

# PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI, KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA SALES HONDA

Noer Cholis Madjid Safarulloh, Maria Magdalena Minarsih, Adji Seputro  
Program Studi Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Pandanaran

## ABSTRACT

*All organizations must be able to assign the right people, both quantitatively and qualitatively, to function according to their business needs. Securing the right people leads to good performance. The purpose of this study was to analyze the effect of emotional intelligence, communication, and individual characteristics on Honda's sales performance in Semarang. The survey method used in this survey is Honda employees in the sales department of Semarang City, and the method used is the census sampling method. The survey instrument used was a questionnaire. The analysis technique uses multiple linear regression. The results showed that partially emotional intelligence affects performance, communication affects performance, individual characteristics affect performance. Simultaneously emotional intelligence, communication, and individual characteristics affect performance. The magnitude of the coefficient of determination is 89.3%*

**Keywords :** *emotional intelligence, communication, individual characteristics, performance*

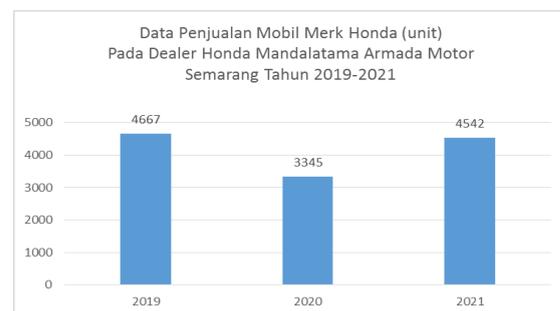
## PENDAHULUAN

Secara umum, sebagian besar organisasi percaya bahwa kinerja pribadi yang maksimal diperlukan untuk sukses. (Handoko, 2013) menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan sumber utama kinerja perusahaan, sehingga pimpinan perusahaan perlu memperhatikan kinerja pegawai secara serius.

Semua organisasi perlu menyediakan orang yang tepat, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, untuk berfungsi sesuai kebutuhan. Mengamankan orang yang tepat mengarah pada kinerja yang baik. Sumber daya tersebut dapat berfungsi secara optimal tergantung pada keahlian dan bidang kegiatannya. Pengukuran kinerja merupakan aktivitas manajemen yang paling penting dalam mengelola organisasi perusahaan (Hasibuan, 2015). Fakta menunjukkan bahwa sulit untuk memperbaikinya tanpa mengukur kinerja. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja, Anda perlu mengidentifikasi variabel yang mereka ketahui dan ukur secara akurat. Pengukuran kinerja sangat

penting untuk mencapai kinerja yang optimal bagi organisasi.

Dealer Honda Mandalatama Armada Motor yang berada di Kota Semarang merupakan perusahaan otomotif yang bergerak dalam pemasaran unit mobil merk Honda. Pencapaian kinerjanya diukur melalui kemampuan dalam menjual unit mobil yang dipasarkan. Adapun data penjualan dari tahun 2019-2021 sebagai berikut;



Sumber: HMA Motor, 2022

Data di atas memberikan gambaran mengenai fluktuasi penjualan unit mobil yang dilakukan oleh Honda Mandalatama Armada Motor selama tahun 2019 hingga 2021. Dimana terjadi fluktuasi volume penjualan selama tiga tahun. Di tahun

2020, nampak kuantitas penjualan unit mobil menunjukkan pada angka yang paling rendah. Hal ini dikarenakan adanya pandemi covid yang melanda diseluruh negara. Kondisi ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi karyawan Honda Mandalatama Armada Motor untuk terus melakukan pemasaran produknya kepada konsumen. Yang pada akhirnya, kemampuan menjual produk merupakan tolok ukur kinerja yang mudah diukur dari waktu ke waktu.

