**DAMPAK EMOTIONAL INTELLIGENCE, INTELLECTUAL INTELLIGENCE,
DAN COMMUNICATION SKILL PADA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. PETROKIMIA GRESIK**

Oleh:

**Utami Puji Lestari, Eva Hidayanti
Universitas Sunan Giri Surabaya**

ABSTRACT

This study aims to determine the impact of emotional intelligence, intellectual intelligence and communication skills on improving employee performance at PT. Petrochemical Gresik. The results of the t-test in this study indicate that the independent variable of emotional intelligence has no partial effect, intellectual intelligence variable partially influences and communication skill variable partially influences on improving employee performance at PT. Petrochemical Gresik. The results of the F test, shows that the independent variables of emotional intelligence, intellectual intelligence and communication skills simultaneously have a significant effect on the dependent variable increasing employee performance at PT. Petrochemical Gresik.

Keywords: emotional intelligence, intellectual intelligence, communication skills, employee performance.

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan bisnisnya, perusahaan PT. Petrokimia Gresik berkomitmen untuk terus tumbuh dan berkembang bersama masyarakat, demi mendukung terwujudnya ketahanan pangan nasional dan kemajuan dunia pertanian. PT. Petrokimia Gresik tidak hanya terikat dengan orang-orang yang berada di dalam struktur organisasinya (internal), karena pada dasarnya perusahaan dapat dikatakan baik apabila perusahaan tersebut dapat diakui eksistensinya di masyarakat sekitar. Eksistensi tersebut dapat diperoleh melalui komunikasi secara baik yang dilakukan perusahaan kepada masyarakat guna mendapatkan dan memenuhi aspirasi mereka.

Perusahaan akan menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuannya tersebut. Salah satu sumber daya yang penting adalah manusia. Pegawai yang memiliki kemampuan dan tingkat usaha yang tinggi serta mendapat dukungan organisasi tentu harus mampu memberikan hasil kerja yang baik juga. Jadi bila kinerja pegawai baik maka kinerja organisasi akan baik juga karena kinerja keorganisasional tergantung dari kinerja individu dan kelompok. Individu dan kelompok harus bekerja sama agar tercipta keefektifitasan organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2016), manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses pemanfaatan SDM secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan, dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan atau proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi agar semua potensi fisik dan psikis yang dimiliki berfungsi maksimal untuk mencapai

tujuan. Selanjutnya menurut Handoko (2013), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.

Menurut Tampubolon (2013), tingginya keefektivitasan suatu organisasi berarti pencapaian tujuan organisasi dapat tercapai. Kinerja pegawai dalam suatu organisasi tidak bisa dilepaskan dari adanya kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), kecerdasan intelektual (*intellectual intelligence*) dan kemampuan komunikasi (*communication skill*). Menurut Moehariono (2012) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian yang dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi yang dituangkan melalui perencanaan strategi suatu lembaga. Kecerdasan merupakan hal yang perlu ditingkatkan sebagai upaya perusahaan mendapatkan sumber daya manusia yang memiliki etos kerja tinggi, faktor yang menjadi perhatian dalam penelitian ini yaitu kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), kecerdasan intelektual (*intellectual intelligence*) dan kemampuan komunikasi (*communication skill*).

Definisi kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) menurut Prawironegoro (2016) adalah kecerdasan perasaan (penghayatan), atau kepekaan, kelembutan, kehalusan perasaan, artinya kerja dalam perusahaan hakikatnya adalah penderitaan karena apa yang di hasilkan bukan menjadi miliknya. Kecerdasan ini merupakan hasil dari hidup untuk bekerja dan berjuang meningkatkan dan memperbaiki hidup. Membantu setiap individu untuk mendekati emosi yang muncul, menilai, mengkomunikasikan dan memanfaatkan emosi dalam menyelesaikan masalah. Menurut Robbins dan Judge (2015) kecerdasan intelektual (*intellectual intelligence*) adalah sebuah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Komunikasi bertujuan untuk memberikan pengaruh kepada seluruh anggota organisasi agar mereka secara bersama-sama dapat mencapai tujuan organisasi.

