

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bisnis ritel merupakan suatu usaha menyalurkan berbagai produk kepada konsumen untuk dikonsumsi sendiri. Bisnis ritel merupakan bisnis yang sangat menjanjikan seiring meningkatnya kebutuhan konsumen, untuk itu banyak pelaku bisnis mulai berlomba dalam meningkatkan strategi penjualan maupun kinerja pada perusahaan ritel itu sendiri.

Banyak yang telah menyadari bahwa di zaman yang serba modern sekarang ini suatu perubahan dan suatu perkembangan terus terjadi ditempat kerja akibat dari berkembangnya teknologi dan adanya globalisasi. Tidak hanya mengejar keuntungan akan tetapi suatu perusahaan perlu memperhatikan proses untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka untuk mencapai tujuannya, yang menjadi faktor kunci dalam suatu perusahaan adalah kinerja (*Performance*). Kinerja adalah hasil dari orang dan sumber yang berada dilingkungan kerja secara bersama mendapatkan hasil akhir berdasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditentukan. Berhasil atau tidaknya suatu kinerja dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti keadaan lingkungan kerja, jelas atau tidaknya peran, tingkat kompetensi, dan ada pula faktor lainnya seperti imbalan dan penghargaan, nilai dan budaya.

Suatu kompetensi yang bersifat mendasar yaitu diantaranya pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan kemampuan adalah karakter yang berasal dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerjanya yang baik dan efektif dalam bekerja atau melaksanakan tugasnya. Kompetensi berhubungan erat dengan nilai, standar, dan bagaimana seseorang memiliki pandangan hidup, itulah yang menjadi aspek – aspek dasar kepribadian yang dianggap penting untuk melaksanakan / melakukan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab. Akan

tetapi ternyata tidak semua aspek – aspek pribadi dalam diri seorang karyawan merupakan suatu kompetensi, hanya aspek yang dapat mendorong diri seorang karyawan untuk berusaha mencapai kinerja yang baik dan optimal yang bisa disebut kompetensi. Salah satu kompetensi tersebut yaitu kecerdasan emosional.

Jika ditelusuri mendalam, sekarang ini sekolah dan budaya yang ada lebih mengutamakan kemampuan akademis atau kecerdasan otak (IQ) dibandingkan dengan kecerdasan emosional. Bukannya kecerdasan otak tidaklah penting, akan tetapi kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang besar terhadap hubungan antar manusia. Jika kecerdasan emosional tidak dikembangkan secara baik, tidak menutup kemungkinan akan banyak orang yang tidak mengetahui bagaimana memposisikan dirinya di dalam masyarakat atau suatu organisasi. Oleh karena itu dalam dunia kerja orang yang memiliki kecerdasan emosional baik akan lebih diandalkan dari orang yang memiliki IQ tinggi. Jadi kecerdasan otak bukan menjadi penentu yang dominan didalam berkembangnya karir seseorang, melainkan adalah kecerdasan emosional. Dalam suatu perusahaan, semakin tinggi jabatan seseorang, semakin berperan kecerdasan emosionalnya. Dengan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan orang lain, bertahan menghadapi berbagai situasi agar terhindar dari frustrasi, mengendalikan diri dan tidak berlebihan mengekspresikan kesenangan, mengatur *mood* dan dapat menjaga beban stress supaya tetap dapat berpikir secara positif, serta mempunyai rasa empati dan selalu berdoa sehingga seseorang dapat menentukan sukses dalam hidupnya.

Pemimpin di dalam suatu perusahaan sangat membutuhkan kecerdasan emosional yang tinggi dikarenakan mereka adalah wakil dari perusahaan itu sendiri dan mempunyai peranan penting dalam pembentukan moral serta disiplin para karyawannya. Diluar maupun didalam perusahaan mereka berinteraksi dengan banyak orang, oleh karena itu pemimpin yang memiliki empati tinggi dapat memahami dan mengerti akan kebutuhan karyawannya sehingga karyawan dapat memberikan umpan balik yang membangun bagi pemimpin dan perusahaan itu sendiri. Kecerdasan emosional dapat menjadi nilai dasar dalam dunia kerja

caranya dengan melakukan pelatihan, dengan memperhatikan bahwa kesuksesan seseorang dalam bekerja terdapat kecerdasan emosional yang berperan aktif di dalamnya.

