

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*, KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**  
(Studi Kasus Pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi)

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**AMELIA WULANDARI**  
**NPM : 1851040173**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN**  
**LAMPUNG**  
**1444 H/2022 M**

**PENGARUH *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT*,  
KECERDASAN EMOSIONAL, KOMUNIKASI INTERNAL  
DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BERDASARKAN PERSPEKTIF EKONOMI  
ISLAM**

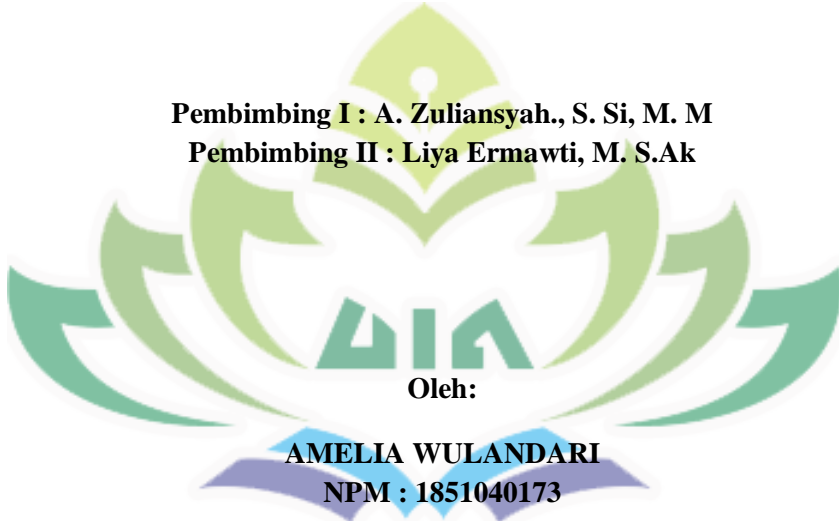
**(Studi Kasus Pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Pembimbing I : A. Zuliansyah., S. Si, M. M**

**Pembimbing II : Liya Ermawti, M. S.Ak**



**Oleh:**

**AMELIA WULANDARI**

**NPM : 1851040173**

**PRODI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
1444 H/2022 M**

## ABSTRAK

Dalam persaingan bisnis pada bidang jasa pengiriman yang semakin ketat, mewajibkan setiap perusahaan untuk mempersiapkan diri sebaik mungkin jika keberadaannya masih ingin dipertahankan agar mampu bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya. Pihak perusahaan harus mampu memajemen seluruh unsur yang ada di dalamnya, terutama pada sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan penggerak segala kegiatan yang ada di perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 20 orang karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik sampling jenuh, yang dimana seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) pada software SmartPLS versi 3.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis didukung, yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara *perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2), komunikasi internal (X3) dan karakteristik individu (X4) terhadap kinerja karyawan (Y) pada karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi. Secara simultan keempat variable tersebut juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai *R Square* 0,980 dengan nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,975. Kemudian, kinerja karyawan berdasarkan perspektif ekonomi islam pada J&T Express cabang Candimas Kotabumi juga telah sesuai. Hal tersebut didukung oleh hasil kuesioner pada 20 responden yang sebagian besar menjawab skor 4 dan 5 pada indikator terampil dan teliti serta produktif dalam bekerja.

**Kata Kunci :** *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal, Karakteristik Individu, Kinerja Karyawan

## **ABSTRACT**

*In the increasingly fierce business competition in the shipping service sector, every company must prepare itself as best as possible if its existence is still to be maintained in order to be able to compete with other similar companies. The company must be able to manage all the elements that exist in it, especially in human resources because human resources are the driving force for all activities in the company. The purpose of this study was to determine the effect of perceived organizational support, emotional intelligence, internal communication and individual characteristics on the performance of employees of J&T Express Candimas Kotabumi Branch.*