Dampak pandemi yang dirasakan oleh seorang *sales*, begitu terasa karena kegiatan penawaran terbatas sehingga muncul beberapa inovasi diantaranya melakukan kegiatan promosi dengan mengoptimalkan sosial media meliputi aplikasi Whatsapp, Instagram dan Facebook. Selain itu ada beberapa *sales* menawarkan diskon tambahan kepada customer sebagai bentuk pelayanan maksimal terhadap customer . Hingga pada tahun 2021, penjualan mengalami peningkatan dibanding pada tahun 2020. Hal ini juga dampak dari program Pemerintah tentang pemulihan ekonomi dari dampak pandemi yang terkait dengan penjualan alat transportasi melalui program promo subsidi pemerintah PPnBM. Program ini sebagai salah satu stimulus Pemerintah dalam pemulihan ekonomi perdagangan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu meningkatkan keterampilan dan kemampuannya.

Kemampuan atau kecerdasan emosional seorang pegawai dibandingkan dengan kenyataan tidak hanya dilihat dari kemampuan mengendalikan emosi (self-control), kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan mengontrol impuls, dan kesanggupan dalam menyelesaikan konflik. Selain itu, konteks kemampuan kontrol impuls menjadi tidak

terkendali ketika beban kerja berlebihan menumpuk dengan beban kerja yang perlu diselesaikan dalam waktu singkat.

Merujuk pada latar belakang diatas, bahwa **“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komunikasi, Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Sales Honda di Kota Semarang”** dirumuskan sebagai judul penelitian

#### **Rumusan Masalah**

Pengkaji telah menetapkan beberapa pertanyaan yang harus dikaji yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dengan kinerja di PT. Mandalatama Armada Motor ?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi dengan kinerja di PT. Mandalatama Armada Motor ?
3. Bagaimana pengaruh karakteristik individu dengan kinerja di PT. Mandalatama Armada Motor ?
4. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional, komunikasi, dan karakteristik individu dengan kinerja sales PT. Mandalatama Armada Motor ?

#### **TELAAH PUSTAKA**

##### **Kecerdasan Emosional**

(Agus Effendy, 2020) kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan sesuatu yang bernilai pada budaya tertentu. (Kreitner & Kinicki, 2016) mendefinisikan “kecerdasan emosional juga diartikan suatu kemampuan khusus membaca perasaan terdalam orang yang melakukan kontak, dan menangani relasi secara efektif. Sementara pada saat yang sama dapat memotivasi diri sendiri dan memenuhi tantangan manajemen relasi”.

Kemampuan ini biasanya dimiliki oleh ahli strategi, motivator, pelatih,

negosiator dan semua pengembang sumber daya manusia, mereka juga mendengar kata-kata yang tak terucapkan, pesan yang tak terdengar, melalui wajah dan bahasa tubuh sehingga dapat menyampaikan berita yang memiliki arti penting.

**Komunikasi**

Komunikasi adalah hubungan interpersonal yang menggunakan sistem lambang bahasa seperti Bahasa (kata) dan non-bahasa simbol. Oleh karena itu, dalam komunikasi apa pun, efeknya tidak dapat dikesampingkan, karena pengirim dan penerima tidak dapat memperoleh kembali bahasa lisan dan menggantikan efek yang dihasilkan. Hanya kata-kata yang bisa diubah (Byars, 2016). Sedangkan menurut (Handoko, 2013) komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan, informasi dari seseorang ke orang lain.

**Karakteristik Individu**

Hal terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, keahlian, kreativitas, dan komitmen kepada organisasi untuk mempertahankannya. Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Dalam suatu organisasi masa depan seorang individu tidak hanya bergantung pada kinerja. Administrator juga melakukan cara diskresi dan subjektif. Apa yang direspon oleh evaluator sebagai kepribadian/perilaku baik atau buruk dari seorang karyawan mempengaruhi evaluasi. Perbedaan individual meliputi :