Ada faktor selain kecerdasan emosional yang mampu menghasilkan kinerja yang optimal, yaitu kompetensi komunikasi. Kita ketahui bersama dalam dunia kerja komunikasi sangatlah penting. Dapat kita pahami jika terjadi komunikasi yang tidak baik berpotensi menimbulkan dampak negatif yang meluas terhadap kelangsungan perusahaan, seperti misalnya akan terjadi konflik antar karyawan satu dengan yang lainnya. Sebaliknya terjadinya komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan akan berdampak positif, seperti misalnya meningkatkan kekompakan dan kerjasama, meningkatkan saling pengertian antar karyawan, serta mencapai kepuasan kerja. Mengingat dalam rangka mencapai tujuannya perusahaan membuat sekelompok sumber daya manusia saling bekerjasama dengan keberanekaragaman karakter, maka dikembangkannya komunikasi yang terbuka menjadi sangatlah penting dan harus dikembangkan dengan baik. Dengan begitu anggota di perusahaan dapat mengerti tanggung jawabnya, tugasnya, dan wewenang masing – masing. Komunikasi yang baik dan dimiliki oleh karyawan akan mampu membuat karyawan tersebut mengembangkan tugas yang diberikan, secara otomatis tingkat kinerja seorang karyawan akan menjadi meningkat dan menjadi lebih baik. Jadi komunikasi sangat berperan dalam menunjang lancarnya karyawan menjalankan aktivitasnya didalam perusahaan.

Namun sangat disayangkan kenyataannya tidak semua individu memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dan mempunyai kompetensi komunikasi yang baik. Karena setiap individu memiliki pengalaman, tingkat pendidikan, usia, dan perbedaan lingkungan yang dapat mempengaruhinya. Kesuksesan seseorang dapat dilihat dari kecerdasan emosionalnya yang tinggi, membuatnya lebih peka terhadap kebutuhan orang lain, lebih disukai, dan lain sebagainya. Sama halnya dengan kompetensi komunikasi yang baik dapat membuat seseorang menjalin hubungan, kerjasama dengan rekan kerja bahkan pelanggan, dan tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya

karena dapat mengerti tugas yang diberikan dengan baik. Jadi secara langsung ataupun tidak langsung kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini ruang lingkup berada di toko serba ada (Toserba) Yogya yang berada di Purwakarta, merupakan satu – satunya Toserba Yogya yang ada di Kabupaten Purwakarta dan menjadi salah satu toserba yang paling diminati oleh konsumen di Kabupaten Purwakarta. Toserba Yogya Purwakarta adalah anak cabang dari perusahaan yang bernama Yogya Group yaitu perusahaan ritel modern asli dari Indonesia dengan format *Supermarket* dan *Departement Store*. Perusahaan yang didirikan pada tanggal 28 Oktober 1982 ini menjual produk makanan dan berbagai barang kebutuhan hidup lainnya. Dengan lebih dari 200 produk serta dengan harga yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan konsumen sehari – hari.

Dalam perusahaan ritel ini, kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja yaitu efek dari interaksi individu. Dari individu – individu yang tidak lain adalah seorang karyawan yang termotivasi menjadikannya mempunyai loyalitas yang tinggi pada perusahaan. Kecerdasan emosional dari seorang karyawan inilah dapat diketahui seberapa besar kecerdasan emosionalnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

Dinamika dalam proses komunikasi di Toserba Yogya dapat menimbulkan masalah seperti terjadinya kesalahpahaman, dalam melaksanakan tugas timbulnya perbedaan persepsi, kurang baiknya interaksi sesama karyawan, dan juga dapat berdampak kurang baik kepada kinerja karyawan itu sendiri. Telah kita ketahui bersama bahwa Toserba Yogya Purwakarta menjadi pelopor pasar swalayan modern di Kabupaten Purwakarta dan juga sampai sekarang masih menjadi tempat belanja favorit dengan jumlah pengunjung terbanyak menjadi salah satu alasan penelitian ini dibuat.

