

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝  
إِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ  
مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝

*“bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang telah menciptakan Dia menciptakan manusia dari segumpal darah bacalah dan Tuhamnulah Yang Maha Pemurah Yang mengajari manusia dengan perantaraan kalam Dia mengajari manusia apa yang belum diketahuinya” Al-Alaq ayat 1-5\*

Teknologi saat ini sangat cepat perkembangannya yang oleh karena itu menimbulkan pandangan baru di tempat kerja untuk memanfaatkan teknologi tersebut agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini pun berdampak kepada Human Resourch (SDM) yang mempunyai peran penting dalam menggerakkan perusahaan terutama dalam kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dari sumber daya manusia itu sendiri. Seperti yang ditulis oleh Sirajul Fuad Zis (2018) dalam artikelnya tentang komunikasi interpersonal, “Di era sekarang, tanpa harus bertatap muka, seseorang dapat berkomunikasi dan berinteraksi dengan aplikasi media sosial yang menghubungkan dua orang dengan sambungan tertentu”.

Zis juga mengatakan, “banyak makna yang harus dipelajari kembali akibat kehadiran teknologi, salah satu dampaknya kajian komunikasi menjadi luas. bisa bertatap muka, memahami gesture, sikap dan sifat lawan bicara secara langsung adalah pemahaman dalam komunikasi interpersonal secara konvensional. Akan tetapi apakah sosial media yang berkembang akibat perkembangan teknologi ini dapat menangkap gesture dan emosi lawan bicara? Tentu saja tidak. Apakah dalam diri anda terasa seperti memiliki peran ganda? Saat kita mengirim sebuah emoticon senyum padahal sejatinya wajah anda pada tidak tersenyum atau datar saat mengirim pesan tersebut. pesan yang disampaikan memiliki makna yang sempit, sering menjadi sebuah problematika tatanan birokrasi, pemutus hubungan komunikasi interpersonal, kesalahan emosional, pengambilan kebijakan, kesalahan makna, permusuhan. ” (Kompasiana.com, 2018). Hal ini menjadi pertanyaan bagi perusahaan apakah dengan memanfaatkan teknologi tersebut akan berdampak baik pada kinerja karyawannya atau malah sebaliknya dalam komunikasi interpersonal. Lain halnya dengan kecerdasan emosional para karyawan yang menjadi Human Resourch (SDM) di perusahaan. Teknologi terutama media sosial memiliki andil dalam pembentukan kecerdasan emosional manusia, banyaknya pilihan yang disediakan oleh media sosial membuat para pengguna lebih mudah dalam melakukan banyak hal, akan tetapi tak jarang kita menemukan para pengguna teknologi kurang memiliki kemampuan untuk mengekspresikan dirinya melalui media social sampai terdengar istilah “Generasi Micin”

untuk menggambarkan kondisi generasi saat ini. Dalam sebuah artikel, Joshua Iwan Wahyudi Master Emotional Quotient (kecerdasan emosional) atau sering disingkat EQ mengatakan bahwa “Jarang sekali EQ diajarkan pada generasi muda. Sama halnya dengan kita (generasi pendahulu) yang juga jarang sekali di ajarkan EQ. EQ adalah skill hidup. enggak ada rumusnya sesuatu tersebut, tapi sangat kita butuhkan dalam hidup,” ungkapnya dalam acara Teachers Workshop (suneducationgroup.com, 2017). Dari dua artikel diatas mengatakan bahwa ada sebuah masalah yang diakibatkan oleh teknologi yang berdampak pada sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan yaitu karyawan, dimana saat komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional rendah, maka akan menghambat ide-ide yang muncul dari para karyawan dan hal ini dapat menghambat kinerja karyawan dan juga menurunkan performa perusahaan. Bagi perusahaan, karyawan adalah salah satu aspek yang sangat krusial yang jika karyawan tersebut dikelola dengan baik maka akan sangat berdampak positif bagi organisasi salah satunya adalah meningkatnya kinerja karyawan itu sendiri.

Kinerja adalah salah satu alat ukur untuk mengetahui kualitas dan kuantitas individu tersebut dalam melaksanakan tugas, artinya semakin bagus kinerja individu maka semakin bagus juga kualitas dan kuantitasnya dalam melaksanakan sebuah tugas. Kinerja yang tinggi dalam organisasi mengindikasikan bahwa individu dalam organisasi tersebut akan berusaha untuk menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi organisasi.

Sebaliknya, jika kinerja organisasi rendah mengindikasikan bahwa individu dalam organisasi tersebut mudah menyerah terhadap permasalahan yang dihadapi organisasi. Menurut Ivancevich, Konopaske, dan Matteson menyatakan bahwa “performance the desire result of behavior” (kinerja adalah hasil yang diinginkan dari pelaku”(Fattah, 2017), sedangkan Fattah menyimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil/keluaran (outcomes) dari sebuah pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu organisasi atau institusi. Salah satu yang mempengaruhi kinerja adalah komunikasi interpersonal antar individu dalam organisasi (Fattah, 2017).