*This type of research is a quantitative research. Collecting data in this study using interviews, documentation and questionnaires. The sample in this study were 20 employees of J&T Express Candimas Kotabumi Branch. The sampling technique is using a saturated sampling technique, in which the entire population is used as a sample. The analysis technique in this study uses Partial Least Square (PLS) on the SmartPLS version 3 software.*

*The results show that the hypothesis is supported, namely there is a positive and partially significant effect between perceived organizational support (X1), emotional intelligence (X2), internal communication (X3) and individual characteristics (X4) on employee performance (Y) on J&T Express employees. Candimas Kotabumi branch. Simultaneously these four variables also have a positive effect on employee performance with an R Square value of 0.980 with an Adjusted R Square value of 0.975. Then, the performance of employees based on an Islamic economic perspective at the J&T Express Candimas Kotabumi branch is also appropriate. This is supported by the results of a questionnaire on 20 respondents, most of whom answered scores of 4 and 5 on the indicators of being skilled and conscientious as well as productive at work.*

**Keywords:** *Perceived Organizational Support, Emotional Intelligence, Internal Communication, Individual Characteristics, Employee Performance*



**KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp (0721) 703289*

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Wulandari  
NPM : 1851040173  
Jurusan/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan Perspektif Islam (Studi Kasus Pada J&T Espress Cabang Candimas Kotabumi)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 5 Oktober 2022

Penulis



Amelia Wulandari

NPM 1851040173



**KEMENTRIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

*Alamat : Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp (0721) 703289*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : “Pengaruh *Perceived Organizational Support*,  
Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal Dan  
Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan  
Berdasarkan Perspektif Islam (Studi Kasus Pada  
J&T Espress Cabang Candimas Kotabumi)”  
Nama Mahasiswa : Amelia Wulandari  
NPM : 1851040173  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqosyahkan dan diperthankan dalam sidang munaqosyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung.

**Pembimbing I,**

**A. Zuliansyah, M.M**  
NIP. 198302222009121003

**Pembimbing II,**

**Liva Ermawati, M. S.Ak**  
NIP. 198903072019032020

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah**

**Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E**  
NIP. 197905142003121003



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan Perspektif Islam (Studi Kasus Pada J&T Espress Cabang Candimas Kotabumi)” disusun oleh Amelia Wulandari, NPM 1851040173, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : 09 November 2022.

TIM PENGUJI

Ketua : Any Eliza, S.E., M.Ak.

  
(.....)

Sekretaris : Erlin Kurniati, M.M.

  
(.....)

Penguji I : Suhendar, S.E., M.S.Ak., Akt.

  
(.....)

Penguji II : A. Zuliansyah, M.M.

  
(.....)

Penguji III : Liya Ermawati, M.S.Ak.

  
(.....)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. L. L. S. S. S., S.E., M.M., Akt., C.A.

009262008011008

## MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

*“Dan katakanlah: Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.*

(QS. At-Taubah (9): 105)





## PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kesabaran untuk penulis dalam menyusun skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa terimakasih dan bukti cinta serta kasih sayangku kepada:

1. Ayahanda Amiril dan Ibunda Sundari, mereka adalah orang tua terhebat yang telah mendedikasikan hidupnya untuk membesarkan, mendidik dan mendukung penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang. Mereka adalah alasan untuk penulis selalu bersyukur dalam setiap keadaan. Terimakasih untuk segalanya, atas untaian do'a yang tak pernah putus. Semoga Allah senantiasa melimpahkan kasih sayang-Nya kepada kalian.
2. Keluarga besar yang telah memberikan semangat dan do'a untuk menyelesaikan tugas akhir ini serta menjadi motivasi terbesar saya untuk sukses.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang selama ini telah mendidik baik dari segi ilmu pengetahuan dan agama.

