

**PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT PLN (PERSERO) PUSLITBANG KETENAGALISTRIKAN**

TUGAS AKHIR

ASTRI SEKAR RANI

193402516049



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

**PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT PLN (PERSERO) PUSLITBANG KETENAGALISTRIKAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

Oleh :

ASTRI SEKAR RANI

193402516049



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) PUSLITBANG KETENAGALISTRIKAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 02 Februari 2023



Astri Sekar Rani
NPM: 193402516049

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PLN (PERSERO) PUSLITBANG KETENAGALISTRIKAN**

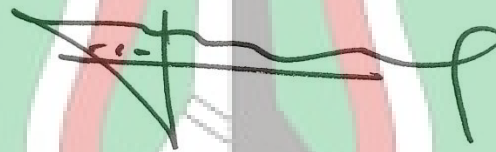
Nama Mahasiswa : **ASTRI SEKAR RANI**

Nomor Pokok : **193402516049**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,

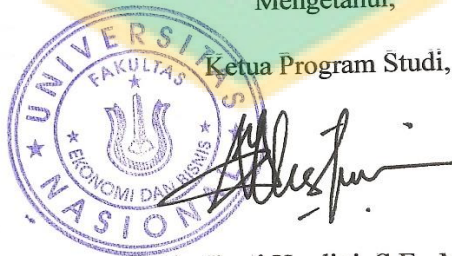
Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta:

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA,
DAN KECERDASAN EMOSIONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT. PLN (PERSERO) PUSLITBANG
KETENAGALISTRIKAN**

Nama Mahasiswa : **ASTRI SEKAR RANI**

Nomor Pokok : **193402516049**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**Menyetujui
Pebimbing Tugas Akhir,**



(Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,



(Dr. I Made Adnyana, S.E., M.M.)

Anggota/ Penguji,



(Dr. Andi Pallawagau, S.E., M.Si.)

**Mengetahui
Dekan,**



(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta: 2023

Tanggal Lulus: 2023

ABSTRAK

PENGARUH KOMUNIKASI, BEBAN KERJA, DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT PLN (PERSERO) PUSLITBANG KETENAGALISTRIKAN

Oleh:

Astri Sekar Rani

NPM: 193402516049

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi, beban kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan PT PLN (Persero) Puslitbang Ketenagalistrikan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan kuesioner berskala likert. Responden pada penelitian ini sebanyak 80 karyawan PT PLN (Persero) Puslitbang Ketenagalistrikan. Pada penelitian ini menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.0 dengan menggunakan teknik analisis data inferensial dengan regresi linear berganda.

Hasil penelitian analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa variabel independen Komunikasi (X1), Beban Kerja (X2), dan Kecerdasan Emosional (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji t diperoleh nilai signifikan variabel Komunikasi (X1) sebesar 0.000, sedangkan variabel Beban Kerja (X2) sebesar 0.015, dan variabel Kecerdasan Emosional (X3) sebesar 0.000. Maka dapat ditarik kesimpulan secara parsial bahwa ketiga variabel independen tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kinerja Karyawan (Y).

Kata Kunci: Komunikasi, Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF COMMUNICATION, WORKLOAD AND EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT PLN (PERSERO) PUSLIBANG KETENAGALISTRIKAN

By:

Astri Sekar Rani

NPM: 193402516049

Thesis, under the guidance of Mr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M.

This study aims to analyze and determine the effect of communication, workload, and emotional intelligence on the performance of employees of PT PLN (Persero) Pustlibang Ketenagalistrikan. This study used primary data using a Likert scale questionnaire. Respondents in this study were 80 employees of PT PLN (Persero) Pustlibang Ketenagalistrikan. This study, using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 23.0 program using inferential data analysis techniques with multiple linear regression.