Goleman (2013) menunjukkan bahwa kontribusi IQ bagi keberhasilan seseorang hanya sekitar 20% sisanya 80% ditentukan oleh serumpun faktor yang disebut kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). Selanjutnya menurut Goleman, biasanya pada orang-orang yang murni hanya memiliki kecerdasan akademis tinggi, mereka cenderung memiliki rasa gelisah yang tidak beralasan, terlalu kritis, rewel, cenderung menarik diri, terkesan dingin dan cenderung sulit mengekspresikan kekesalan dan kemarahannya secara tepat. Bila didukung dengan rendahnya taraf kecerdasan emosionalnya, maka orang-orang seperti ini sering menjadi sumber masalah. Berdasarkan sifat-sifat diatas, bila seseorang memiliki IQ tinggi namun taraf kecerdasan emosionalnya rendah maka cenderung akan terlihat sebagai orang yang keras kepala, sulit bergaul, tidak peduli, acuh tak acuh, mudah frustrasi, tidak mudah percaya kepada orang lain, tidak peka dengan kondisi lingkungan dan cenderung putus asa bila mengalami stress. Kondisi sebaliknya, apabila

dialami oleh orang yang memiliki taraf IQ rata-rata namun memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Memiliki kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) yang tinggi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai dan mempunyai peran yang sangat penting dalam pelaksanaan tugasnya.

Rumusan masalah di penelitian ini adalah apakah variabel *emotional intelligence*, *intellectual intelligence* dan *communication skill* berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT. Petrokimia Gresik?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertempat di PT. Petrokimia Gresik, dengan total karyawan sebanyak 2.926 karyawan. Berdasarkan ukuran sampel yang dikemukakan oleh Roscoe maka sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu antara 30 – 500 dengan jumlah 132 sampel. Definisi operasional variabel penelitian dijelaskan berikut ini.

Emotional Intelligence (X_1) adalah kemampuan seseorang untuk memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati serta mampu mengelola suatu komunitas. Menurut Goleman (2013) yang dikutip oleh Wiliandari kecerdasan emosional dibagi menjadi lima indikator, yaitu sebagai berikut:

- a. *Self awareness* (mengenali emosi diri) adalah keadaan dimana seseorang bisa memahami dirinya sendiri dengan setepat-tepatnya.
- b. *Self management* (mengelola emosi) merupakan kemampuan seseorang mengenali emosi diri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, semua itu untuk digunakan dalam hubungan dengan orang lain dan tindakan sehari-hari.
- c. *Self motivation* (memotivasi diri sendiri). Motivasi merupakan kemampuan menggunakan hasrat atau keinginan untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik.
- d. *Social awareness* (mengenali emosi orang lain) merupakan kemampuan memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan berbagai macam orang.
- e. *Social skill* (membina hubungan) merupakan kemampuan seseorang untuk mengelola emosinya dengan baik ketika sedang hubungan dengan orang lain, menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan mampu bekerja dalam tim.

Intellectual Intelligence (X_2) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktifitas mental berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Menurut Wiramiharja (2014) menyebutkan tiga indikator kecerdasan intelektual yang menyangkut tiga indikator, yaitu:

- a. Pemahaman dan nalar dibidang numerik atau yang berkaitan dengan angka biasa disebut dengan kemampuan numerik.
- b. Kemampuan figur yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bentuk.

- c. Kemampuan verbal yaitu merupakan pemahaman dan nalar dibidang bahasa.