## RIWAYAT HIDUP

### A. DATA PRIBADI

Nama : Amelia Wulandari  
Tempat dan Tanggal Lahir : Semuli Jaya, 19 Januari  
2000  
Alamat : Jl. Kapten Dulhak No. 32,  
Kota Alam, Lampung Utara

### Nama Orang Tua

Ayah : Aprizon Hendra Purnama  
Ibu : Sundari  
Agama : Islam  
Telp. : 0895640007189  
Email : [ameliamobile6@gmail.com](mailto:ameliamobile6@gmail.com)

### B. DATA PENDIDIKAN

1. 2005-2006 : TKIT Bustanul Ulum
2. 2006-2012 : SDIT Bustanul Ulum
3. 2012-2015 : SMPN 7 Kotabumi
4. 2015-2018 : SMAN 3 Kotabumi
5. 2018 : Universitas Islam Negeri

Raden Intan Lampung

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah, ilmu pengetahuan, kekuatan, dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga, pengikut-Nya yang taat pada ajaran agama-Nya, yang telah membawa kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang pada saat ini. Skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.). terselesaikannya skripsi ini berkat banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka dari itu dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaiannya. Secara rinci penulis ungkapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap masalah-masalah akademik mahasiswa.
2. Bapak Dr. Ahmad Habibi, S.E., M.E., selaku Ketua Jurusan Prodi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang membimbing kami selama masa study S1 di jurusan Mnaajemen Bisnis Syariah dengan baik dan benar.
3. Bapak A. Zuliansyah, M.M., selaku pembimbing akademik I yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar memberi arahan dalam membimbing serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Liya Ermawati, M.S.Ak. selaku pembimbing akademik II yang dengan sabar memberikan bimbingan motivasi dan pengarahan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membagi ilmu, membantu serta memberikan

masukan-masukan yang Insya Allah dapat menjadi pedoman dan bekal untuk penulis.

6. Para responden yang telah dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner demi kelancaran penelitian ini.
7. Orangtua, kakak, adik dan para sepupuku yang telah membantu, mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dari awal hingga akhir.
8. Sahabat seperjuanganku Apri, Ayu, Emik, Lisa, Rohma, Sela, Hafidzah, Jumratun, Marliana, Yani, Zahra, Alya dan teman-teman KKN yang selalu menjadi support system, terimakasih selalu menyediakan tempat berkeluh kesah dan membantu penulis.
9. Partnerku Idris Rafli yang selalu menjadi support system, yang selalu menyediakan waktu dan tempat untuk menemani perjalananku serta membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan jurusan Manajemen Bisnis Syariah angkatan 2018 khususnya kelas MBS-C terimakasih karena selalu mendukung dan mendoakan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis namun telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Bandar Lampung, 17 September 2022  
Penulis

Amelia Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Latar Belakang Masalah .....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	14
D. Rumusan Masalah .....	14
E. Tujuan Penelitian.....	15
F. Manfaat Penelitian.....	16
G. Kajian Penelitian Terdahulu .....	17
H. Sistematika Penulisan.....	21

### **BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

A. Teori Yang Digunakan .....	23
1. Teori Atribusi.....	23
2. Teori Keseimbangan .....	25
3. <i>Social Exchange Theory</i> (SET) .....	26
4. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	27
5. Kinerja .....	29
6. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	36
7. Kecerdasan Emosional .....	41
8. Komunikasi Internal.....	44

9. Karakteristik Individu .....	49
B. Pengajuan Hipotesis .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	57
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	57
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data .....	58
D. Definisi Operasional Variabel .....	59
E. Instrumen Penelitian.....	62
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	64
G. Uji Hipotesis.....	66

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	69
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	69
2. Deskripsi Responden.....	72
3. Deskripsi Jawaban Responden .....	73
B. Pembahasan Hasil Penelitian dan Analisis .....	77
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	77
2. Analisis Data.....	81
3. Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	84
4. Pembahasan .....	85

