

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi /bidang produksi, pemasaran, keuangan maupun kepegawaian. Karena Sumber Daya Manusia (SDM) dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *manage* (mengelola) sumber daya manusia.¹⁵

Beberapa definisi tentang manajemen sumber daya manusia diketengahkan sebagai berikut :

Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen fungsional sumber daya manusia bagian dari keseluruhan manajemen suatu organisasi yang memanejemeni manusia yang bekerja untuk organisasi agar mampu

¹⁵ Veithzal Rifai Zainal et. all., *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, hal. 4

menciptakan nilai ekonomi dan nilai sosial secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.¹⁶

Gary Dessler dalam Meldona menjelaskan definisi manajemen sumber daya manusia sebagai semua konsep dan teknik yang dibutuhkan untuk menangani aspek personalia atau sumber daya manusia dari sebuah posisi manajerial, seperti seleksi, pelatihan, pemberian imbalan, dan penilaian (dan semua kegiatan lain yang selama ini dikenal).¹⁷

Dalam konsepsi dan pelaksanaan dan pembangunan sering dirasakan adanya masalah yang merupakan dua kutub yang bertentangan, yaitu antara pertumbuhan ekonomi dan sumber daya manusia yang besar. Hal yang demikian ini terjadi antara lain karena titik tolak pemikiran dan cara-cara pendekatan mengenai modal pokok pembangunan didasarkan hanya pada tersedianya dana, khususnya dana pemerintah yang berupa Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebaliknya adapula anggapan bahwa jumlah penduduk yang besar hanya merupakan beban pembangunan dan penciptaan kesempatan kerja dianggap hanya sebagai masalah sampingan didalam pembangunan tersebut.

Dengan adanya masalah yang demikian maka pemikiran tentang cara-cara pendekatan dalam pembangunan, khususnya dalam perluasan kesempatan kerja menjadi penting.¹⁸ Konsekuensi logis untuk membuat organisasi mempunyai daya kompetitif yang lebih berkelanjutan

¹⁶ Wiraman, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia : Teori, Psikologi, Hukum Ketenaga Kerjaan, Aplikasi Dan Penelitian : Aplikasi Dalam Organisasi Bisnis, Pemerintahan Dan Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hal. 21

¹⁷ Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, (Malang : UIN-Malang Press, 2009), hal. 19

¹⁸ Basir Barthos, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2012) Hal. 7

(*sustainable*) dan lebih sulit untuk ditiru, investasi dalam sumber daya ekonomi yang paling berharga yaitu manusia, tidak dapat ditunda-tunda lagi. Semakin disadari bahwa ancaman nyata terbesar terhadap stabilitas perekonomian kita adalah angkatan kerja yang tidak siap (*workforce illeguipped*) untuk menghadapi tantangan-tantangan kedepan.¹⁹

Beberapa cara sumber daya manusia menjadi kompetensi inti adalah dengan menarik dan menjaga karyawan dengan kemampuan profesional dan teknis yang unik, berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan para karyawan tersebut, dan memberi mereka kompensasi dengan cara menjaga dan memelihara daya saing mereka terhadap rekan imbangnya di organisasi lain. Fokusnya terletak pada sumber daya manusia mereka sebagai sebuah keunggulan.²⁰

Perencanaan SDM dalam perspektif syariah dijelaskan dalam kajian islam dengan melihat firman Allah SWT. (QS. Yusuf : 47-49) :

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ
 إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ بَعْدِ ذَلِكَ سَبْعٌ شِدَادٌ
 يَأْكُلْنَ مَا قَدَّمْتُمْ لَهُنَّ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَحْصِنُونَ ﴿٤٨﴾ ثُمَّ يَأْتِي مِنْ
 بَعْدِ ذَلِكَ عَامٌ فِيهِ يُغَاثُ النَّاسُ وَفِيهِ يَعْرِضُونَ ﴿٤٩﴾

Artinya : “ Dia (Yusuf) berkata “agar kamu bercocok tanam tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa; kemudian apa yang kamu

¹⁹ Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hal. 6

²⁰ Robert L. Mathis dan John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia....*, hal. 68

tuai hendaklah kamu biarkan tangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan.(48) Kemudian sesudah itu akan datang tujuh (tahun) yang amat sulit, yang menghabiskan apa yang kamu simpan untuk menghadapinya (tahun sulit), kecuali sedikit dari (bibit gandum) yang kamu simpan.(49) Setelah itu akan datang tahun dimana manusia diberi hujan (dengan cukup) dan dimasa itu mereka memeras (anggur).”²¹

Ayat ini menunjukkan bahwa nabi yusuf as merencanakan program untuk beberapa tahun kedepan. Bahwa perencanaan tidak menafikan keimanan tapi merupakan salah satu bentuk amal kebajikan yang berupa *ittikhadz al asbab* (menjalankan sebab). Perencanaan adalah tindakan yang legal secara syar’i. Perencanaan akan memberikan gambaran yang utuh dan menyeluruh bagi masa depan sehingga mendorong seseorang untuk bekerja secara maksimal dan optimal dalam merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan. Firman Allah (QS. al – Anfal (8) : 60) :²²

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ
تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَءَاخِرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا
تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ^ج وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ
يُوفِّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تُظْلَمُونَ ﴿٦٠﴾

Artinya : “dan persiapkanlah dengan segala kemampuan untuk menghadapi mereka kekuatan apa saja yang kamu miliki dan dari pasukan berkuda yang dapat menggetarkan musuh Allah, musuhmu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya.

²¹ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Tafsirnya :Edisi Yang Disempurnakan Jilid IV* (Jakarta: Penerbit Lentera Abadi, 2010), hal. 533-534

²² Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia...*, hal. 127-128

Apa saja yang kamu infakkan di jalan Allah niscaya akan dibalas dengan cukup kepadamu dan kamu tidak akan dizalimi.”²³

B. Bank Syariah

1. Pengertian perbankan syariah

Perbankan syariah atau bank islam adalah instuisi keuangan yang menjalankan usaha dengan tujuan menerapkan prinsip ekonomi dan keuangan islam pada era perbankan. Bank islam bisa didefinisikan dengan berbagai cara. Definisi bank islam, yang disetujui oleh *General Secretariat of the Organization of the Islamic Conference (OIC)*, sebagai berikut :

- a. “...bank islam adalah institusi keuangan yang memiliki hukum, aturan dan prosedur sebagai wujud dari komitmen kepada prinsip syariah dan melarang menerima dan membayar bunga dalam proses operasi yang dijalankan...”
- b. Bank islam adalah : “ bisnis bank islam berarti bisnis bank yang memiliki tujuan dan operasi tidak memasukkan elemen yang tidak diijinkan oleh agama islam”.²⁴

2. Perkembangan perbankan syariah

Perkembangan ekonomi islam diindonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syaria’ah. Kebijakan pemerintah terhadap perbankan syariah diindonesia terdapat dalam Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 tentang perbankan dan

²³ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Tafsirnya :Edisi Yang Disempurnakan Jilid IV* ..., hal. 21-22

²⁴ Veithzal Rivai dan Arfiyan Arifin, *Islamic Banking...*, hal. 31

Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang NO. 7 tahun 1992. Berdasarkan kebijakan tersebut, perkembangan kebijakan perbankan islam di Indonesia dapat diklasifikasikan dalam dua periode 1992-1998 dan 1998-1999.