Communication Skill (X_3), menurut Charoenngam dan Jabin dalam Mas'ud (2004) bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat kemampuan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Bijaksana dan kesopanan merupakan sikap seseorang dalam mengambil tindakan atau keputusan yang objektif, dengan memperhatikan etika, sopan santun, dan tata krama.
- b. Penerimaan umpan balik merupakan kesiapan diri dalam menerima umpan balik dari bawahan, atasan, dan rekan kerja.
- c. Berbagi informasi adalah kemampuan seseorang memberi dan menerima informasi dari berbagai pihak tentang bagian dimana ia bekerja.

Kinerja Karyawan, menurut Mangkunegara (2014) ada beberapa dimensi dari kinerja yakni:

- a. Kualitas kerja merupakan tingkat yang dicapai dari proses atau hasil yang diperoleh pada suatu kegiatan mendekati kesempurnaan yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan.
- b. Kuantitas kerja meliputi output perlu diperhatikan juga bukan hanya output rutin tetapi juga cepat bisa menyelesaikan kerja "extra".
- c. Keandalan yakni mampu melakukan pekerjaan dan menjaga reputasi perusahaan. Dapat tidaknya diandalkan mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati dan kerajinan.
- d. Sikap merupakan kesiapan mental untuk merespon sesuatu baik negatif maupun yang positif. Meliputi sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan juga kerjasama.

Teknik pengumpulan dapat dilakukan tiga cara, yaitu sebagai berikut:

1. *Interview* (wawancara), merupakan pengumpulan data melalui tatap muka (*face to face*).
2. *Kuesioner* (angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengambilan kuesioner dalam penelitian ini dilakukan secara online. Koesioner dalam penelitian ini dapat di ukur menggunakan skal *likert* sebagai berikut:
 - a. SS (Sangat Setuju) = skor 5
 - b. S (Setuju) = skor 4
 - c. KS (Kurang Setuju) = skor 3
 - d. TS (Tidak Setuju) = skor 2
 - e. STS (Sangat Tidak Setuju) = skor 1
3. *Observasi* (pengamatan), observasi merupakan sebagai teknik pengumpulan data mempunyai cara yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, akan tetapi juga pada obyek-obyek alam yang lain.

Alat analisis adalah regresi merupakan salah satu analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang disebarakan sebanyak 132 responden. Metode pengambilan keputusan uji validitas menggunakan batasan r_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,05%, adalah jika nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel maka penelitian tersebut valid. Jika nilai r hitung $<$ dari nilai r tabel maka penelitian tersebut tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05 adalah 0,1710 dengan jumlah responden 130 yang didapat dari ($df = n-2$), dimana $n =$ jumlah responden (132) - $2 = 130$. Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung (Corrected Item Total Correlation)	Nilai r tabel	Ketera ngan
<i>Emotional Intelligence (X₁)</i>	Butir 1	0,754	0,171	Valid
	Butir 2	0,682		Valid
	Butir 3	0,557		Valid
	Butir 4	0,725		Valid
	Butir 5	0,585		Valid
	Butir 6	0,693		Valid
	Butir 7	0,725		Valid
	Butir 8	0,518		Valid
	Butir 9	0,754		Valid
<i>Intellectual Intelligence (X₂)</i>	Butir 1	0,574		Valid
	Butir 2	0,679		Valid
	Butir 3	0,760		Valid
	Butir 4	0,737		Valid
	Butir 5	0,654		Valid
	Butir 6	0,678		Valid
<i>Communica tion Skill (X₃)</i>	Butir 1	0,725		Valid
	Butir 2	0,718		Valid
	Butir 3	0,764		Valid
	Butir 4	0,774		Valid
	Butir 5	0,680		Valid
	Butir 6	0,629		Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Butir 1	0,792		Valid
	Butir 2	0,750		Valid
	Butir 3	0,813		Valid
	Butir 4	0,859	Valid	
	Butir 5	0,781	Valid	
	Butir 6	0,787	Valid	