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	97
B. Rekomendasi .....	98

### **DAFTAR RUJUKAN**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Top Brand Index 2020.....	5
1.2 Hasil Top Brand Index 2021.....	5
1.3 Hasil Top Brand Index 2022.....	6
3.1 Data Objek Penelitian.....	58
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	60
4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X1 .....	73
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X2.....	74
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X3.....	74
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X4.....	75
4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y .....	76
4.6 <i>Outer Loading</i> .....	77
4.7 <i>Composite reliability</i> .....	79
4.8 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	80
4.9 T-Statistics dan P-Values.....	81
4.10 <i>R-Square</i> .....	83
4.11 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....	84
4.12 Klasifikasi Penilaian.....	93
4.13 Responden Variabel Kinerja Karyawan Perspektif Ekonomi Islam.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Pikir.....	51
4.1 Struktur Organisasi.....	72





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Riset Penelitian
Lampiran 2	Surat Balasan Riset Penelitian
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 5	Data Output Hasil Perhitungan PLS
Lampiran 6	Dokumentasi Foto Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk menghindari kekeliruan bagi pembaca, sebelumnya akan dijelaskan terlebih dahulu istilah yang terkandung dalam penelitian ini dengan adanya penegasan judul. Adapun judul dari skripsi ini yaitu: **“Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan Perspektif Islam (Studi Kasus Pada J&T Espress Cabang Candimas Kotabumi)”**.

Adapun penegasan arti dari judul penelitian ini, yaitu:

1. *Perceived Organizational Support*

*Perceived organizational support (POS)* dapat didefinisikan sebagai tanggapan karyawan mengenai sejauh mana karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi dan bagaimana organisasi memberikan pertolongan kepada karyawan saat dibutuhkan.<sup>1</sup>

2. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan keahlian seseorang dalam menilai, mengontrol dan mengendalikan emosi yang ada pada diri sendiri dan orang lain.<sup>2</sup>

3. Komunikasi Internal

Komunikasi internal adalah sebuah proses penyampaian pesan antar anggota suatu organisasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan, antara

---

<sup>1</sup> Endah Mujiasih, “*Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement)*”. *Jurnal Psikologi Undip*, Vol.14 No.1, 2015, h. 44.

<sup>2</sup> Alexander Thian, “*Perilaku Organisasi*”, (Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI), 2021), h. 49.

pimpinan dengan pimpinan, atau antara bawahan dengan bawahan.<sup>3</sup>

#### 4. Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau memecahkan masalah atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu.<sup>4</sup>

#### 5. Kinerja

Kinerja merupakan suatu pekerjaan yang dihasilkan oleh seseorang dengan kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.<sup>5</sup>

#### 6. Ekonomi Islam

Ekonomi Islam adalah kumpulan prinsip-prinsip umum ekonomi tentang yang kita ambil dari Al Quran dan Al hadits dan pondasi ekonomi yang dibangun atas pokok pokok tersebut dengan mempertimbangkan kondisi lingkungan dan waktu.<sup>6</sup>

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah yang tertera di atas, dapat ditegaskan bahwa maksud dari judul dalam penelitian ini adalah pengaruh yang berkaitan dengan kinerja karyawan sesuai dengan pedoman Al-Quran dan Hadist yang disebabkan oleh tanggapan yang dimiliki karyawan mengenai dukungan yang diberikan oleh organisasi terhadap karyawan, keahlian karyawan dalam mengendalikan emosi, komunikasi

---

<sup>3</sup> Mardani Eka Ningrum, "Peranan Komunikasi Internal Di Lingkungan Kerja". INDEPT, Vol. 3 No. 1, 2013, h. 26

<sup>4</sup> Danar Kridharta dan Endang Rusdianti, "Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening". Jurnal Riset Ekonomi, Vol. 10 No. 3, 2017.

<sup>5</sup> Mulyadi, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). (Bogor: IN MEDIA-Anggota IKAPI, 2016), h. 63.

<sup>6</sup> Lukman Hakim, "Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam", (Jakarta: Erlangga, 2013), h. 10

antar individu yang terjalin dalam sebuah organisasi serta ciri khas yang ada pada seseorang dalam menghadapi lingkungan kerja.

