

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV (PERSERO)  
UNIT KEBUN TANAH ITAM ULU**

**TESIS**

**Oleh**

**SARAH IMELDA  
107019006/IM**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2013**

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV (PERSERO)  
UNIT KEBUN TANAH ITAM ULU**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Magister  
Sains dalam Program Studi Ilmu Manajemen pada Sekolah Pascasarjana  
Universitas Sumatera Utara**

**Oleh**

**SARAH IMELDA  
107019006/IM**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2013**

**Judul Tesis : PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN  
KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERKEBUNAN  
NUSANTARA IV (PERSERO) UNIT KEBUN  
TANAH ITAM ULU**

**Nama Mahasiswa : SARAH IMELDA**

**Nomor Pokok : 107019006**

**Program Studi : Ilmu Manajemen**

**Menyetujui,  
Komisi Pembimbing**

**(Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, SE, M.Si)**  
**Ketua**

**(Dr. Yenni Absah, M.Si)**  
**Anggota**

**Ketua Program Studi,**

**Direktur,**

**(Prof. Dr. Paham Ginting, MS)**

**(Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE)**

**Tanggal lulus: 09 Januari 2013**

**Telah diuji pada**

**Tanggal: 09 Januari 2013**

---

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua : Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, SE, M.Si**

**Anggota : 1. Dr. Yenni Absah, M.Si**

**2. Prof. Dr. Paham Ginting, MS**

**3. Dr. Beby Karina F Sembiring, MM**

**4. Dr. Parapat Gultom, MSIE**

## **PERNYATAAN**

### **Judul Tesis**

### **PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV (PERSERO) UNIT KEBUN TANAH ITAM ULU**

Dengan ini peneliti menyatakan bahwa tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara adalah benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang peneliti lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan tesis ini, telah peneliti cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya peneliti sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, peneliti bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang peneliti sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 09 Januari 2013  
Peneliti,

Sarah Imelda

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI DAN KECERDASAN  
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV (PERSERO)  
UNIT KEBUN TANAH ITAM ULU**

**ABSTRAK**

Sumber daya manusia merupakan bagian integral dari sistem yang membentuk suatu organisasi atau perusahaan. Dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan kinerja perusahaan akan dipengaruhi oleh kinerja individu. Pada masyarakat yang selalu berkembang, manusia senantiasa mempunyai kedudukan yang semakin penting. Kinerja karyawan harus mendapatkan perhatian yang serius dari pimpinan perusahaan, mengingat kinerja karyawan akan menjadi sumber utama dari kinerja perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan harus dikelola agar senantiasa terjaga pada posisi yang optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sifat penelitian ini adalah penelitian menjelaskan (*explanatory*). Populasi pada penelitian ini berjumlah 278 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* untuk mengambil data 164 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, daftar pertanyaan, dan studi dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. dan secara parsial kemampuan komunikasi faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Nilai Koefisien Determinasi (R Square) diperoleh dari penelitian ini sebesar 60,4%. Hal ini berarti bahwa kemampuan komunikasi dan kecerdasan emosional dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 60,4%, sedangkan sisanya sebesar 39,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diikutkan dalam penelitian ini seperti motivasi dan disiplin.

**Kata Kunci :** Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan

**THE INFLUENCE OF COMMUNICATION SKILL AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON THE PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF PT. PERKEBUNAN NUSANTARA IV (PERSERO) TANAH ITAM ULU ESTATE UNIT**

**ABSTRACT**

*Human resources is the integral part of the system forming an organization or company. In achieving the organizational goal set, the performance of the company will be influenced by the individual performance. In a developing society, human beings always have an increasingly important position. The employees' performance should get serious attention from the head of the company considering that the performance of the employees will be the main resource of the performance of the company or organization. The performance of the employee must be managed that it remains on the optimal position. The purpose of this quantitative descriptive explanatory study was to find out and analyze the influence of communication skill and emotional intelligence on the performance of the employees of PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Tanah Itam Ulu Estate Unit. The population of this study was 278 persons and 164 of them were selected to be the respondents for this study through simple random sampling technique. The data for this study were obtained through interviews, questionnaire distribution and documentation study. The data obtained were analyzed through multiple linear regression tests by using SPSS program. The result of this study showed that both simultaneously and partially the communication skill and emotional intelligence had a positive and significant influence on the performance of employees, and partially, communication skill was the factor which dominantly influenced the performance of the employees. The R Square obtained from this study was 60.4% and it means that the variable of communication skill and emotional intelligence can only describe that they can only influence the variable of the performance of employees for 60.4%, while the remaining 39.6% is influenced by the other variables such as motivation and discipline which were not included in this study.*