Sumber : data primer diolah dengan Ms. Excel

Metode pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Dimana suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Hasil reliabilitas untuk item-item pernyataan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Taraf Signifikansi	Keterangan
<i>Emotional Intelligence</i> (X ₁)	0,841	0,60	Reliabel
<i>Intellectual Intelligence</i> (X ₂)	0,757		Reliabel
<i>Communication skill</i> (X ₃)	0,803		Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,881		Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Dari hasil perhitungan regresi diperoleh satu hasil persamaan sebagai berikut : $Y = 0,614 + 0,161 X_1 + 0,378 X_2 + 0,359 X_3 + e$

Tabel 3
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,614	,258		2,383	,019
Emotional Intelligence	,161	,091	,152	1,776	,078
Intellectual Intelligence	,378	,083	,381	4,523	,000
Communication Skill	,359	,075	,356	4,759	,000

Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Berdasarkan pada model persamaan regresi linier tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) bertanda positif, menunjukkan apabila variabel bebas (*Emotional Intelligence*, *Intellectual Intelligence* dan *Communication Skill*) bernilai sama dengan nol, maka variabel terikat (kinerja karyawan) sebesar konstanta, dapat diartikan jika *Emotional Intelligence*, *Intellectual Intelligence* dan *Communication Skill* nihil atau minimal, maka kinerja karyawan sebesar konstanta 0,614.
2. Nilai koefisien regresi b₁ untuk *emotional intelligence* (X₁) sebesar 0,161. Nilai b₁ positif menunjukkan bahwa ada hubungan searah antara variabel *emotional intelligence* (X₁) dengan variabel kinerja karyawan (Y), dalam arti jika *emotional intelligence* ditingkatkan maka kinerja karyawan akan meningkat. Jika variabel X₁ naik sebesar 1 satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,161 dengan anggapan variabel-variabel lain yaitu *intellectual intelligence* (X₂) dan *communication skill* (X₃) tetap.

3. Nilai koefisien regresi b_2 untuk *intellectual intelligence* (X_2) sebesar 0,378. Nilai b_2 positif menunjukkan bahwa ada hubungan searah antara variabel *intellectual intelligence* (X_2) dengan variabel kinerja karyawan (Y), dalam arti jika *intellectual intelligence* ditingkatkan maka kinerja karyawan akan meningkat. Jika variabel X_2 naik sebesar 1 satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,378 dengan anggapan variabel-variabel lain yaitu *emotional intelligence* (X_1) dan *communication skill* (X_3) tetap.
4. Nilai koefisien regresi b_3 untuk *communication skill* (X_3) sebesar 0,359. Nilai b_3 positif menunjukkan bahwa ada hubungan searah antara variabel *communication skill* (X_3) dengan variabel kinerja karyawan (Y), dalam arti jika *communication skill* ditingkatkan maka kinerja karyawan akan meningkat. Jika variabel X_3 naik sebesar 1 satuan maka variabel Y akan naik sebesar 0,359 dengan anggapan variabel-variabel lain yaitu *emotional intelligence* (X_1) dan *intellectual intelligence* (X_2) tetap.

Nilai *R square* atau uji determinasi menunjukkan nilai 0,619 atau 61,9%, yang berarti variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu *emotional intelligence*, *intellectual intelligence* dan *communication skill* mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 61,9%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai *R* atau uji korelasi dari variabel terikat sebesar 78,7% ($R=0,787$) yang menunjukkan bahwa kekuatan korelasi tersebut adalah kuat antara *emotional intelligence*, *intellectual intelligence* dan *communication skill* terhadap kinerja karyawan.

Tabel 4
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787 ^a	,619	,610	,32648

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 22

Pengujian Secara Simultan (Uji F) adalah sebagai berikut. Dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05%, df_1 ($k-1$), dan df_2 ($n-k$), dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel, sehingga diperoleh $df_1 = 4 - 1 = 3$ atau $132 - 4 = 128$ dengan F_{tabel} sebesar 2,68 dan berdasarkan nilai F_{hitung} dari perhitungan diatas, diketahui nilai F_{hitung} adalah 69,321 yang artinya $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ (2,68).