## **B. Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia bisnis baik bisnis barang maupun jasa semakin ketat. Maka dari itu pihak perusahaan berusaha mempertahankan bisnisnya untuk mendapatkan hasil dan keuntungan yang maksimal. Sesuai keadaan tersebut, perusahaan harus mampu beradaptasi dengan adanya kemunculan perubahan-perubahan yang terjadi saat ini ataupun dimasa yang akan datang. Pihak perusahaan harus mampu memajemen seluruh unsur yang terdapat didalam sebuah perusahaan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Setiap organisasi atau perusahaan terdiri dari banyak unsur yang tersusun menjadi kesatuan untuk mencapai tujuan yang sama, unsur tersebut berupa komunitas, kelompok, masyarakat ataupun individu manusia yang mempunyai kepentingan ataupun hubungan terhadap suatu organisasi atau perusahaan. Salah satu unsur tersebut adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia menjadi unsur utama dalam organisasi atau perusahaan bila dibandingkan dengan unsur lainnya. Tidak adanya SDM yang memadai pada suatu perusahaan, maka perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik karena SDM merupakan penggerak segala kegiatan yang ada di perusahaan.<sup>7</sup> Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian tujuan perusahaan, selain itu keberlangsungan dan kelancaran suatu perusahaan tergantung dari faktor sumber daya manusia yang terdapat dalam perusahaan tersebut. Setiap perusahaan pasti berkeinginan untuk memiliki sumber daya manusia yang dapat memberikan kontribusi yang baik demi tercapainya

---

<sup>7</sup> Mega Putri S. Tuella, Irvan Trang dan Yantje Uhing, "Pengaruh Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal EMBA, Vol. 7 No. 4, 2019. h. 5803.

tujuan perusahaan. Perusahaan perlu menentukan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang mereka miliki untuk mengisi setiap lini dari susunan perusahaan.

Agar tujuan dari sebuah organisasi atau perusahaan dapat berlangsung, maka perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu memberikan kontribusi kerja secara maksimal.<sup>8</sup> Sebuah organisasi atau perusahaan dituntut untuk mampu mengembangkan dan meningkatkan potensi yang ada pada sumber daya manusianya agar terjadi peningkatan pada kinerja karyawan yang berdampak pula pada kinerja perusahaan sehingga maksud dan tujuan dari perusahaan tersebut dapat tercapai.<sup>9</sup> Kinerja sumber daya manusia berkaitan erat dengan kinerja organisasi, semakin tinggi kinerja SDM maka semakin tinggi pula kinerja organisasi, apabila kinerja organisasi semakin tinggi maka akan mempermudah pencapaian tujuan.<sup>10</sup> Untuk itu, perusahaan harus memperhatikan, mempertahankan, dan mengembangkan sumber daya manusia yang mereka miliki.

Saat ini sudah banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman dan ekspedisi dikarenakan tingginya pertumbuhan bisnis online bersamaan dengan munculnya *marketplace* dan *e-commerce*. Salah satu perusahaan tersebut adalah J&T Express. Kehadiran J&T Express di pasar logistik di Indonesia sejak 2015 membuat pasar ini semakin ketat persaingannya. Jauh sebelum J&T Express berdiri, sudah banyak perusahaan ekspedisi pengiriman barang retail yang sejenis seperti Tiki dan JNE yang sudah puluhan tahun dipercaya oleh masyarakat Indonesia. Selain itu, Pos Indonesia juga yang merupakan

---

<sup>8</sup> Frengky Sanjaya, "Peran Moderasi Kecerdasan Emosional pada Stres Kerja". Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 3 No. 2, 2012. h. 156.

<sup>9</sup> Abd. Halim, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu". Jurnal Ecobisma, Vol. 7 No. 1, 2020. h. 76.