1. Kemampuan
2. Sikap
3. Minat
4. Kebutuhan

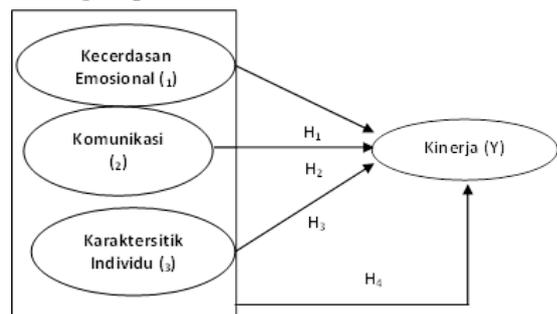
**Kinerja**

Kinerja merupakan suatu faktor yang tidak terpisahkan bagi suatu organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Kinerja adalah hasil atau keberhasilan individu secara keseluruhan dalam menyelesaikan tugas selama periode waktu tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja yang telah ditetapkan dan disepakati bersama, sasaran, sasaran, standar, dll.

(Sinambela, 2014) kinerja sebuah organisasi didefinisikan sebagai daya keefektifan organisasi secara keseluruhan untuk mencukupi kebutuhan, dan masing-masing kelompok kebutuhan yang ditetapkan sistematis terkait dengan upaya meningkatkan keterampilan organisasi. Prestasi sebagai hasil dari Tenaga Kerja atau Kinerja Tenaga Kerja.

**Kerangka Konseptual**

Pencapaian kinerja merupakan tujuan utama dari sebuah organisasi baik yang bersifat publik maupun privat. Dalam penelitian ini kinerja dilihat dari beberapa faktor meliputi kecerdasan emosional, komunikasi, dan karakteristik individu. Hal ini dapat dilihat seperti pada gambar kerangka pikir berikut;



Sumber : (Sampunto, 2019; Herawaty, 2019; Al Asy Hakim, dkk,2020; Raharwin, 2021; Junerti, 2021; Fitri, 2021)

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

**METODE PENGAJIAN**

**Jenis Pengkajian**

Dalam pengkajian ini pengkaji memakai pengkajian kuantitatif sebab data yang diperoleh berbentuk skor. Data kuantitatif yang didapat dalam pengkajian ini bersumber dari pengisian angket sebagai alat pengkajian.

**Sumber Data**

Data primer kajian ini diperoleh dari pengedaran amgket yang telah dibuat dalam bentuk susunan pernyataan ataupun permasalahan sesuai dengan faktor yang akan dipakai dalam pengkajian. Data sekunder adalah fakta yang telah dikumpulkan dengan bantuan reviewer yang berbeda.

**Metode Analisis Data**

Data ditelaah secara kuantitatif memakai SPSS guna memeriksa dan memutuskan diterimanya hipotesis dalam tingkat penyimpangannya. Penyelidikan data lebih dalam dijelaskan sebagai berikut:

**Uji Instrumen**

Uji validitas digunakan dengan mencari r hitung tergantung. Jika r hitung > r tabel maka komponen tersebut disebut valid dalam uji reliabilitas dapat dilihat dari range *alpha* ( $\alpha$ ) untuk setiap komponen. Komponen tersebut disebut dapat diandalkan jika *cronbach alpha* > 0,6

**Uji Asumsi Klasik**

Pada uji normalitas, data residual dianggap teralokasi normal jika angka signifikansi > 0,05.

Pada uji multikolinearitas, angka tidak terbentuk multikolinearitas apabila VIF < 10 sdan angka toleransi > 0,10

Pada uji heteroskedastisitas, tidak membentuk angka heteroskedastisitas jika angka signifikansi > 0,05

**Analisis Regresi Linier Berganda**

Pengkajian ini bisa diterapkan dengan memakai rumus :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Faktor terikat

$\alpha$  = Angka konstan

$\beta_1 - \beta_3$  = Koefisien

X1, X2, X3 = Faktor bebas

e = error

**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi mengindikasikan angka pada R<sup>2</sup> yang akan disalin keformat persentase. Apabila angka R<sup>2</sup> kecil, maka ditemukan kekurangan faktor bebas saat menerangkan faktor terikat. Apabila angka hampir sama dengan satu, maka faktor bebas menerangkan fakta yang dibutuhkan dalam mengestimasi jenis faktor bebas.