Berdasarkan observasi langsung peneliti memperoleh informasi dan mendapatkan fenomena dalam hal kecerdasan emosional bahwa masih ada

karyawan yang bersikap kurang ramah/sopan dalam bekerja. Dari fenomena tersebut maka secara langsung ataupun tidak hal itu akan dapat menimbulkan masalah dalam bekerja sehingga mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri.

Demi mendapatkan data yang lebih relevan tentang pengaruhnya kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan, peneliti membagikan lembar kuesioner sebagai langkah awal dilakukannya penelitian. Dengan berdasar kepada dimensi dari kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, peneliti membuat tujuh pernyataan yang akan dijawab oleh karyawan sebagai responden. Lembar kuesioner dibagikan kepada 20 orang karyawan bagian supermarket dan mendapatkan data sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Kuesioner Awal Terkait Kecerdasan Emosional**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Dapat mengetahui emosi serta kelebihan dan kekurangan yang ada dalam diri	1	4	10	5	0
2	Selalu mengintropeksi diri sendiri	2	2	12	4	0
3	Mempunyai kemampuan untuk mendapatkan apa yang diinginkan	4	4	7	5	0

Sumber data : diolah Peneliti (2020)

**Tabel 1.2**  
**Kuesioner Awal Terkait Kompetensi Komunikasi**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1	Mendengarkan dan menghargai pendapat dari orang lain	4	5	9	2	0
2	Berperilaku ramah terhadap konsumen	5	4	8	3	0
3	Selalu menanggapi pertanyaan yang datang dari konsumen dengan baik	3	6	11	1	0

Sumber data : diolah Peneliti (2020)

Dari kedua tabel tersebut mayoritas karyawan menjawab netral / ragu - ragu yang berarti bahwa masih banyak karyawan yang belum memiliki kecerdasan dan kompetensi komunikasi yang baik. Hal tersebut mungkin saja dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri.

Berdasarkan fenomena yang telah ditemukan, maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA (Studi Kasus Pada Karyawan Toserba YOGYA Purwakarta)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan kepada fenomena yang ditemukan oleh penulis yang telah dijabarkan pada latar belakang penelitian, penulis dapat mengidentifikasi berbagai masalah yang ada pada Toserba YOGYA Purwakarta mengenai karyawannya. Bagaimana kinerja karyawan dengan berdasarkan pengukuran terhadap kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi dalam bekerja.

Kaitannya dengan kecerdasan emosional kemampuan seorang karyawan merasakan, memahami, dengan secara baik menerapkan dayanya, dan kepekaan emosi yang menjadi sumber energi, ternyata dalam bekerja masih terdapat karyawan yang terpengaruh oleh faktor internal dalam dirinya sendiri. Terlihat dengan adanya keluhan mengenai pelayanan dari karyawan yang kurang ramah dikarenakan kurang memahami cara melakukan komunikasi yang efektif sekaligus memperhatikan sopan dan santun yang ada. Jadi masalah dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kurang dipahaminya kecerdasan emosional oleh para karyawan Toserba YOGYA Purwakarta.
2. Belum efektifnya komunikasi yang dilakukan para karyawan Toserba YOGYA Purwakarta.
3. Masih ada Karyawan Toserba YOGYA Purwakarta yang belum memiliki kecerdasan emosional sekaligus memiliki kompetensi komunikasi.
4. Belum optimalnya kinerja dari karyawan Toserba YOGYA Purwakarta.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat dibuat berdasarkan latar belakang diatas diantaranya adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh dari Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Purwakarta ?
2. Apakah terdapat pengaruh dari Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Purwakarta ?
3. Seberapa besar Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Purwakarta ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan, pasti terdapat maksud dan tujuan kenapa suatu penelitian dilakukan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dari Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Purwakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh dari Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Purwakarta.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Purwakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Biasanya terdapat dua jenis manfaat suatu penelitian dilakukan, yaitu manfaat bagi praktisi dan manfaat bagi akademisi. Tidak terkecuali penelitian ini yang mempunyai dua kegunaan yaitu :

1. Manfaat bagi praktisi dari penelitian yang dilakukan pada Toserba YOGYA Purwakarta ini adalah :
  - Manfaat yang dapat dirasakan bagi Toserba YOGYA Purwakarta adalah memberikan informasi mengenai kecerdasan emosional dan



kompetensi komunikasi yang akan dapat digunakan untuk dasar dalam rangka meningkatkan kinerja karyawannya.