Undang-undang No. 7 tahun 1992 diundangkan pada masa pemerintahan orde baru yang sedang mengalami hubungan harmonis dengan umat islam. Pada awal dekade 1990-an banyak kebijakan pemerintah indonesia yang mengakomodasi kepentingan sosial, politik dan ekonomi umat islam. Berdirinya Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) pada awal akhir tahun 1990 dinilai bagian dari akomodasi pemerintah dengan umat islam. ICMI sebagai sebuah organisasi cendekia yang menghimpun berbagai potensi umat islam, juga memberi andil yang cukup besar bagi terbentuknya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Ditengah gencarnya pembicaraan dan persiapan pendirian Bank Muamalat Indonesia, Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan disahkan, tepatnya pada 25 Maret 1992 oleh presiden republik indonesia, Soeharto. Undang-undang yang dilimitigasi dan meletakkan dasar bagi eksistensi bank islam diindonesia, melegalkan praktik sistem perbankan islam yang bebas dari sistem bunga.²⁵

Disamping BMI, saat ini juga telah lahir bank syariah milik pemerintah seperti Bank Syariah Mandiri (BSM) . kemudian

²⁵ Dwi Suwikyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2016), hal. 1-2

berikutnya berdiri bank syariah sebagai cabang dari bank konvensional yang sudah ada seperti, Bank BNI, Bank IFI, Bank BPD Jabar, Bank-bank syariah lain yang direncanakan akan membuka cabang adalah BRI, Bank Niaga dan Bank Bukopin.²⁶

3. Fungsi dan peran bank syariah

Berdasarkan pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, disebutkan bahwa bank syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank syariah juga dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitulmal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana sosial lainnya (antara lain denda terhadap nasabah atau ta'zir) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).

Dalam beberapa literatur perbankan syariah, bank syariah dengan beragam skema transaksi yang dimiliki dalam skema non riba memiliki setidaknya empat fungsi, yaitu (1) fungsi manager investasi; (2) fungsi investor; (3) fungsi sosial; (4) fungsi jasa keuangan. Keempat fungsi tersebut akan dibahas secara detail sebagai berikut.²⁷

²⁶ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 215

²⁷ Rizal Yaya et. all., *Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2014), hal.

a. Fungsi manajer investasi

Fungsi ini dapat dilihat pada segi penghimpunan dana oleh bank syariah, khususnya dana mudharabah. Dengan fungsi ini, bank syariah bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana (shahibul maal) dalam hal dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana yang dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagikan antara bank syariah dan pemilik dana.

b. Fungsi investor

Dalam penyaluran dana, bank syariah berfungsi sebagai investor (pemilik dana). Sebagai investor penanaman dana yang dilakukan pada sektor-sektor yang produktif dengan risiko yang minim dan tidak melanggar ketentuan syariah. Selain itu, dalam menginvestasikan dana bank syariah harus menggunakan alat investasi yang sesuai dengan syariah. Investasi yang sesuai dengan syariah meliputi akad jual beli (*mudharabah*, *salam*, dan *istishna'*), akad investasi (*mudharabah* dan *musyarakah*), akad sewa-menyewa (*ijarah* dan *ijarah muntahiya bittamlik*), dan akad lainnya yang dibolehkan oleh syariah.

c. Fungsi sosial

Fungsi sosial bank syariah merupakan sesuatu yang melekat pada bank syariah. Setidaknya ada dua instrumen yang digunakan oleh bank syariah dalam menjalankan fungsi sosialnya, yaitu

instrumen Zakat, Infak, Sadaqah, dan Wakaf (ZISWAF) dan instrumen qardhul hasan. Instrumen ZISWAF berfungsi untuk menghimpun ZISWAF dari masyarakat, pegawai bank, serta bank sendiri sebagai lembaga milik para investor. Dana yang dihimpun melalui instrumen ZISWAF selanjutnya disalurkan kepada yang berhak dalam bentuk bantuan atau hibah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

d. Fungsi jasa keuangan

Fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh bank syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, letter of guarante, letter of credit, dan lain sebagainya. Akan tetapi, dalam hal mekanisme mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut, bank syariah tetap harus menggunakan skema yang sesuai dengan prinsip syariah.²⁸

C. Kecerdasan Emosional

1. Definisi kecerdasan emosional

Emosi berasal dari kata *e* yang berarti energi dan *motion* yang berarti getaran. Emosi kemudian bisa dikatakan sebagai energi yang ters bergerak dan bergetar. Emosi dalam makna paling harfiah didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu dari setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-

²⁸ *Ibid.*, hal. 49-50

luap. Emosi yang merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan bertindak.

Chaplin dalam Triantoro dan Nofrans merumuskan emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya, dan perubahan perilaku. Emosi merupakan keadaan yang ditimbulkan oleh situasi tertentu. Emosi cenderung terjadi dalam kaitannya dalam perilaku yang mengarah (*approach*) atau menyingkir (*avoidance*) terhadap sesuatu. Perilaku tersebut pada umumnya disertai adanya ekspresi kejasmanian sehingga orang lain dapat mengetahui bahwa seseorang sedang mengalami emosi.²⁹

Kecerdasan emosi atau *emotional intelligence* merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosi mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi, dengan kecerdasan akademik (*academic intelligence*), yaitu kemampuan-kemampuan kognitif murni yang diukur dengan *Intelligence Quotient* (IQ). Banyak orang yang cerdas, dalam arti terpelajar, tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosi, ternyata bekerja menjadi bawahan orang ber-IQ lebih rendah tetapi unggul dalam kecerdasan emosi.

Dua macam kecerdasan yang berbeda ini, intelektual dan emosi ini mengungkapkan aktivitas bagian-bagian yang berbeda dalam otak.

Kecerdasan intelektual terutama didasarkan pada kerja neo korteks,

²⁹ Triantoro Safari dan Nofrans Eka Saputra, *Manajemen Emosi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hal. 12

lapisan yang dalam evolusi berkembang paling akhir dibagian atas otak. Sedangkan pusat-pusat emosi berada dibagian otak yang lebih dalam, dalam subkorteks yang secara evolusi lebih kuno; kecerdasan emosi dipengaruhi oleh kerja pusat-pusat emosi ini, tetapi dalam keselarasan dengan kerja pusat-pusat intelektual.³⁰

Diantara pakar-pakar teori tentang kecerdasan emosi paling berpengaruh yang menunjukkan perbedaan nyata antara kemampuan intelektual dan emosi adalah howard gardner, seorang psikolog dari harvard, yang dalam tahun 1983 memperkenalkan sebuah model yang oleh banyak orang disebut kecerdasan majemuk (*multiple intelligence*). Daftar tujuh macam kecerdasan yang dibuatnya meliputi tidak hanya kemampuan verbal dan matematika yang sudah lazim, tetapi juga dua kemampuan yang bersifat “pribadi” ; kemampuan mengenal dunia dalam diri sendiri dan ketrampilan sosial.

Salovey dan mayer dalam goleman mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.³¹

2. Tahapan-tahapan kecerdasan emosional

Seperti telah dikemukakan diatas perasaan merupakan suatu keadaan dari individu dari suatu waktu sebagai akibat dari stimulus yang mengenainya. Kalau keadaan telah begitu melampaui batas

³⁰ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi untuk mencapai puncak prestasi*, terj. Alex Tri Kantjono Widodo, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2007), hal. 512

³¹ *Ibid.*, hal. 513

hingga untuk mengadakan hubungan dengan sekitarnya mungkin terganggu, hal ini akan menyangkut soal emosi.