**Uji t**

Pada uji t, H0 diterima sedangkan Ha ditolak apabila angka signifikasi > 0,05 dan angka t hitung < t tabel dan -t hitung > -t tabel.

**Uji F**

Pada uji F, H0 diterima dan Ha ditolak apabila angka signifikasi > 0,05 dan F hitung > F tabel.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Uji Instrumen**

**Uji Validitas**

Hasil menerangkan bahwa angka rhitung > rtabel artinya poin angket yang dites bersifat valid.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Validitas**

Faktor	Instrumen Pertanyaa n	r hitung	r tabel	Keteranga n
Kinerja	X1.1	0,893	0,25	Valid

	X1.2	0,902		Valid
	X1.3	0,954		Valid
	X1.4	0,902		Valid
	X1.5	0,868		Valid
Kecerdasan	X2.1	0,862		Valid
	X2.2	0,960		Valid
Emosional	X2.3	0,937	0,25	Valid
	X2.4	0,862		Valid
	X2.5	0,960		Valid
Komunikasi	X3.1	0,930		Valid
	X3.2	0,890		Valid
	X3.3	0,987	0,25	Valid
	X3.4	0,952		Valid
	X3.5	0,956		Valid
Karakteristik	X4.1	0,878		Valid
	X4.2	0,910	0,25	Valid
	X4.3	0,906		Valid
Individu	X4.4	0,956		Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2022  
**Uji Reliabilitas**

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Faktor Pengkajian	Cronbach Alpha	Standar	Keterangan
Kinerja	0,940		Reliabel
Kecerdasan	0,949		Reliabel
Emosional		0,7	
Komunikasi	0,968		Reliabel
Karakteristik Individu	0,918		Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2022  
Tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing elemen yang digunakan pada pengujian ini dapat diandalkan, karena mereka memiliki koefisien *Cronbach Alpha* > 0,7

## 2. Uji Asumsi Klasik

### Uji Normalitas

Konsekuensi pemeriksaan memberikan penjelasan bahwa informasi tersebut memiliki nilai signifikansi = 0,286

> 0,05, artinya informasi tersebut tersebar luas.

**Tabel 3.**  
**Hasil uji One Sample KS**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0172156
	Std. Deviation	1.11455720
	Absolute	.127
Most Extreme Differences	Positive	.127
	Negative	-.087
	Kolmogorov-Smirnov Z	.985
Asymp. Sig. (2-tailed)		.286

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Sumber: Data olahan SPSS, 2022  
**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics Tolerance	VIF
(Constant)		
1		
KECERDASAN EMOSIONAL	.162	6.177
KOMUNIKASI	.190	5.268
KARAKTERISTIK INDIVIDU	.164	6.113

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data olahan SPSS, 2022

Variasi toleransi untuk semua elemen yang tidak bias adalah > 0,10 dan variasi VIF <10>

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Glejser**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	T	Sig.
1 (Constant)	2.540	.014
KECERDASAN EMOSIONAL	-.453	.652
KOMUNIKASI	-1.127	.265
KARAKTERISTIK INDIVIDU	.942	.350

a. Dependent Variable: ABS

Sumber : Data yang diolah SPSS, 2022

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa masing-masing faktor memiliki angka signifikansi  $> 0,05$  yang artinya tidak terdapat masalah Heteroskedasitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 6.**

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			T	S
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta		
	B	Std. Error			
(Constant)	1.109	.772		1.437	
KECERDASAN EMOSIONAL	.358	.083	.457	4.327	
KOMUNIKASI	.265	.089	.290	2.970	
KARAKTERISTIK INDIVIDU	.296	.130	.239	2.271	

a. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data yang diolah SPSS 2022