- Manfaat yang dapat dirasakan bagi karyawan Toserba YOGYA Purwakarta adalah memberikan informasi mengenai bagaimana cara memelihara kecerdasan emosional dan dapat menciptakan kompetensi komunikasi yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

2. Manfaat bagi peneliti akademisi dari penelitian yang dilakukan pada Toserba YOGYA Purwakarta ini adalah :

- Manfaat bagi pengembang ilmu manajemen adalah memberikan referensi bagaimana keterkaitan antara kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, dan kinerja karyawan.
- Penelitian ini juga dapat memberikan referensi bagi peneliti lainnya.

### **1.6 Kerangka Pemikiran**

Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam dunia kerja orang – orang yang memiliki kecerdasan tinggi menjadi satu kelebihan dibandingkan dengan orang yang lainnya dapat dilihat dari fakta pada saat seseorang tengah berada dalam posisi yang berhubungan dengan orang banyak, seseorang tersebut akan lebih sukses melakukan pekerjaannya. Wajar saja karena orang – orang tersebut memiliki sikap komunikatif, lebih dapat berempati, mempunyai selera humor yang lebih tinggi, dan kepekaan terhadap kebutuhan orang lain. Misalnya para karyawan yang bergerak dibidang pemasaran seperti sales, penyedia jasa, dan lain sebagainya mereka yang mempunyai kecerdasan tinggi akan lebih disukai oleh pelanggan, rekan sesama pekerjaan, bahkan atasannya.

Dapat dikatakan bahwa faktor sumber daya manusia berpengaruh dominan terhadap pencapaian kinerja karyawan. Sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan bisa saja akan menjadi suatu persoalan apabila potensi yang mereka miliki tidak dapat berkembang secara maksimal. Namun sebaliknya sumber daya manusia bisa saja menjadi alasan keberhasilan suatu perusahaan apabila potensi yang mereka miliki dapat dikembangkan secara maksimal. Dilihat dari hasil



kerjanya sumber daya manusia akan mampu menerapkan perilaku kerja yang mengarah pada tujuan perusahaan.

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, salah satu faktornya yaitu faktor tenaga kerja / manusia itu sendiri. Jadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosionalnya untuk dapat meningkatkan kerjanya. Kualitas - kualitas emosional yang dimaksud adalah keramahan, kesetiakawanan, ketekunan, rasa empati, mampu mengungkapkan dan memahami perasaan, dapat mengendalikan amarah, kemampuan menyesuaikan diri, kemandirian, kemampuan menjaga hubungan dan menyelesaikan masalah antar pribadi, serta sikap saling hormat – menghormati. Dengan kecerdasan emosional yang dimiliki seorang karyawan akan mampu membuatnya menjaga hubungan dengan rekan kerjanya dan orang lain dikarenakan mampu berkomunikasi dengan baik.

