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
A.	Kerangka Pikir .....	28
B.	Hipotesis .....	28
C.	Data dan Sumber Data .....	30
D.	Teknik Pengumpulan Sample .....	31
E.	Populasi dan Sampel .....	31
F.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	32
H.	Pengujian Instrumen .....	34
I.	Metode Analisis Data .....	35
 <b>BAB IV HASIL ANALISI DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Deskripsi Objek Penelitian .....	41
B.	Deskripsi Responden.....	48
C.	Uji Instrumen Penelitian .....	48
D.	Uji Asumsi Klasik .....	53
E.	Uji Hipotesis.....	59
G.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	64

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
A.	Simpulan .....	67
B.	Keterbatasan Penelitian .....	68
C.	Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
Tabel 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	48
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Kecerdasan Emosional .....	49
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Komunikasi .....	50
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Kinerja.....	51
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kecerdasan Emosional .....	52
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Komunikasi .....	52
Tabel 9	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja.....	53
Tabel 10	Rangkuman Hasil Normalitas .....	54
Tabel 11	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	55
Tabel 12	Dasar Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi .....	57
Tabel 13	Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 14	Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat .....	61
Tabel 15	Pengaruh Yang Diberikan Secara Bersama-sama Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat .....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1.	Model Proses Komunikasi Menurut Stoner .....	17
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Solo Grand Mall .....	45