- Angka  $b_1 = 0,457$
- Aspek kecerdasan emosional mempunyai koefisien regresi sebesar 0,457 dan nilainya positif, artinya jika kecerdasan emosional meningkat maka kinerja secara keseluruhan akan meningkat.
- Angka  $b_2 = 0,290$
- Aspek komunikasi mempunyai koefisien regresi sebesar 0,290 dan nilainya positif, artinya jika komunikasi meningkat maka kinerja secara keseluruhan akan meningkat.

e. Angka  $b_3 = 0,239$

f. Aspek karakteristik individu mempunyai koefisien regresi sebesar 0,239 dan nilainya positif, artinya jika karakteristik individu meningkat maka kinerja secara keseluruhan akan meningkat.

### Goodness Of Fit

#### Koefisien Determinasi R Square

**Tabel. 7**

#### Hasil Uji R Square

Model Summary			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.948 <sup>a</sup>	.899	.893	1.17990

a. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMUNIKASI, KECERDASAN EMOSIONAL  
b. Dependent Variable: KINERJA

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Dapat dilihat lebih dari satu regresi linier dengan ragam  $R^2$  adalah 0,893, hal ini berarti bahwa pengaruh unsur bias kecerdasan emosional, komunikasi dan karakteristik individu terhadap unsur kinerja secara keseluruhan adalah 89,3% dan relaksasi dipengaruhi oleh elemen berbeda yang tidak diperiksa.

### Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

- Uji  $H_1$   
Faktor kecerdasan emosional mempunyai angka t hitung 4,327 dan sig 0,000, karena angka t hitung 4,327  $> t$  tabel 2,002 dan angka Sig 0,000  $< 0,05$ , artinya  $X_1$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y), **maka  $H_1$  diterima.**
- Uji  $H_2$   
Faktor komunikasi mempunyai angka t hitung 2,970 dan sig 0,004, karena angka t hitung 2,970  $> t$  tabel 2,002 dan angka Sig 0,004  $< 0,05$ , artinya

$X_2$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y), **maka  $H_2$  diterima.**

3. Uji  $H_3$

Faktor karakteristik individu mempunyai angka t hitung 2,271 dan sig 0,027, karena angka t hitung 2,271 > t tabel 2,002 dan angka Sig 0,027 < 0,05, artinya  $X_3$  berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y), **maka  $H_3$  diterima.**

**Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

**Tabel. 8**  
**Hasil Uji F**

Model	ANOVA <sup>a</sup>				
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	692.372	3	230.791	165.779	.000 <sup>a</sup>
Residual	77.961	56	1.392		
Total	770.333	59			

a. Dependent Variable: KINERJA

b. Predictors: (Constant), KARAKTERISTIK INDIVIDU, KOMUNIKASI, KECERDASAN EMOSIONAL

Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Faktor kecerdasan emosional, komunikasi dan karakteristik individu mempunyai *F range* 165.779 dengan tingkat kepentingan 0.000, sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya faktor kecerdasan emosional, komunikasi dan karakteristik individu secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja, **maka  $H_4$  diterima.**

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

- (H1) yang menyatakan bahwa masalah kecerdasan emosional memiliki dampak kualitas tinggi dan memiliki

variasi yang luas terhadap kinerja secara keseluruhan dapat diterima.

- (H2) yang menyebutkan faktor komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
- (H3) yang menyebutkan bahwa faktor karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
- (H4) yang menyatakan faktor kecerdasan emosional, komunikasi, dan karakteristik individu secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dapat diterima.