### **1.6.1 Keterkaitan Antara Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan**

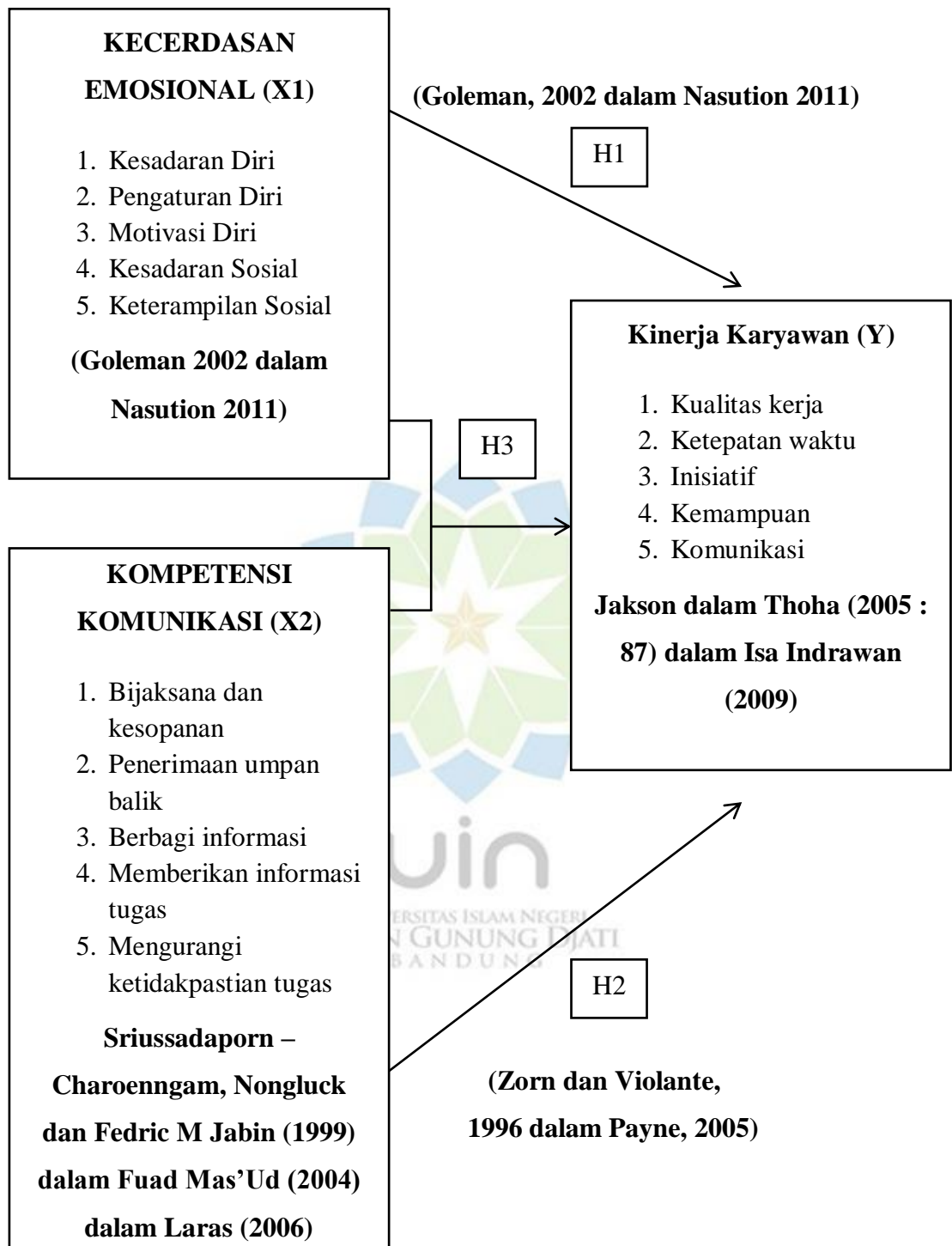
Menurut Goleman (2002) dalam Nasution (2001), kecerdasan otak bukanlah faktor yang dominan untuk menentukan keberhasilan karir seseorang, melainkan kecerdasan emosional. Dapat dibuktikan dengan adanya penelitian lebih lanjut yang dilakukan oleh Mc. Clelland dalam Goleman (2002), mengutarakan bahwasannya kemampuan akademik, nilai rapor, dan predikat kelulusan pendidikan yang tinggi tidak menjadi ukuran seberapa tinggi sukses yang dicapai dalam hidupnya dan tidak memprediksi seberapa baik kinerja seseorang setelah bekerja. Namun sebaliknya Mc.Clelland mengutarakan bahwa kemampuan / keterampilan khusus meliputi inisiatif, disiplin diri, dan empati menjadi pembeda antara orang yang sukses dengan orang – orang yang hanya dapat mempertahankan pekerjaan mereka. Hasil dari penelitian Goleman (1999), sendiri menunjukkan bahwa yang menjadi pendorong puncak kinerja adalah kemampuan kecerdasan emosional. kemampuan kognitif seperti kecerdasan otak (IQ) juga penting, akan tetapi jika dibandingkan antara kemampuan teknis, IQ, dan kecerdasan emosional sebagai penentu kinerja yang baik maka kecerdasan

emosional yang menduduki porsi paling penting dua kali dibandingkan dengan yang lain di dalam tingkatan kerja / jabatan manapun.