**Keywords:** *Communication Skill, Emotional Intelligence, Employees' Performance*

## KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Selama melakukan penelitian dan penulisan tesis ini, peneliti telah banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. dr. Syahril Pasaribu, DTM&H., M.Sc., (CTM)., Sp.A(K)., selaku Rektor Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE., selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Paham Ginting, MS., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Manajemen dan juga selaku Ketua Komisi Pembanding yang telah banyak memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini.
4. Ibu Dr. Arlina Nurbaity Lubis, MBA., selaku Sekertaris Program Studi Magister Ilmu Manajemen.
5. Ibu Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, SE., M.Si., selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan tesis ini.
6. Ibu Dr. Yenni Absah, M.Si., selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah banyak membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan tesis ini.
7. Ibu Dr. Beby Karina F Sembiring, MM., selaku Anggota Komisi Pembanding yang telah banyak memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini.
8. Bapak Dr. Parapat Gultom, MSIE., selaku Anggota Komisi Pembanding yang telah banyak memberikan masukan untuk perbaikan tesis ini.
9. Bapak Ir. Iman Suadinoto selaku Manajer Unit Kebun Tanah Itam Ulu yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
10. Seluruh Staf dan Karyawan Unit Kebun Tanah Itam Ulu yang telah banyak membantu selama penulis melakukan penelitian.
11. Seluruh Staf Pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti, serta membantu peneliti selama menempuh pendidikan di Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.
12. Kedua orangtua peneliti Ayahanda dr. Jauharsyah dan Ibunda Sulastri Rafii Damanik atas semua cinta, kasih sayang dan semangat yang telah diberikan dalam penyelesaian tesis ini.
13. Abangnda dan kakanda dr. Erwan Taufik dan dr. Siti Windu Mirayona, Erwin Hidayat, SE dan Suzanna Librari, ST atas semua cinta, kasih sayang dan semangat yang telah diberikan dalam penyelesaian tesis ini.
14. Neneknda Prof. Dr. Arnita Zainoeddin, M.Si., atas semua dukungan, bimbingan, kasih sayang dan semangat yang telah diberikan dalam penyelesaian tesis ini.



15. Rekan-rekan Sekolah Pascasarjana Ilmu Manajemen Angkatan XIX, atas bantuan dan dukungan selama peneliti menempuh studi dan dalam penulisan tesis ini.

Peneliti menyadari tesis ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Namun harapan peneliti semoga tesis ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Semoga kiranya Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya kepada kita semua.

Medan, 09 Januari 2013  
Peneliti,

Sarah Imelda

## **RIWAYAT HIDUP**

Sarah Imelda, lahir di Medan Sumatera Utara pada tanggal 26 Mei 1984, merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Ayahanda dr. Jauharsyah dan Ibunda Sulastri Rafii Damanik.

Pendidikan Sekolah Dasar di SD Swasta Methodist Binjai. Setelah lulus SD tahun 1996. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Binjai, lulus pada tahun 1999. Selanjutnya pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Medan, lulus pada tahun 2002, dan melanjutkan Studi di Universitas Sumatera Utara pada Fakultas Ekonomi Program Studi Diploma III Kesekretariatan dan lulus pada tahun 2005. Melanjutkan Studi di Universitas Sumatera Utara pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen S1 Ekstensi, Lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di Program Studi Ilmu Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara pada tahun 2010.

Medan, 09 Januari 2013

Sarah Imelda

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>8</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Teori Tentang Kemampuan Komunikasi .....	10
2.2.1.1. Pengertian Komunikasi .....	10
2.2.1.2. Pengertian Kemampuan Komunikasi.....	13
2.2.1.3. Dimensi Kemampuan Komunikasi .....	14
2.2.2. Teori Tentang Kecerdasan Emosional .....	15
2.2.2.1. Pengertian Kecerdasan Emosional.....	15
2.2.2.2. Teori <i>Emotional Quotient</i> versus Pelatihan ..	
<i>Emotional Quotient</i> .....	17
2.2.2.3. Teknik Mengetahui Emosi Diri .....	19
2.2.2.4. Mengelola Emosi .....	20
2.2.2.5. Mengelola Emosi Sendiri.....	21
2.2.2.6. Mengelola Emosi Diri dan Orang Lain.....	22
2.2.3. Teori Tentang Kinerja Karyawan .....	23
2.2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	23
2.2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .	
Karyawan .....	24
2.2.3.3. Tujuan Penilaian(Evaluasi Kinerja) .....	25
2.2.3.4. Sasaran Penilaian(Evaluasi Kinerja).....	27
2.2.3.5. Prinsip Dasar Penilaian(Evaluasi Kinerja)....	29
2.2.3.6. Dimensi Kinerja Karyawan.....	29
2.3. Kerangka Konseptual .....	30
2.4. Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian .....	35
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.3. Populasi dan Sampel .....	36