Tabel 5
Hasil Perhitungan Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22,167	3	7,389	69,321	,000 ^b
	Residual	13,644	128	,107		
	Total	35,811	131			

Sumber : Data primer yang diolah menggunakan SPSS 22

PENUTUP

1. Hasil uji t untuk variabel *emotional intelligence* (X_1) menunjukkan t_{hitung} sebesar $1,776 < 1,978 t_{tabel}$, *intellectual intelligence* (X_2) mempunyai t_{hitung} $4,523 > 1,978 t_{tabel}$, dan *communication skill* (X_3) mempunyai t_{hitung} $4,759 > 1,978 t_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas *emotional intelligence* (X_1) tidak berpengaruh parsial, variabel *intellectual intelligence* (X_2) berpengaruh parsial dan variabel *communication skill* (X_3) berpengaruh parsial terhadap peningkatan kinerja karyawan (Y) di PT. Petrokimia Gresik.
2. Dilihat dari uji F, menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar $69,321 > F_{tabel}$ $2,68$, artinya variabel bebas *emotional intelligence* (X_1), *intellectual intelligence* (X_2) dan *communication skill* (X_3) secara simultan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. Petrokimia Gresik.
3. Variabel *intellectual intelligence* (X_2) yang diduga berpengaruh dominan terhadap peningkatan kinerja karyawan (Y) pada PT. Petrokimia Gresik dinyatakan tidak terbukti. Hal ini ditunjukkan dari hasil penelitian uji t yang memiliki nilai t_{hitung} terbesar yaitu variabel *communication skill* (X_3) sebesar $4,759$.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Kahtani, A. 2013. Employee emotional intelligence and employee performance in the higher education institutions in Saudi Arabia: a proposed theoretical framework', *International Journal of Business and Social Science*, 4(9), 80–95.
- Asnawi, Nur & Masyhuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN- Maliki Press. 2011.
- Binet, A & Simon, T. 2014. *The Development Of Intelligence In Children (The Binet –Simon Scale)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Cherniss, C. 2000. Emotional intelligence: what it is and why it matters', *Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New Orleans, LA.
- Ciarrochi, J., Forgas, J.P. and Mayer, J.D. 2006. *Emotional Intelligence in Everyday Life*, 2nd ed., Psychology Press, Hove, UK.
- Colston, R.D. (2008) *The Relationship between Emotional Intelligence and Academic Achievement: Implications of Birth Order Based on Social Rank for Non-Traditional Adult Learners*, Doctoral dissertation, Proquest Dissertations Publishing.
- Darmawan, D. 2012. *Motivasi & Kinerja (Studi Sumber Daya Manusia)*, Metromedia, Surabaya.
- Darmawan, D. 2013. *Pengaruh Konsep Diri dan Kecerdasan Adversitas terhadap Motivasi Berprestasi dan Intensi Berwirausaha*, Metromedia, Surabaya
- Darmawan, D., S. Arifin, & A. R. Putra. 2018. *Teknik Komunikasi*, Metromedia, Surabaya.