**Saran**

- Untuk meningkatkan kecerdasan emosional perlu adanya tinjauan ulang dari manajemen mengenai pola pengenalan diri karyawan terhadap lingkungan kerja serta empati dari masing-masing karyawan
- Untuk meningkatkan komunikasi perlu adanya peningkatan kesadaran atau empati masing-masing karyawan
- Untuk meningkatkan karakteristik individu, perlu adanya pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan kemampuan guna meminimalisir kesalahan dalam bekerja
- Untuk meningkatkan kualitas SDM, perlu meningkatkan standar perekrutan karyawan dengan pendidikan minimal Diploma.

**REFERENSI**

Al Asy Ari Adnan Hakim, Selvi Diliyanti Rizki, Tri Mariati Sura. 2020. Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Kinerja Pegawai: Studi Empiris Pada Dinas Sumberdaya Air Bina Marga Sulawesi Tenggara. Muhammadiyah Riau Accounting

- and Business Journal Vol. 1 No. 2 (2020). hal. 091-099
- Byars, L.L., and Rue, L.W. 2016. Human Resource Management. Edisi Ke-8 New York: McGraw-Hill.
- Catur Widayati, 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Tingkat Pendidikan Dan Karir Terhadap Kinerja Karyawan (Studi kasus pada Sales Marketing PT Astra International Daihatsu Cabang Tangerang). Jurnal Ekonomi/Volume I, No. 02, Juli 2016: 213-23
- Effendy, O.U. 2020. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Fitri Hariyanti. 2021. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains (JEMS) e-ISSN 2721-5415 Volume 2 Nomor 1 Januari 2021
- Ghozali, I. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Goleman, D., 2015. Emotional Intelligence; Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting dari IQ, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handoko, H. T. 2013. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Yogyakarta: BPFE
- Hasibuan, MSP. 2015. Manajemen sumber daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Hendry Simamora. 2014. Riset Pemasaran. Falsafah, Teori dan Aplikasi. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Herawaty, Henny. 2019. Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tulang Bawang Barat. Jurnal Gema Ekonomi Vol. 9, No. 1 Februari 2019 Hal. 1397-1405
- Joyce Sagita, 2015. Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bappeda Provinsi Sulawesi Tengah. e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 1, Januari 2015 hlm 105-115. ISSN: 2302-2019
- Junerti, Sri. 2021. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Karakteristik Pekerjaan Dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu. Jurnal Riset Manajemen & Bisnis (JRMB), Vol.6 No. 2 November 2021
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki. 2016. Organizational Behavior. New York: McGraw-Hill.
- Mangkunegara, Prabu, Anwar. 2012. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Refika Aditama, Bandung.
- Mangkuprawira, AP dan Hubeis. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Noorlaily Maulida, 2018. Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Bess Finance Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. 2 No. 1 (2018) 12-23
- Raharwin, Muhammad Arsad. 2021. Kompetensi Individu, Komunikasi, Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai KPU Provinsi Maluku. *Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora* Vol 4 No 1 April 2021
- Rivai, Vethzal. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2018. *Perilaku Organisasi Jilid IV*. Salemba Empat.
- Sagala, Syaiful. 2015. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta. Cetakan Kedelapan.
- Sampunto, Syahid. 2019. Pengaruh Kompetensi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Komitmen Organisasi (Studi Empirik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Demak). *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi* No. 47 / Th. VI / Oktober 2019
- Sella Selvia Ananda, 2018. Pengaruh Karakteristik Individu Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Motivasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Petrokimia Gresik). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*|Vol. 58 No. 1 Mei 2018
- Sinambela, Lijan. 2014. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suseno Hadi Purnomo, Heslina, Awanda, Maulana, Yuni Wulandari, Fitri Ramayani. 2016. Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Trans Kalla Makassar. *Jurnal Imiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)* Oktober 2016, No. ISSN : 1907 - 5480
- Vetra Zami. 2015. *Pengaruh Faktor-Faktor Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan PT. South Pacific Viscose*. Thesis Universitas Gajah Mada.Yogyakarta.
- Wong, C. S., & Law, K. S. 2014. The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Eploratory Study. *Leadership Quarterly*.