3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	38
3.6. Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel .....	38
3.6.1. Identifikasi Variabel Penelitian.....	38
3.6.2. Operasionalisasi Variabel .....	44
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3.7.1. Uji Validitas .....	45
3.7.1.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kemampuan Komunikasi ( $X_1$ ) .....	46
3.7.1.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) .....	48
3.7.1.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	49
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	50
3.7.2.1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kemampuan Komunikasi ( $X_1$ ), Kecerdasan Emosional( $X_2$ ) Dan Kinerja Karyawan ( $Y$ )..	51
3.8. Model Analisis Data .....	51
3.8.1. Model Analisis Deskriptif.....	51
3.8.2. Model Analisis Data Regresi Linier Berganda .....	52
3.8.3. Uji Hipotesis .....	52
3.8.3.1. Uji-F (Simultan).....	52
3.8.3.2. Uji-t (Parsial).....	53
3.8.3.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	55
3.9.1. Uji Normalitas.....	55
3.9.2. Uji Multikolinieritas.....	56
3.9.3. Uji Heteroskedastisitas.....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	58
4.1.1. Deskriptif Objek Penelitian .....	58
4.1.1.1. Sejarah Singkat PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu...	58
4.1.1.2. Letak Geografis PT.Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu...	60
4.1.1.2. Visi dan Misi PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu...	60
4.1.1.4. Struktur Organisasi Unit Kebun Tanah Unit Kebun Tanah Itam Ulu .....	61
4.1.1.5. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Unit Kebun Tanah Itam Ulu .....	63
4.1.2. Analisis Deskriptif .....	69
4.1.2.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	69
4.1.2.1.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
4.1.2.1.2. Analisis Deskriptif Karakteristik	

Responden Berdasarkan Usia .....	70
4.1.2.1.3. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	71
4.1.2.1.4. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	72
4.1.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	73
4.1.2.2.1. Analisis Deskriptif Responden Atas Variabel Kemampuan Komunikasi ( $X_1$ ) .....	73
4.1.2.2.2. Analisis Deskriptif Responden Atas Variabel Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) .....	78
4.1.2.2.3. Analisis Deskriptif Responden Atas Variabel Kinerja Karyawan ( $Y$ ) .....	82
4.1.3. Analisis Statistik Inferensial .....	85
4.1.3.1. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda ...	85
4.1.3.1.1. Pengujian Asumsi Klasik .....	85
4.1.3.1.2. Model Regresi Linier Berganda ..	90
4.1.3.1.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
4.1.3.2. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	93
4.1.3.2.1. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F) .....	93
4.1.2.2.2. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	94
4.2. Pembahasan .....	96
4.2.1. Pengaruh Variabel Kemampuan Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.....	96
4.2.1. Pengaruh Variabel Kemampuan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	97
4.2.3. Pengaruh Variabel Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan .....	99
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>101</b>
5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1.	Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu.....	3
3.1.	Penentuan Sampel Penelitian.....	37
3.2	Operasionalisasi Variabel: Definisi Operasional, Dimensi, Indikator Skala Ukur .....	44
3.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kemampuan Komunikasi ( $X_1$ ).....	46
3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ).....	48
3.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	49
3.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kemampuan Komunikasi ( $X_1$ ) Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ) dan Kinerja Karyawan (Y).....	51
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia. ....	70
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	72
4.5	Analisis Deskriptif Responden Atas Variabel Kemampuan Komunikasi ( $X_1$ ).....	73
4.6	Analisis Deskriptif Responden Atas Variabel Kecerdasan Emosional ( $X_2$ ).....	78

4.7	Analisis Deskriptif Responden Atas Variabel Kinerja Karyawan (Y) .....	82
4.8	Hasil Uji Kolmogrof-Smirnov .....	88
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas.....	89
4.10	Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	91
4.11	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	92
4.12	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F).....	93
4.13	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t) .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Elemen-Elemen Komunikasi .....	11
2.2	Teori <i>Emotional Quotient</i> Versus Pelatihan <i>Emotional Quotient</i> .....	19
2.3	Kerangka Konseptual.....	33
4.1	Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero) Unit Kebun Tanah Itam Ulu.....	62
4.2	Diagram Pencar Hasil SPSS .....	86
4.3	Grafik Histogram.....	87
4.4	Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Angket (Kuesioner).....	106
2	Data Validitas dan Realibilitas Variabel Kemampuan Komunikasi Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan.....	111
3	Jawaban Kuesioner Variabel Kemampuan Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan. ....	116
4	Output SPSS .....	122