<sup>10</sup> Hanif, "Sistem kompensasi pns berbasis kinerja", *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1 No.1 April (2016), h. 92–104.,

perusahaan BUMN yang berdiri sejak republik Indonesia belum berdiri. Namun, J&T mampu menyeimbangkan diri dengan perusahaan-perusahaan ekspedisi besar di Indonesia. Hal itu ditunjukkan dari penghargaan Top Brand Award 2020 yang diraih J&T untuk ketiga kalinya.

**Tabel 1.1 Hasil Top Brand Index 2020**

<b>Brand</b>	<b>TBI 2021</b>	
JNE	27.3%	<b>TOP</b>
J&T	21.3%	<b>TOP</b>
Tiki	10.8%	<b>TOP</b>
Pos Indonesia	7.7%	
DHL	4.1%	

Sumber: <http://www.topbrandaward.com>

Sedangkan pada tahun 2021 J&T menempati posisi pertama yang dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

**Tabel 1.2 Hasil Top Brand Index 2021**

<b>Brand</b>	<b>TBI 2021</b>	
J&T	33.4%	<b>TOP</b>
JNE	28.0%	<b>TOP</b>
Tiki	11.2%	<b>TOP</b>
Pos Indonesia	8.5%	
DHL	6.0%	

Sumber: <http://www.topbrandaward.com>

Namun, pada tahun 2022 J&T kembali menempati posisi kedua yang dapat dilihat pada tabel 1.3 dibawah ini:

**Tabel 1.3 Hasil Top Brand Index 2022**

<b>Brand</b>	<b>TBI 2022</b>	
JNE	39.3%	<b>TOP</b>
J&T	23.1%	<b>TOP</b>
Tiki	11.1%	<b>TOP</b>
Pos Indonesia	8.5%	
DHL	6.9%	

Sumber: <http://www.topbrandaward.com>

Salah satu cabang dari J&T Express yang berada di Kabupaten Lampung Utara yaitu J&T Express cabang Candimas Kotabumi. Berdasarkan hasil pengamatan dan informasi dari J&T Express cabang Candimas Kotabumi, ditemui adanya permasalahan yang terjadi didalam kantor khususnya mengenai karyawan. Banyak karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi yang kurang memiliki kesadaran akan pentingnya kerjasama tim (*team work*). Padahal kerjasama dalam tim termasuk hal yang penting dalam perusahaan karena dapat meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, didapati karyawan dengan sifat yang berbeda-beda, seperti adanya karyawan yang acuh tak acuh, karyawan yang suka mengatur orang lain walaupun tidak memiliki hak dan wewenang untuk memerintah, dan ada pula karyawan yang masih kurang dalam mengontrol emosinya sehingga memicu terjadinya konflik antara karyawan satu dengan yang lainnya.

Hal yang menjadi kendala terbesar yang dialami J&T Express cabang Candimas Kotabumi ini adalah ketidakjujuran dalam pemakaian uang *cash on delivery* (COD) dan ditemukan banyaknya barang yang hilang. Karyawan yang mengantar paket kepada pelanggan dengan sistem pembayaran COD terkadang tidak jujur untuk melaporkan nominal yang telah mereka terima bahkan tidak segan untuk

membawa lari uang tersebut.<sup>11</sup> Tak hanya itu, pihak J&T Express Cabang Candimas juga telah melakukan kesalahan fatal terhadap pelanggan, yaitu keterlambatan dalam membuat laporan mengenai upgrade pelunasan pembayaran COD yang telah dibayarkan pelanggan kepada kurir, sehingga dalam laporan Shopee pihak pembeli dinyatakan menolak dan tidak membayar pesanan barang. Hal tersebut membuat ketidaknyamanan pelanggan karena pelanggan tersebut dihubungi oleh pihak toko tempat ia berbelanja.<sup>12</sup> Mengenai barang yang hilang terdapat beberapa kemungkinan yang menyebabkan barang itu hilang. Ada kemungkinan barang yang dikirim dari gudang tidak sampai ke kantor, sehingga barang tersebut tidak ada. Lalu ada barang yang hilang pada saat dibawa oleh kurir ataupun hilang dikantor. Keadaan barang hilang tersebut bisa terjadi karena adanya *loss scan* dari pihak kantor atau bahkan dicuri oleh karyawan kantor tersebut.<sup>13</sup>