- Darmawan, D., E. A. Sinambela, M. Hariani, dan Mochamad Irfan. 2020. Analisis Komitmen Organisasi, Iklim Kerja, Kepuasan Kerja dan Etos Kerja yang Memengaruhi Kinerja Pegawai, *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(1), 58-70.
- DeCaro, N.E. (2005) *An Investigation of the Relationship of Initiating Structure, Consideration and Gender Perception: An Examination of the Path-Goal Theory*, Doctoral dissertation, Capella University.
- Devito, A. Joseph. 2011. *Komunikasi Antar manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Eccles, R. 1991. The performance measurement manifesto', *Harvard Business Review*, 69(1), 131-137.
- Edelman, P. & Van Knippenberg, D. 2018. Emotional intelligence, management of subordinate's emotions, and leadership effectiveness, *Leadership and Organization Development Journal*, 39(5), 592-607.
- Goleman, Daniel. 2013. *Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman, Daniel. 2015. *Emotional Intelligence*. Alih Bahasa: T. Hermay. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2013. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Hariani, M. 2017. Analisis Respon Pekerja terhadap Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Bagian Pengendalian Kualitas dalam Kegiatan Ekspor Hasil Produksi Rotan, *Jurnal Agrimas*, 1(1), 19-28.
- Hariwijaya. 2014. *Tes EQ (Metode Terbaru Dalam Penerimaan Pegawai BUMN Dan Karyawan)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Higgs, M. 2004. A study of the relationship between emotional intelligence and performance in UK call centres, *Journal of Managerial Psychology*, 19(4), 442-454.
- Hutomo, S. & D. Darmawan. 2011. Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Menuju Keunggulan Bersaing, *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(1), 13-22.
- Lestari, U. P. & D. Darmawan. 2014. Studi Tentang Hubungan Motivasi Dan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Karyawan, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 1-6.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2014. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung PT. Refika Aditama.
- Mardikaningsih, R. 2014. Kinerja Karyawan dan Faktor-Faktor yang memengaruhinya, *Jurnal Ilmu Sosial*, 7(2), 73-84.
- Mardikaningsih, R. 2016. Variabel Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja serta Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan, *Management & Accounting Research Journal*, 1(1), 55-62.
- Mas'ud F. 2004. *Survai Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Miller. 2013. *Teknik Sampling*. Bandung : Alfabeta.
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Ngalim, Purwanto. 2013. *Prinsip-Prinsip Dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Noor Juliansyah. 2015. Metodologi Penelitian. Jakarta : Prenada Media Group.
- Palembeta, T. & S. Arifin. 2014. Pengaruh Penilaian Kinerja terhadap Motivasi Kerja, *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Indonesia*, 1(1), 23-32.
- Prawironegoro, Darsono dan Dewi Utari. 2016. Manajemen SDM Abad 21 (Sumber Daya 1Manajemen SDM Abad 21 (Sumber Daya Manusia). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Purwanto, Djoko. 2010 Kominikasi Bisnis. Erlangga : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rahadi, Dr Dedi Rianto. 2010. Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Malang: Tunggal Mandiri
- Retno, Ayu Pratiwi. 2013. Psikologi Remaja. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Jakarta : PT. Rajagrafindo.
- Robbins, P. Stephen and A. Judge Timothy. 2015. Peilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Santosa, A. & D. Darmawan. 2002. Hubungan Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 3(2), 81-92.
- Sedarmayanti. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bogor : PT. Grafindo persada.
- Sinambela, E. A., Y. R. Al Hakim, & M. Irfan. 2019. Pengaruh Kedisiplinan dan Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, *Relasi - Jurnal Ekonomi*, 15(2), 308-320.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D. Cetakan Kelima Belas. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, 2014. Metode penelitian pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif Dan R&D. Cetakan 23. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Statistik untuk Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sunyoto, 2014. Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Cetakan Kedua. PT. Buku Seru
- Tampubolon, Manahan, P. 2013. Perilaku Keorganisasian (Organization Behavior) Perspektif Organisasi Bisnis. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Vandy, Try Leo. 2012. Brillian At Work For Leader Menjadi Pemimpin Brillian Dalam Pekerjaan Dan Kehidupan Anda. Yogyakarta : Pohon Cahaya.
- Wahyudi, I, D. Bhaskara, D. Darmawan, Hermawan & N. Damayanti. 2006. Kinerja Organisasi dan Faktor-Faktor Pembentuknya, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 95-108.
- Wiramiharja, A. Sutardjo. 2014. Pengantar Psikologi Abnormal. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Yuli, Wiliandari. 2013. Aplikasi Kecerdasan Emosional Dalam Perilaku Organisasi. Edisi ix (April). 3-4,8.
- Yusuf Syamsu. 2015. Perkembangan Anak Dan Remaja. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- <http://www.antaraneews.com>
- www.petrokimia-gresik.com