Maka psikologi sebagai suatu ilmu pengetahuan mengkhususkan diri untuk menyelidiki atau mempelajari dan menerangkan kegiatan-kegiatan psikis atau gejala-gejala kejiwaan yang umumnya terdapat pada manusia-manusia yang normal. Pada setiap individu yang normal umumnya memiliki gejala-gejala kejiwaan atau pernyataan-pernyataan jiwa yang secara garis besarnya dalam psikologi umum dibagi menjadi 4 (empat) bagian sebagai berikut :

- a. Gejala pengenalan (kognisi) yang termasuk kegiatan psikis pengenalan/ kognisi ini adalah gejala-gejala jiwa seperti pengamatan, tanggapan, ingatan, asosiasi, fantasi, berpikir, dan inteligensi.
- b. Gejala jiwa perasaan (emosi) : begitulah mengenai gejala jiwa perasaan ini menjadi 2 bagian yaitu perasaan-perasaan rendah (jasmaniah) dan perasaan luhur (rohaniah) perasaan-perasaan jasmaniah adalah seperti perasaan penginderaan, dan perasaan vital. Sedangkan perasaan rohaniah seperti keindahan, perasaan sosial, perasaan ketuhanan, perasaan kesusilaan, perasaan diri dan perasaan intelektual.
- c. Gejala jiwa kehendak (konasi) : gejala kehendak ini ada 2 (dua) macam : yaitu gejala kehendak yang indriyah dan gejala kehendak yang rohaniah. Gejala kehendak indriyah seperti : trofisme,

refleks, insting, otomatisisme, nafsu, kebiasaan, keinginan, dan kecenderungan. Semua gejala tersebut tidak dipengaruhi oleh pikiran, dan gejala kehendak yang rohaniyah yaitu : kemauan.

- d. Gejala campuran adalah minat dan perhatian, kelelahan dan susesti. Pembagian gejala-gejala kejiwaan seperti ini banyak dipopulerkan oleh para psikolog guna memudahkan orang dalam mempelajari gejala-gejala kejiwaan pada manusia yang normal, karena setiap individu manusia yang normal dan berbudaya dimanapun berada pada dirinya terdapat keempat jenis gejala –gejala tersebut baik gejala pengenalan, gejala perasaan (emosi), gejala kehendak, gejala-gejala campuran seperti yang telah disebutkan.³²

3. Hambatan membangun kecerdasan emosional

a. Perasaan dan tindakan tidak sehat

Takut, terpengaruh, cemburu, manipulasi intimidasi, dan membenci diri sendiri adalah sedikit diantara kata-kata yang dapat menjadi halangan membangun *Emotional Intelligence* (EQ) saat terbawa dalam kehidupan melalui pikiran dan tindakan kita. Tidak hanya halangan ini mengakibatkan duka kepada orang lain, saat kita melakukan perilaku yang menyakitkan ini yang menyakitkan diri kita atau orang lain.

³² Abdul Rahman Shaleh Dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar : Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta : Prenada Media, 2005), hal. 163-164

b. Kerangka berpikir menghancurkan dalam hubungan

Hambatan EQ lainnya adalah kerangka berpikir yang menghancurkan. Ini terjadi saat kita berjuang mencapai sesuatu yang ideal agar dapat diterima oleh orang lain yang mungkin bertentangan dengan siapa sebenarnya diri kita. Ini akan menjadi akar penyebab banyak masalah dalam harga diri.

c. Persekongkolan

Sebagai perorangan yang unik, kita hendaknya bertahan seperti apa adanya diri kita dan tidak tunduk pada perkawanan yang bergantung pada lambang status. Lebih baik kita berusaha membangun hubungan yang nyata dan berharga yang saling memberdayakan, memenuhi dan mendukung.

d. Rasa tidak aman dan terancam

Orang yang menggunakan posisi dan kewenangannya dengan sengaja untuk menghancurkan kepercayaan diri, potensi karier, serta harga diri pada pegawai yang mereka anggap mengancam dirinya.

e. Cemburu

Orang yang merasa cemburu dengan bakat kita pada kenyataannya merasa lebih lemah dan acap kali mencoba

meyakinkan diri kita, bahwa kita cukup berharga dan bakat kita tidak bernilai.³³

4. Mengelola kecerdasan emosional

Salah satu petunjuk yang paling sering diabaikan tentang apakah sebuah perusahaan akan dapat berkembang dengan baik atau tidak adalah keadaan emosi yang umumnya tampak pada semua yang bekerja disitu. Teori sitem menyatakan bahwa mengabaikan kategori data apapun yang signifikan sama dengan membatasi pemahaman dan respons kita. Memahami kedalaman arus emosi dalam perusahaan dapat mendatangkan manfaat yang konkret.³⁴

Terlalu banyak perusahaan menganut aturan-aturan dasar yang meminggirkan realitas emosi dengan menjauhkan perhatian kita dari suasana emosi sedemikian lewat pernyataan bahwa itu tidak penting. Padahal salah kaprah ini berakibat makin parahnya masalah : lahirnya keputusan- keputusan yang berdampak demoralisasi; sulitnya menumbuhkan kreativitas dan membuat keputusan; diabaikannya nilai-nilai luhur dalam ketrampilan sosial; ketidakmampuan memotivasi, apalagi mengilhami; lahirnya falsafah-falsafah dan slogan-slogan kosong; kepemimpinan yang hanya didasarkan pada buku peraturan, tanpa kewibawaan maupun energi; hanya menuruti kebiasaan rutin

³³ Patricia Patton, *EQ Ditempat Kerja*, terj. Zaini Dahlan, (Jakarta: Pustaka Delaprastra, 2010), hal. 83

³⁴ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi...*, hal. 464

bukannya spontanitas; rendahnya semangat kebersamaan; lemahnya kerja sama tim.³⁵

Dengan begitu ada lima cara mengelola kecerdasan emosional, sebagai berikut:

a. Kesadaran diri

Mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan mengungkannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri; memiliki tolok ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Pengaturan diri

Menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas; peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran; mampu pulih kembali dari tekanan emosi.

c. Motivasi

Menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

³⁵ *Ibid.*, hal. 465

d. Empati

Merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Ketrampilan sosial

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial; berinteraksi dengan lancar; menggunakan ketrampilan-ketrampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.³⁶

5. Pandangan Islam tentang Kecerdasan Emosional

Dalam perspektif Islam, kecerdasan emosional pada intinya adalah kemampuan seseorang dalam mengendalikan emosi. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam bahwa Allah SWT memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi kita, mengendalikannya, dan juga mengontrolnya.³⁷ Seperti dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Hadid ayat 22 – 23 :

³⁶ *Ibid.*, hal. 513-514

³⁷ Muallifah, *Psycho Islamic Smart Parenting*, (Yogyakarta : Diva Press, 2009), hal. 129

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا ۚ إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾
 لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿٢٣﴾

Artinya : “...tiada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. Kami jelaskan yang demikian itu supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput dari kamu, dan supaya kamu jangan terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. dan Allah tidak menyukai Setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri”³⁸.

Secara umum ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi kita, mengendalikannya dan juga mengontrolnya.