The results of the multiple linear regression analysis show that the independent variables Communication (X1), Workload (X2), and Emotional Intelligence (X3) have a positive and significant effect on the dependent variable Employee Performance (Y). This can be proven by the results of the t test, which obtained a significant value for the Communication variable (X1) of 0.000, while the Workload variable (X2) of 0.015, and the Emotional Intelligence variable (X3) of 0.000. So it can be concluded partially that the three independent variables have a positive and significant effect on the dependent variable Employee Performance (Y).

Keywords: *Communication, Workload, Emotional Intelligence, and Employee Performance.*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Astri Sekar Rani
2. Tempat, Tanggal Lahir : Depok, 02 Juni 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Jln. Gg Masjid RT. 06 RW.05 No. 47
Kel. Ratujaya, Kec. Cipayung, Depok.
5. No. Handphone : 081283331274
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : astri.sekarrani@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2007 – 2013 : SDN Ratujaya 04
2. Tahun 2013 – 2016 : SMP PGRI 1 Depok
3. Tahun 2016 – 2019 : SMA Sejahtera 1 Depok
4. Tahun 2019 – 2023 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Jakarta,

Astri Sekar Rani
193402516049

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja, dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Puslitbang Ketenagalistrikan” dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan/prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah membantu dan memberikan kemudahan dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis (Ibu Sukini dan Bapak Surato) yang selalu mendoakan, menguatkan, memberi dukungan penuh, dan memotivasi penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
9. Kepada kedua kakak saya (Rachman Imanda dan Ibnu Dwi Kurnia) dan sepupu – sepupu saya yang telah mendukung penulis dalam hal teknis pengerjaan tugas akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
10. Kepada sahabat penulis Najla Alyssa Fadia yang selalu mendukung, memotivasi, mendengar keluh kesah, dan memberikan semangat kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Kepada teman – teman seperjuangan yang juga sedang menyusun tugas akhir (Nova Listya Rini, Indah Rahmawati Rambe, dan Alisia Ika Pratiwi) yang saling mendukung, memberikan motivasi, mendengarkan keluh kesah, serta berdiskusi selama masa perkuliahan di Universitas Nasional hingga penyusunan tugas akhir ini.
12. Serta kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dengan semangatnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, semoga semua kebaikannya mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Sehingga, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak dan semoga penyusunan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

Astri Sekar Rani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian, Fungsi, Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
B. Pengertian, Faktor – Faktor, Tujuan, Penilaian dan Indikator Kinerja Karyawan	11
C. Pengertian, Faktor – Faktor, Proses, Jenis – Jenis, Komunikasi yang Efektif dan Indikator Komunikasi	15
D. Pengertian, Faktor – Faktor, Aspek – Aspek, dan Indikator Beban Kerja..	22
E. Pengertian, Faktor – Faktor, Aspek – Aspek, dan Indikator Kecerdasan Emosional	26
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	30
G. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	33
H. Kerangka Analisis	35
I. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Objek Penelitian	37
B. Data Penelitian	37
1. Sumber Data dan Jenis Data	37
2. Populasi dan Sampel	38
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	39
C. Definisi Operasional Variabel.....	40
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Karakteristik Responden	46
2. Deskripsi Data Profil Responden	48
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	52
B. Pembahasan.....	64
1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	64

2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	66
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Capaian Kinerja Karyawan PT PLN (Persero) Puslitbang Ketenagalistrikan Tahun 2019 – 2021	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	33
Tabel 3. 1 Skala Likert	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	51
Tabel 4. 5 <i>Average Total Mean</i> Komunikasi (X1)	52
Tabel 4. 6 <i>Average Total Mean</i> Beban Kerja (X2)	53
Tabel 4. 7 <i>Average Total Mean</i> Kecerdasan Emosional (X3)	54
Tabel 4. 8 <i>Average Total Mean</i> Kinerja Karyawan (Y)	55
Tabel 4. 9 Hasil Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Komunikasi.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Analisis	35
Gambar 4. 1 Diagram Persentase Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Gambar 4. 2 Diagram Persentase Karakteristik Berdasarkan Usia	49
Gambar 4. 3 Diagram Persentase Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Gambar 4. 4 Diagram Persentase Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja	51