### **1.6.2 Keterkaitan antara Kompetensi Komunikasi dan Kinerja Karyawan**

Zorn dan Violante (1996) dalam Payne (2005), terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan komunikasi kognitif dan tingkat pekerjaan. Tingkatan keterampilan komunikasi yang tinggi tidak semata dikaitkan dengan keberhasilan suatu perusahaan oleh para manajer dan supervisor saja, akan tetapi juga bagi para karyawan. Scudder dan Guinan (1989) dalam Payne (2005), menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara karyawan dengan supervisor (atasan) atas kinerjanya. Seorang atasan yang memberikan motivasi dan dorongan melalui komunikasi interpersonal dapat meningkatkan komitmen para karyawannya, yang secara positif berkaitan dengan kinerja karyawan itu sendiri (Becker, Billings, Evelth, & Gilbert, 1996 dalam Payne, 2005). Spritzer dkk (1999) dalam Ferris (2003) dalam Laras (2006), mengutarakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap berjalannya aktivitas – aktivitas koordinasi yang lebih baik, dan sebagai hasilnya kinerja dari para karyawan dapat meningkat. Dengan kata lain, untuk meningkatkan upaya – upaya koordinasi yang dilakukan dengan menggunakan komunikasi efektif akan meningkatkan kinerja karyawan.

Dari uraian kerangka pemikiran diatas, didukung dengan adanya penelitian terdahulu serta dilandasi dengan teori – teori dari berbagai pendapat para ahli maka dirumuskan paradigma mengenai analisis pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dapat kita lihat pada gambar di bawah ini :



**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

## 1.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Adanya tinjauan penelitian Terdahulu (Empiris) adalah untuk mendukung penelitian ini yang berarti bahwa sebelumnya terdapat penelitian yang sejenis, atau hampir sama yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian tersebut diantaranya adalah :

**Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Sesilia Dwi Rini Waryanti (2011)	Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan	Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	1. Variabel kecerdasan Emosional 2. Kinerja karyawan	1. Variabel kecerdasan spiritual 2. Tempat penelitian 3. Populasi dan sampel
2	Agus Rizaldi Nasution (2011)	Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	Kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	1. Variabel kecerdasan emosional 2. Variabel kompetensi komunikasi 3. Kinerja	1. Variabel Budaya Organisasi 2. Tempat penelitian 3. Populasi dan sampel

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	persamaan	Perbedaan
3	Res Mineke Kin Maori (2015)	Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Melalui OCB	Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB	1. Variabel kecerdasan emosional 2. Variabel Kinerja Karyawan	1. Variabel kecerdasan spiritual 2. Tempat penelitian 3. Populasi dan sampel
4	Filiks Duwit (2015)	Pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai	Kompetensi komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai	1. Variabel kecerdasan emosional 2. Variabel kompetensi komunikasi 3. Kinerja	1. Variabel Budaya organisasi 2. Tempat Penelitian 3. Populasi dan sampel
5	Siti Zubaidah (2017)	Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Guru	Kompetensi komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru	1. Variabel Kecerdasan emosional 2. Kompetensi komunikasi 3. Kinerja	1. Tempat penelitian 2. Populasi dan sampel

Sumber data : diolah oleh Peneliti (2020)

## 1.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dibuat, untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel X1 dan X2 (*Independent*) terhadap variabel Y (*Dependent*) maka dilakukannya pengujian hipotesis.

Menurut Sigiyo (2012 : 64), dalam Narimawati (2010), mengutarakan bahwasanya hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dibuat, dimana rumusan masalah penelitian berbentuk suatu kalimat pertanyaan.

Asumsi jawaban sementara (Hipotesis) di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H1 : Kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toserba Yogya Purwakarta.
- H2 : Kompetensi komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Toserba Yogya Purwakarta.
- H3 : Kecerdasan Emosional dan kompetensi komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Toserba Yogya Purwakarta.