D. Intellectual Capital

1. Definisi Intellectual Capital

Definisi mengenai intellectual capital di Indonesia, secara tidak langsung telah disinggung pada PSAK No. 19 revisi 2000, mengenai intangible assets. Dimana, intangible assets atau aktiva tidak berwujud didefinisikan sebagai berikut : ” intangible assets atau aktiva tidak

³⁸ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Tafsirnya :Edisi Yang Disempurnakan Jilid IX* (Jakarta: Penerbit Lentera Abadi, 2010), hal. 689

berwujud adalah aktiva non moneter yang dapat diidentifikasi dan tidak mempunyai wujud fisik.”³⁹

Modal intelektual atau *intellectual capital* merupakan salah satu sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. Stewart mendefinisikan *intellectual capital* dalam dalam Ulum : “ modal intelektual adalah materi intelektual pengetahuan, informasi, hak pemilikan intelektual, pengalaman yang dapat digunakan untuk menciptakan kekayaan”.⁴⁰

Intellectual capital adalah suatu pengetahuan, informasi dan kekayaan intelektual yang mampu untuk menemukan peluang dan mengelola ancaman dalam kehidupan satu perusahaan, sehingga dapat mempengaruhi daya tahan dan keunggulan bersaing dalam berbagai hal. Konsep triparti *Intellectual capital* menunjukkan bahwa meskipun individu yang menghasilkan, mempertahankan, dan menggunakan pengetahuan (*human capital*), pengetahuan ini dikembangkan melalui interaksi diantara mereka (*sosial capital*) untuk menghasilkan pengetahuan institusional yang dimiliki organisasi (*organization capital*).

2. Penggolongan *Intellectual Capital*

Menurut Baron, terdapat tiga unsur *intellectual capital* yang dapat diterjemahkan dalam tiga aspek pengukuran *intangible assets*

³⁹ Ikatan Akuntansi Indonesia, “Standar Akuntansi Keuangan”, (Jakarta: IAI, 2012), hal. 16

⁴⁰ Ihyaul Ulum MD, *Intellectual Capital Performance Sektor Perbankan diIndonesia*, Jurnal Akuntansi Dan Keuangan, Vol. 10, No. 2, November 2008; 77-84, diakses pada Tanggal 1 November 2018

yang terdiri dari *human capital*, *social capital*, dan *organization capital*.

Human capital merupakan kombinasi dari pengetahuan, ketrampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Pembentukan nilai tambah yang dikontribusikan oleh *human capital* dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan *sustainable revenue* dimasa akan datang bagi suatu organisasi .

Social capital dinyatakan dalam bentuk kesamaan keyakinan serta nilai-nilai dan hubungan sosial diantara anggota organisasi tidak seperti modal tak kasat mata yang lainnya *Social capital* melekat dalam struktur hubungan antar pribadi dan juga diantara anggota organisasi.

Organizational capital mencakup setiap elemen struktur organisasi yang memfasilitasi kemampuan karyawan untuk menciptakan kekayaan bagi perusahaan dan stakeholder, efektivitas proses ini sangat penting karena melibatkan prosedur internal yang memungkinkan untuk integrasi pengetahuan dan berbagi kemampuan yang menghasilkan penciptaan kekayaan bagi organisasi.⁴¹

3. Pertumbuhan *Intellectual Capital*

Beberapa peneliti berpendapat bahwa pengetahuan membantu perusahaan meningkatkan penjualan produk dan layanannya dan

⁴¹ Angela Baron dan Michael Armstrong, *Human Capital Management ...*, hal. 5

melakukan aktivitas-aktivitas mereka secara efisien. Namun demikian, kita boleh berpendapat bahwa mayoritas perusahaan tidak memahami, mengelola atau mengukur pengetahuannya dan proses penciptaan nilainya.

Intellectual Capital (IC) yang dipegang oleh perusahaan dapat dianggap sebagai bentuk ‘modal tidak tercatat’ dalam sistem akuntansi tradisional. ‘modal tidak tercatat ini’ dapat dijelaskan sebagai ekuitas berbasis pengetahuan yang mendukung assets berbasis pengetahuan perusahaan. Dengan melimpahnya produk dan layanan berbasis pengetahuan dalam ekonomi global, akuntansi tradisional tetap vakum dalam pengakuan aset berbasis-pengetahuan. Sebuah studi yang melibatkan para eksekutif atas, baik dari perusahaan-perusahaan canadian financial post 300 maupun perusahaan US Fortune 500 menunjukkan pentingnya mereka mengidentifikasi, mengukur dan mengelola aset-aset *intangibile* atau dasar IC mereka. Mereka menunjukkan bahwa aset-aset seperti ketrampilan, reputasi perusahaan dan produk database yang berhubungan berkontribusi kepada sukses perusahaan. Studi-studi yang dilakukan dinegara-negara maju lain telah mendukung pandangan ini.

Salah satu faktor terpenting yang menekankan pentingnya IC didalam perusahaan adalah perubahan fokus manajemen dari modal intangible ke modal intangible ketika mempertimbangkan proses-proses ‘penciptaan nilai’ didalam perusahaan. Perubahan fokus dari

aset tangible ke intangible ini juga telah diamati diantara para pengguna informasi akuntansi, yang selanjutnya mengaksentuasi pentingnya pelaporan IC. Misalnya, simisre et al. dalam Ulum

berpendapat bahwa penekanan pada manajemen aset telah berubah dari aset tangible ke aset intangible dan bahwa salah satu peran akuntan sekarang ini adalah mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisis aset-aset intangible ini.

Para profesi akuntansi berpendapat bahwa akuntan bertanggung jawab mendidik semua stakeholder tentang pentingnya *intangible* dan untuk melaporkan hasil kepada mereka. Selanjutnya, penelitian terdahulu menyarankan bahwa para pemegang saham yang kurang tahu tentang aset intangible suatu perusahaan tidak akan mengetahui nilai sesungguhnya perusahaan itu. Akibatnya, para pemegang saham ini mungkin menjual sahamnya dengan harga yang lebih kecil dari nilainya kepada perusahaan yang memiliki informasi ‘di dalamnya’ (*inside*)’ tentang nilai moneter intangible perusahaan.

Profesi akuntansi selanjutnya dapat berkontribusi kepada ICR dalam tiga cara. Pertama, mereka dapat mengkomunikasikan penggerak bisnis kepada stakeholder, menstimulasi penciptaan pengetahuan terus-menerus didalam perusahaan, mengelola pengetahuan sebagai sumber daya, mendukung pembelajaran sebagai alat menuju penyelesaian, mendukung proses inovasi dan mempermudah struktur organisasi yang efisien. Kedua, mereka dapat membangun indikator kinerja untuk mengelola pengetahuan dan melaporkan dampak strategi-strategi yang berhubungan dengan

pengelolaan IC. Ketiga, mereka dapat menjaga nilai IC didalam sistem pelaporan keuangan dan melaporkan informasi terpilih untuk disajikan kepada stakeholders.⁴²

E. Komunikasi

1. Pengertian komunikasi

Sebelum membahas bentuk dasar komunikasi, terlebih dahulu kita perlu memahami apa yang dimaksud komunikasi, ada beberapa pengertian tentang komunikasi sebagai berikut :

Menurut Himstreetri dan Baty dalam Purwanto *Bussines Communications : Principles and Methods*, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Sementara itu menurut bovee, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan.⁴³

Menurut Walhstrom dalam liliwari, komunikasi adalah pernyataan diri yang efektif; pertukaran pesan-pesan yang tertulis, atau pesan-pesan dalam percakapan, bahkan pesan-pesan yang dikirim melalui imajinasi; pertukaran informasi atau hiburan dengan kata-kata melalui percakapan atau dengan metode lain; pengalihan informasi dari seseorang kepada orang lain; pertukaran makna antarpribadi dengan sistem simbol; dan proses pengalihan pesan melalui saluran tertentu kepada orang lain dengan efek tertentu.⁴⁴