Bochner (2004) berpendapat komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang mencakup hubungan antar manusia yang sangat erat (Puspitaningrum, 2018). Lynn H Turner dan Richard West mengatakan bahwa interpersonal communication merujuk pada komunikasi yang terjadi secara langsung antara dua orang (West & Turner, 2007) sementara Bittner(1985:10) menerangkan bahwa komunikasi antar pribadi berlangsung apabila pengirim menyampaikan informasi berupa kata-kata kepada penerima dengan menggunakan medium suara manusia (human voice) (Wiryanto, 2004) Komunikasi interpersonal menurut Hardjana adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk verbal dan non-verbal. emosional (Hardjana, 2003) Hal lain yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya adalah kecerdasan emosional Kecerdasan emosional dalam beberapa penelitian seperti yang telah dilakukan Kumala menyatakan bahwa untuk mendapatkan kinerja terbaik

dari seorang karyawan tidak selalu dinilai dari kemampuan intelektualnya saja, akan tetapi kemampuannya mengendalikan emosi saat menjalankan tanggung jawab kepada organisasi juga sangat penting untuk dinilai perusahaan agar dapat mencapai hasil yang maksimal (Kumala, 2015). Sawaf dan Copper(1999) seorang psikologi perkembangan mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah keahlian merasakan, memahami dan secara selektif menerapkan daya dan peka terhadap emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi (Tridonanto & Agency, 2013). Howes dan Herald mengatakan kecerdasan emosi merupakan komponen yang membuat seseorang menjadi pintar menggunakan emosi (Tridonanto & Agency, 2013). Tridonanto menyimpulkan bahwa kecerdasan emosi menuntut manusia agar dapat mengembangkan kemampuan emosional dan kemampuan sosialnya (Tridonanto & Agency, 2013).

Beberapa penelitian sebelumnya juga membahas tentang pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja akan tetapi memiliki gap riset antar variabel X (komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional) terhadap variabel Y(kinerja karyawan) seperti yang telah dicantumkan di bawah ini.

Tabel 1. 1 Research Gap

No	Judul	Nama Peneliti	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT Great Giant Pineapple	Vera Puspitaningrum (2018)	Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan

			signifikan terhadap kinerja
2	Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	Eva Nofiyanti (2016)	berpengaruh positif dan signifikan
3	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Divisi Sekretaris Perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (PERSERO)	Reindy Gustyawan, Yuliani Rachma Putri, Dini Salmiyah Fithrah Ali (2015)	berpengaruh positif dan signifikan
4	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Prestise	Sinta Rusmalinda, Marheni Eka Saputri, ST., MBA (2016)	berpengaruh positif dan signifikan
6	The Effect Of Quality Of Work Life And Interpersonal Communication On Employee Work Performance With Transformational Leadership As Intervening Variables (A Study at Sriwijaya State Polytechnic)	Agustina Hanafi, Zunaidah, Nani Wahyu Ningsih (2018)	memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan
7	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. SANG HYANG SERI (PERSERO) CABANG SIDRAP	ATIFAH RIDHAWATI (2016)	berpengaruh positif dan signifikan
8	Pengaruh Kecerdasan Emosional Pada Kinerja Karyawan Yang Di Dimensi Oleh Gaya Manajemen Konflik Kolaborasi Dan Kompromi (Studi pada Karyawan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah)	MELIANA KUMALA (2015)	berpengaruh positif dan signifikan
9	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Karawang	MARYANA KUSWANDI JAYA, DEDI MULYADI, EMAN SULAEMAN (2012)	berpengaruh positif dan signifikan
10	Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Semarang	ULFAH HUSNUL K, YOVITHA TULIEJANTININGSIH, RASIMAN (2017)	berpengaruh positif dan signifikan

11	Pengaruh Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai	YUSUF ADRIANSYAH & LISA HARRY SULISTUYOWATI  (2018)	berpengaruh positif dan signifikan
12	The Relationship Between The Emotional Intelligence And Job Performance Of Call Centre	Magda Gryn  (2010)	tidak ada hubungan yang signifikan

Dari paparan penelitian terdahulu diatas, dapat dilihat bahwa pembahasan variabel X1 komunikasi interpersonal, Vera Puspitaningrum dalam penelitiannya mengatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan kepada kinerja karyawan, sama halnya dengan Eva Nofiyanti yang mengatakan komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan positif terhadap karyawan di Griya Perbelanjaan Mekar. Reindy Gustyawan, Yuliani Rachma Putri, Dini Salmiyah Fithrah Ali juga berpendapat bahwa komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan, akan tetapi dalam penelitiannya Agustina Hanafi, Zunaidah, Nani Wahyu Ningsih mengatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Politeknik Negeri Sriwijaya. Paparan diatas juga menunjukkan variabel X2 yaitu kecerdasan emosional, Atifah Ridhawati menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja, sama halnya dengan Meliana Kumala yang juga mengatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja, akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Magda Gryn menunjukkan bahwa tidak

ada hubungan yang signifikan secara statistik antara kecerdasan emosional terhadap kinerja.

Dari paparan fenomena yang ada di latar belakang diatas dan gap penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh komunikasi Interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kinerja Karyawan Merak Avian Taskmalaya” sebagai judul penelitian.

## **B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah yang akan diteliti yakni “pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Merak Avian Tasikmalaya” sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan Merak Avian Taskmalaya?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan Merak Avian Taskmalaya?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai:

1. Untuk meneliti dan menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan Merak Avian Taskmalaya
2. Untuk meneliti dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Merak Avian Taskmalaya

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini baik secara langsung maupun secara tidak langsung, diharapkan dapat berguna :

### **1. Bidang Teoritis**

Penelitian ini diharap dapat menabuh wawasan keilmuan tentang komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan manfaat kepada pemerintah berupa saran dan masukan dalam menganalisis kinerja karyawan di perusahaan. Seperti memberi masukan dan saran mengenai komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional.

#### **b. Bagi Masyarakat**

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat tentang fenomena yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional.

#### **c. Bagi Akademisi**

Penelitian ini sebagai referensi dalam penelitian-  
penelitian selanjutnya dan sebagai tambahan  
wawasan.