Dari uraian atas beberapa pendapat tersebut, komunikasi pada dasarnya dapat dipandang dari berbagai dimensi. Jika dipandang sebagai proses, komunikasi merupakan kegiatan pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara dinamis. Secara simbolik,

⁴² Ihyaul Ulum, *Intellectual Capital : Model Pengukuran, Framework Pengungkapan, Dan Kinerja Organisasi*, (Malang: Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang, 2017), hal. 7-8

⁴³ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat...*, hal. 4

⁴⁴ Alo Liliwari, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal.

komunikasi menggunakan berbagai lambang atau simbol yang dinyatakan dalam bentuk nonverbal (isyarat, gerak dan ekspresi) maupun verbal (bahasa lisan dan tertulis). Sementara sebagai sistem, komunikasi terdiri atas unsur-unsur yang saling bergantung dan merupakan salah satu kesatuan yang integratif.⁴⁵

Komunikasi kelompok dan komunikasi organisasi sebenarnya berbeda. Yang pertama lebih memusatkan diri pada peristiwa komunikasi yang terjadi antar beberapa orang, baik yang terstruktur maupun yang tidak terstruktur, sedangkan yang terakhir lebih dinamis sifatnya. Kelompok yang sudah terstruktur dan sudah terorganisasikan secara tetap seperti tampak dalam organisasi-organisasi sosial dan lembaga kemasyarakatan, biasanya anggota-anggotanya relatif tetap dan terdaftar secara formal. Sementara itu organisasi meskipun itu masih dalam kategori kelompok yang relatif formal dan tetap fungsi-fungsinya, mereka sudah banyak yang mengembangkan hubungannya dengan pihak lain, baik perorangan, kelompok, maupun organisasi serupa dimasyarakat. Apalagi, sekarang dimana media komunikasi sudah sedemikian majunya. Meskipun untuk yang terakhir ini proses komunikasinya kurang bersifat interaktif, namun sebagian darinya sudah bisa interaktif, seperti berkomunikasi menggunakan komputer dan internet dan juga telepon bergambar.⁴⁶

⁴⁵ Sutrisna dewi, komunikasi bisnis, (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2007), hal. 2-3

⁴⁶ Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 25-26

2. Macam-macam komunikasi

Didalam dunia praktis, anda juga mengenal macam-macam komunikasi yaitu :

a. Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communications*)

Komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami kedua belah pihak dan cenderung lebih fleksibel (luwes) dan informal. Jenis komunikasi tersebut lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, misalnya komunikasi yang dilakukan didalam keluarga, antarkeluarga, antartetangga, antarteman, antarsejawat, atau antar karyawan untuk mencapai tujuan tertentu. Yang terpenting dalam komunikasi antarpribadi tersebut adalah bahwa, penyampaian pesan-pesan tersebut dapat dipahami dengan baik oleh pihak lain. Disamping itu, pokok bahasan atau topik bahasannya juga sangat variatif.

b. Komunikasi lintas budaya (*intercultural / cross-cultural communications*)

Komunikasi lintas budaya merupakan bentuk komunikais yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yang masing-masing memiliki budaya yang berbeda karena perbedaan geografis tempat tinggal. Komunikasi dapat terjadi pada tingkat antar daerah, antar wilayah, maupun antar negara.

c. Komunikasi bisnis (*business communications*)

Komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi, baik komunikasi verbal maupun komunikasi non verbal untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam dunia bisnis, seorang komunikator yang baik disamping harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, harus mampu menggunakan berbagai macam alat atau media komunikasi yang ada untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain secara efektif dan efisien, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai.⁴⁷

3. Bentuk dasar komunikasi bisnis

Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Masing-masing dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut.

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis (*written*) maupun lisan (*oral*). Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisasi dengan baik, sehingga tujuan penyampaian pesan-pesan bisnis dapat tercapai dengan baik.

⁴⁷ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat...*, hal. 5

Dalam dunia bisnis dapat dijumpai berbagai macam contoh komunikasi verbal, misalnya :

- 1) Membuat dan mengirim surat pengantar barang ke suatu perusahaan.
- 2) Membuat dan mengirim surat teguran atau peringatan kepada nasabah yang menunggak.
- 3) Membuat dan mengirim surat ucapan terimakasih kepada mitra kerja bisnis suatu perusahaan.
- 4) Mengadakan pengarahan (briefing) untuk staf karyawan dalam suatu perusahaan.
- 5) Melakukan konferensi jarak jauh melalui komputer (teleconference) dengan perusahaan/ pihak lain.

b. Komunikasi Nonverbal

Bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis adalah nonverbal (*nonverbal communicatoions*). Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh (*body language*) sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Berikut ini adalah beberapa contoh perilaku yang menunjukkan komunikasi non verbal.

- 1) Menggertakkan gigi untuk menunjukkan kemarahan (dalam bahasa jawa disebut getem-getem).
- 2) Mengerutkan dahi untuk menunjukkan sedang berpikir keras.

- 3) Menggelengkan kepala untuk menunjukkan sikap menolak atau keheranan.
- 4) Seseorang mengirimkan seuntai bunga kepada teman yang merai sukses bisnis untuk menunjukkan rasa simpati dan ucapan selamat atas kesuksesan yang diraih.
- 5) Ruang tunggu sebuah bank tanpa tempat duduk untuk menunjukkan bahwa para nasabah akan dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu lama.⁴⁸

4. Fungsi komunikasi

Ada dua fungsi komunikasi organisasi, yakni fungsi umum dan fungsi khusus.

a. Fungsi Umum

- 1) *To tell*. komunikasi berfungsi untuk menceritakan informasi terkini mengenai sebagian sebagian atau keseluruhan hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Terkadang komunikasi merupakan proses pemberian informasi mengenai bagaimana seorang atau kelompok orang harus mengerjakan satu tugas tertentu. Contohnya, *job description*.
- 2) *To sell*. Komunikasi berfungsi untuk “menjual” gagasan dan ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan.

⁴⁸ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis Edisi Keempat...*, hal. 6-9

Contohnya. *Public relations* (humas), pameran, ekspo, dan lain-lain.

- 3) *To learn*. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka bisa belajar dari orang lain (internal), belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain, tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan oleh orang lain tentang organisasi.
- 4) *To decide*. Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan yang menjadi bawahan, besar-besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, serta mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.

b. Fungsi khusus

- 1) Membuat para karyawan melibatkan diri ke dalam isu-isu organisasi, lalu menerjemahkannya ke dalam tindakan tertentu dibawah sebuah komando.
- 2) Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi.

3) Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani atau mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.⁴⁹

5. Pola komunikasi

Dalam praktek terdapat empat pola komunikasi dalam suatu organisasi, yaitu :

Pertama, komunikasi vertikal ke bawah. Komunikasi demikian merupakan wahana bagi manajemen untuk menyampaikan berbagai hal kepada para bawahannya, seperti perintah, instruksi, kebijakan baru, pengarahan, pedoman kerja, nasihat dan teguran. Kesemuanya itu dalam rangka usaha manajemen untuk lebih menjamin bahwa tindakan, sikap dan perilaku para karyawan sedemikian rupa sehingga kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan berbagai sasarannya semakin meningkat yang pada gilirannya memungkinkan organisasi memenuhi kewajibannya kepada para anggotanya.⁵⁰

Kedua, komunikasi vertikal ke atas. Para anggota organisasi selalu ingin didengar oleh para atasannya. Keinginan demikian dimanfaatkan untuk menyampaikan berbagai hal seperti laporan hasil pekerjaan, masalah yang dihadapi baik yang sifatnya kedinasan maupun yang sifatnya pribadi, saran-saran yang menyangkut pelaksanaan tugas masing-masing dan bahkan juga, dalam organisasi

⁴⁹ Alo Liliwari, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi...*, hal. 373-374

⁵⁰ Sondang P. Sinagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2015), hal.307

yang dikelola dengan gaya yang demokratik, kritik membangun demi kepentingan organisasi.

Ketiga, komunikasi horizontal. Komunikasi horizontal berlangsung antara orang-orang yang berada pada tingkat yang sama dalam hierarki organisasi, akan tetapi melaksanakan kegiatan yang berbeda-beda. Mengingat bahwa prinsip dasar yang digunakan dalam menggerakkan roda suatu organisasi harus dipandang dan diperlakukan sebagai suatu sistem. Artinya keberadaan berbagai satuan kerja dalam organisasi bersumber dari keharusan adanya pembagian tugas. Pembagian tugas tidak boleh berakibat pada cara berpikir dan cara bekerja yang berkotak-kotak. Karena itulah sering dikatakan bahwa hubungan kerja antara berbagai unit haruslah hubungan yang bersifat *simbiosis mutualis*. Artinya, meskipun terdapat perbedaan tugas misalnya karena tuntutan spesialisasi, selalu diperlukan hubungan yang selalu saling menguntungkan. Agar hubungan demikian terwujud, diperlukan komunikasi horizontal sebagai wahana untuk menyampaikan berbagai hal seperti informasi, nasihat dan saran sehingga berbagai satuan kerja tersebut bergerak sebagai satu kesatuan yang bulat, mempunyai persepsi yang sama tentang arah yang akan ditempuh serta langkah yang seirama dalam menghadapi berbagai masalah yang timbul.⁵¹

⁵¹ *Ibid.*, hal. 308

Keempat, komunikasi diagonal. Komunikasi ini berlangsung antara dua satuan kerja yang berada pada jenjang hierarki organisasi yang berbeda, tetapi menyelenggarakan kegiatan yang sejenis. Misalnya dalam suatu perusahaan konglomerat, mungkin di kantor pusat kelompok perusahaan itu terdapat seorang direktur produksi. Dalam struktur organisasi, manajer produksi pada suatu anak perusahaan bukan bawahan langsung direktur produksi pada tingkat pusat, melainkan bawahan salah seorang direktur dilingkungan anak perusahaan itu. Akan tetapi karena menangani bidang kegiatan yang sama dalam hal ini produksi antara mereka perlu terjadi komunikasi diagonal baik untuk kepentingan penyampaian informasi maupun untuk pelaporan atau untuk kepentingan lain tergantung kesepakatan bersama tentang fungsi komunikasi diagonal itu.⁵²

6. Hambatan Komunikasi

Komunikasi dalam organisasi sering terganggu karena materinya lebih rumit, jumlahnya banyak dan kontroversial. Hambatan komunikasi dalam organisasi :

a. Kelebihan beban informasi dan pesan yang bersaing

Perkembangan teknologi telah menyebabkan jumlah pesan dalam suatu organisasi meningkat tajam hingga kecepatan yang semakin tinggi. Pesan melalui surat-surat pos, *e-mail*, dan telepon dari berbagai sumber telah membanjiri organisasi dan masing-

⁵² *Ibid.*, hal. 309

masing bersaing untuk memperoleh perhatian lebih awal. Hal itu bisa berakibat pada adanya pesan yang tidak ditanggapi, pesan yang dianggap tidak penting atau pemberian respons yang tidak akurat.

b. Penyaringan yang tidak tepat

Ketika meneruskan suatu pesan kepada orang lain didalam organisasi, biasanya terjadi penyaringan yang dilakukan dengan memotong atau menyingkat pesan. Pesan dalam organisasi dikirim melalui berbagai saringan, misalnya melewati penjaga pintu terlebih dahulu, karyawan kantor depan, sekretaris, baru kemudian sampai kepada pimpinan. Bisa jadi suatu pesan penting tidak sampai sebagian atau bahkan seluruhnya karena telah dipotong atau dibuang.

c. Iklim komunikasi tertutup

Pertukaran informasi yang bebas dan terbuka merupakan salah satu ciri komunikasi yang efektif. Iklim komunikasi sangat terkait dengan gaya manajemen. Gaya manajemen yang tertutup cenderung menghambat pertukaran informasi. Demikian pula saluran yang terlalu banyak bisa mengubah pesan ketika bergerak vertikal atau horizontal dalam sebuah organisasi.⁵³

⁵³ Sutrisna dewi, komunikasi bisnis..., hal. 17

7. Cara Mengatasi Hambatan dan Memperbaiki Komunikasi

Cara mengatasi hambatan dan memperbaiki komunikasi agar menjadi efektif adalah :

- a. Memelihara iklim komunikasi terbuka
- b. Bertekad memegang teguh etika berkomunikasi
- c. Memahami kesulitan komunikasi antar budaya
- d. Menggunakan pendekatan berkomunikasi yang berpusat pada penerima.
- e. Menggunakan teknologi secara bijaksana dan bertanggung jawab untuk memperoleh dan membagi informasi.
- f. Menciptakan dan memproses pesan secara efektif dan efisien.⁵⁴

F. Produktivitas Kerja

1. Pengertian Produktivitas Kerja

Proses produksi adalah langkah-langkah mekanikal atau kimiawi untuk menciptakan suatu produk umumnya berulang-ulang untuk menciptakan multiple unit produk dengan mempergunakan masukan produksi.

Perhatian utama manajer sumber daya manusia adalah kepala Sumber Daya Manusia (SDM) yang menggerakkan proses produksi. Proses produksi hanya dapat menghasilkan kuantitas dan kualitas produk yang diharapkan jika SDM yang melaksanakan mempunyai kualitas fisik, pengetahuan, ketrampilan, kompetensi yang diperlukan

⁵⁴ *Ibid.*, hal. 18-19

untuk mengubah masukan menjadi keluaran produksi. Sedangkan proses produksi, masukan lainnya dan keluaran produksi menjadi perhatian manajer produksi dan manajer keuangan perusahaan. Manajer SDM, manajer produksi dan manajer keuangan harus bekerja bersama-sama untuk menghasilkan kuantitas dan kualitas produk yang diharapkan.⁵⁵

Secara konseptual, produktivitas adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan. Produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan. Menaikkan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu.⁵⁶

Istilah produktivitas sering kacau dengan istilah produksi. Banyak orang berpendapat bahwa semakin besar produksinya, semakin besar produktivitasnya. Para pakar pada umumnya sependapat, bahwa produktivitas ialah output per unit, atau output dibagi input, atau rasio antara *output* dengan *input*. Masih menjadi perbedaan pendapat ialah output yang mana dan input yang mana, dan dan bagaimana mengukurnya, produktivitas dibedakan kedalam tiga jenjang, yaitu : produktivitas total, faktor total, dan parsial. Pendapat ini ternyata banyak diikuti oleh para pakar dan praktisi.

⁵⁵ Wiraman, *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia...*, hal. 478

⁵⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal. 109

- a. Produktivitas total ialah rasio output bruto riil dengan kombinasi tenaga kerja, modal, dan produk-produk yang dibeli dari luar perusahaan sebagai inputnya.
- b. Produktivitas faktor total ialah rasio antara produk riil yang diperoleh dalam perekonomian, industri, atau perusahaan, dengan jumlah tenaga kerja dan modal sebagai inputnya.
- c. Produktivitas parsial ialah rasio antara output kotor ataupun neto dengan salah satu faktor atau golongan sebagai inputnya.⁵⁷

2. Kajian Ayat Tentang Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja bisa tercipta karena adanya dorongan dari pihak lain, atau adanya tuntutan dengan hal tersebut. Seperti halnya Allah memberikan dorongan untuk memberikan intensif bagi orang yang mampu menunjukkan kerja yang optimal (baik). Allah berfirman dalam surat An-nahl ayat 97 :

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ
حَيٰوةً طَيِّبَةً ۖ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا

يَعْمَلُونَ ﴿٩٧﴾

Artinya : “barang siapa yang mengerjakan amal shaleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka

⁵⁷ Edi Sutrisno, *Budaya Organisasi...*, hal. 207-208

dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”⁵⁸

Islam mendorong umatnya untuk memberikan semangat dan motivasi bagi pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Kinerja dan upaya mereka harus diakui dan mereka harus dimuliakan jika memang bekerja dengan baik. Pegawai yang menunjukkan kinerja yang baik bisa diberi bonus atau insentif guna menghargai memuliakan yang telah dicapai. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS surat Al-Insyroh ayat 7-8 :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٧﴾

Artinya : “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”⁵⁹

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja

Setiap perusahaan selalu berkeinginan agar tenaga kerja yang dimiliki mampu meningkatkan produktivitas yang tinggi. Produktivitas tenaga kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan

⁵⁸ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Tafsirnya :Edisi Yang Disempurnakan Jilid IV* ..., hal. 45

⁵⁹ Departemen Agama RI, *Al Quran Dan Tafsirnya :Edisi Yang Disempurnakan Jilid IV* ..., hal. 79

dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor lain, seperti tingkat pendidikan, ketrampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan kerja, iklim kerja, teknologi, sarana produksi, manajemen, dan prestasi.

Ada beberapa faktor yang dapat memengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu :

a. Pelatihan

Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Untuk itu latihan kerja diperlukan bukan saja sebagai pelengkap, akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan. Karena dengan latihan berarti para karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar-benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.

b. Mental dan kemampuan fisik

Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

c. Hubungan antara atasan dan bawahan

Hubungan atasan dan bawahan akan memengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Bagaimana pandangan atasan terhadap

bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja. Dengan demikian, jika karyawan diperlakukan secara baik, maka karyawan tersebut akan berpartisipasi dengan baik pula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh pada tingkat produktivitas kerja.⁶⁰

4. Indikator Produktivitas kerja

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan. Dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan untuk mengukur produktivitas kerja, diperlukan suatu indikator, yaitu sebagai berikut :

a. Kemampuan

Mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada ketrampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja. Ini memberikan daya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya kepada mereka.

⁶⁰ *Ibid.*, hal. 209-210

b. Meningkatkan hasil yang dicapai

Berusaha untuk meningkatkan hasil yang dicapai. Hasil merupakan salah satu yang didapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut. Jadi, upaya untuk memanfaatkan produktivitas kerja bagi masing-masing yang terlibat dalam suatu pekerjaan.⁶¹

c. Semangat kerja

Ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hari kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam suatu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya.

d. Pengembangan diri

Senantiasa mengembangkan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi. Sebab, semakin kuat tantangannya, pengembangan diri muntlak dilakukan. Begitu juga harapan untuk menjadi lebih baik pada gilirannya akan sangat berdampak pada keinginan karyawan untuk meningkatkan kemampuan.

e. Mutu

Selalu berusaha untuk meningkatkan mutu lebih baik dari yang telah lalu. Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai. Jadi, meningkatkan mutu bertujuan untuk memberikan hasil yang terbaik yang pada

⁶¹ *Ibid.*, hal. 211

gilirannya akan sangat berguna bagi perusahaan dan dirinya sendiri.

f. Efisiensi

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.⁶²

G. Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Menurut Goleman dalam bukunya Kecerdasan emosional adalah kemampuan lebih yang dimiliki oleh seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa. Kecerdasan emosional yang tinggi akan membantu seseorang dalam membangun relasi sosial dalam lingkungan keluarga, kantor, bisnis, perusahaan, maupun sosial.

Karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi akan mampu memotivasi diri kemudian berdampak pada orang-orang disekelilingnya. Hubungan kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan antara lain dengan 5 indikator yaitu : kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan ketrampilan sosial.⁶³

⁶² *Ibid.*, hal. 212

⁶³ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi untuk mencapai puncak prestasi...*, hal. 465

H. Hubungan *Intellectual Capital* Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Menurut baron dan amstrong dalam bukunya *intellectual capital* merupakan suatu pengetahuan, informasi dan kekayaan intelektual yang mampu untuk menemukan peluang dan mengelola ancaman dalam kehidupan satu perusahaan, sehingga dapat mempengaruhi daya tahan dan keunggulan bersaing dalam berbagai hal.

Dengan begitu karyawan dengan *Intellectual Capital* yang tinggi akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dalam perkembangan suatu perusahaan menjadi lebih baik karena setiap nilai intelektual dari seorang karyawan akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut. Hubungan *Intellectual Capital* dengan produktivitas kerja karyawan diperkuat dengan 3 indikator didalamnya yaitu : *Human Capital*, *Social Capital* dan *Organization Capital*.⁶⁴

I. Hubungan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Sementara itu menurut bovee dalam purwanto, komunikasi adalah suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan. Indikator dalam komunikasi antara lain; komunikasi antar pribadi, komunikasi antar budaya dan komunikasi bisnis.

⁶⁴ Angela Baron dan Michael Armstrong, *Human Capital Management*..., hal. 5

Dengan adanya ke tiga indikator tersebut menjelaskan hubungan antara komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan akan semakin baik apabila seorang karyawan mempunyai komunikasi yang baik pula sehingga akan berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan tersebut.⁶⁵

J. Kajian Penelitian Terdahulu

Kajian penelitian terdahulu digunakan untuk kelengkapan data dalam penyusunan skripsi ini maka diperlukan sumber dari penelitian yang relevan sebagai berikut :

Penelitian Yudianto⁶⁶ bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan BTPN Syariah Cirebon. Metode yang digunakan ialah regresi linier sederhana dengan jumlah responden 35 orang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan produktivitas kerja karyawan dengan nilai sig $0,004 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,142 >$ dan t tabel $1,674$ artinya kecerdasan emosional tolak H_0 dan terima H_a . Perbedaan dengan penelitian ini ialah jumlah variabel, objek penelitian dan jumlah responden penelitian. Persamaan penelitian Yudianto dengan penelitian ini adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dengan produktivitas kerja.

⁶⁵Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis...*, hal. 4

⁶⁶ Agus Yudianto, "Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. BTPN Syariah Cabang Area Cirebon Timur", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3: 1, (Cirebon, Februari 2017) dalam <http://journal.stie-yppi.ac.id> diakses pada tanggal 02 oktober 2018

Penelitian Puspitasari⁶⁷ bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Syariah Yogyakarta. Penelitian Puspitasari menggunakan metode kuantitatif, dengan jumlah responden 33 orang. Hasil penelitian Puspitasari menemukan bahwa secara bersama-sama variabel kecerdasan emosional berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas karyawan, menunjukkan bahwa nilai signifikan yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Perbedaan penelitian Ida dengan penelitian ini ialah jumlah variabel yang digunakan yaitu sejumlah 33 orang sedangkan penelitian ini menggunakan responden sebesar 50 orang serta objek penelitian yang berbeda. Persamaan penelitian Ida dengan penelitian ini ialah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dalam menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dengan produktivitas.

Penelitian Putri et. al.⁶⁸ bertujuan untuk menganalisis pengaruh intellectual kapital terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini mengemukakan bahwa ada tiga unsur dalam intellectual capital yaitu human capital, sosial capital dan organizational capital yang mana ketiga unsur tersebut berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Perbedaan penelitian putri dan teman-teman dengan penelitian ini adalah jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 133 sedangkan penelitian ini hanya

⁶⁷ Ida Puspitasari, Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, (Skripsi : Tidak Diterbitkan, 2015) dalam diakses pada tanggal 02 Oktober 2018

⁶⁸ Putri B. Katili et. al. “*pengaruh intellectual capital terhadap kinerja pegawai*”, jurnal teknik industri Fakultas teknik universitas muhammadiyah jakarta (Jakarta, 2016) dalam <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek> diakses pada tanggal 02 Oktober 2018

50 dan teknik analisis data menggunakan analisis SEM sedangkan penelitian ini menggunakan analisis SPSS regresi berganda dan asumsi klasik. Sedangkan persamaan penelitian putri dan teman-teman dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan kuesioner atau angket.

Penelitian Sriwidodo dan Haryanto⁶⁹ bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan. Penelitian ini mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas pendidikan kabupaten sukoharjo. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai sebesar $0,014 < 0,05$ berarti komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Perbedaan penelitian agus untung dan penelitian ini adalah jumlah sampel yang digunakan sebesar 85 sampel sedangkan penelitian ini sebesar 50 orang. Sedangkan persamaan penelitian Sriwidodo dan Haryanto dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulannya menggunakan cara dokumentasi dan kuesioner.

Penelitian Pangumpia⁷⁰ bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Prisma Dana Manado. Penelitian ini mengemukakan bahwa terdapat

⁶⁹ Untung sriwidodo dan agus budhi haryanto. 2010. Pengaruh kompetensi, komunikasi dan kesejahteraan terhadap kinerja pegawai dinas pendidikan, vol. 4 No. 1 diakses pada tanggal 02 Oktober 2018

⁷⁰ Fadly Pangumpia, *Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Prisma Dana Manado*, Journal "Acta Diurna", Vol.II/No.2/2013, diakses pada tanggal 1 November 2018

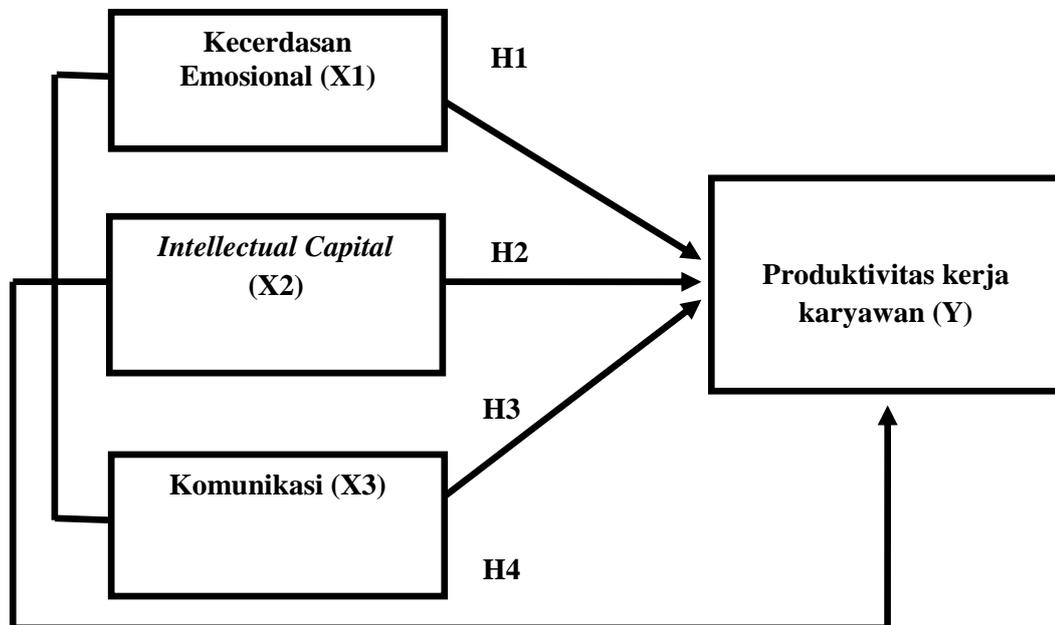
hubungan yang fungsional dan linier antara iklim komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja melalui persamaan regresi linier sederhana terdapat 0,84 variabel iklim komunikais yang mengikuti variabel produktivitas kerja. Perbedaan penelitian Pangumpia dengan penelitian ini adalah variabel X nya satu sedangkan penelitian ini mempunyai tiga variabel X, penelitian Fadly bertempat di bank prisma dana manado sedangkan penelitian ini bertempat di Bank Muamalat Kantor Cabang Unit Kediri. Penelitian fadly mempunyai 41 sampel sedangkan penelitian ini 50 sampel yang digunakan. Persamaan penelitian Fadly dengan penelitian ini yaitu sama sama meneliti variabel X komunikasi dengan variabel Y produktivitas kerja.

K. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah apakah Kecerdasan Emosional (X1), Intellectual Capital (X2) dan Komunikasi (X3) dimana sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

Pada bagian ini, model konseptual teori tentang berbagai faktor yang telah diidentifikasi akan disederhanakan dalam sebuah kerangka konseptual. Kerangka konseptual yang dapat menjadi pedoman dalam penulisan. Berdasarkan pada kajian pustaka tersebut dan juga penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka konseptual sebagai berikut :

Bagan 2.1
Kerangka Konseptual



Pola pengaruh dalam kerangka konseptual penelitian diatas dapat dijelaskan sebagai berikut : Pengaruh Kecerdasan Emosional (X_1) terhadap produktivitas (Y) kerja karyawan dikembangkan dari landasan teori Daniel Goleman dalam bukunya kecerdasan emosi untuk mencapai prestasi.⁷¹ Pengaruh *Intellectual Capital* (X_2) terhadap produktivitas (Y) kerja karyawan dikembangkan dari landasan teori Angela Baron dan Michael Armstrong dalam bukunya *Human Capital Management : Konsep dan implementasinya*.⁷² Pengaruh Komunikasi (X_3) terhadap produktivitas (Y) kerja karyawan dikembangkan dari landasan teori Djoko Purwanto dalam bukunya *Komunikasi Bisnis*.⁷³

⁷¹ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi Untuk Mencapai Puncak Prestasi...*, hal. 152

⁷² Angela Baron dan Michael Armstrong, *Human Capital Management...*, hal. 5

⁷³ Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis...*, hal. 4

L. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan anggapan dasar peneliti terhadap suatu masalah yang sedang dikaji. Dalam hipotesis ini peneliti menganggap benar hipotesisnya yang kemudian akan dibuktikan secara empiris melalui pengujian hipotesis dengan mempergunakan data yang diperoleh selama melakukan penelitian.⁷⁴ Hipotesis penelitian ini adalah :

1. H_1 : ada pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
2. H_2 : ada pengaruh positif dan signifikan antara intellectual capital terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.
3. H_3 : ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

H_4 : ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kecerdasan emosional, intellectual capital dan komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri.

⁷⁴ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 152