Selain itu, ditemui adanya pelanggan yang datang ke kantor J&T Express cabang Candimas untuk complain mengenai paket mereka. Menurut ringkasan ulasan google, J&T Express cabang Candimas memiliki rating yang rendah yaitu, 2,6. Dari ulasan tersebut banyak pelanggan yang mengeluh karena paket yang dikirimkan menggunakan jasa tersebut terlampau lama. Dari informasi yang telah didapatkan dari pihak J&T Express cabang Candimas, complain dari para pelanggan tersebut lebih kepada barang yang tidak diantar. Penyebab barang tidak diantar tersebut karena banyaknya karyawan yang resign sehingga barang yang masuk tidak dapat ditangani. Selain itu ada kemungkinan paket itu terlalu

---

<sup>11</sup> Supervisor, "Permasalahan Kantor J&T Express Cabang Candimas", *Wawancara*, Januari 6, 2022.

<sup>12</sup> Editor, "Konsumen Dirugikan, J&T Express Candimas Kotabumi Lampung Utara Buang Badan", *realitasonline.id*, 2020, <https://realitasonline.id/ekonomi/konsumen-dirugikan-jt-express-candimas-kotabumi-lampung-utara-buang-badan/>

<sup>13</sup> Supervisor, "Permasalahan Kantor J&T Express Cabang Candimas", *Wawancara*, Januari 6, 2022.



besar yang menyebabkan banyak memakan tempat sehingga tidak dibawa oleh kurir dan dibiarkan didalam kantor.<sup>14</sup>

Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh kinerja tiap sumber daya manusianya yaitu karyawan.<sup>15</sup> Terlihat dari permasalahan yang dihadapi J&T Express Cabang Candimas Kotabumi mengenai kinerja karyawannya yang terbilang buruk, maka pihak perusahaan perlu memperhatikan apa yang menjadi penyebab terjadinya permasalahan tersebut. Kinerja karyawan sendiri berkaitan dengan output yang diberikan seseorang dalam sebuah perusahaan, output tersebut berupa kualitas, kuantitas dan target yang telah ditentukan. Pengendalian terhadap sumber daya manusia lebih sulit dibandingkan dengan pengendalian sumber daya lainnya karena sumber daya manusia memiliki sifat dan perasaan yang berubah-ubah dan sulit ditebak.<sup>16</sup> Mengingat sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan, maka dari itu perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik agar menghasilkan kinerja yang tinggi. Selain itu, perusahaan harus mengetahui bagaimana memperlakukan dan menghargai karyawannya karena hal itu dapat mempengaruhi sikap dan perilaku serta kinerjanya dalam melakukan sebuah pekerjaan.<sup>17</sup> Karena permasalahan yang sering terjadi dalam perusahaan terletak pada kinerja, menjadi hal yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

<sup>15</sup> Dayat Ikhsan Hajati, Dwi Wahyu A., dan Hj. Nurul Wahyuni, "Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru)". Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol. 7 No. 1, 2018, h. 1.

<sup>16</sup> Frengky Sanjaya, *op.cit.*, h. 156.

<sup>17</sup> M.Syamsul Ma'arif, Anggraini Sukmawati, dan Dessy Damayanthi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi Di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor". Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 2 No. 2, 2013, h. 242.

<sup>18</sup> Triana Fitriastuti, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 4 No. 2, 2013, h. 104.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah melalui persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*). *Perceived organizational support (POS)* dapat didefinisikan sebagai tanggapan karyawan mengenai sejauh mana karyawan mendapatkan dukungan dari organisasi dan bagaimana organisasi memberikan pertolongan kepada karyawan saat dibutuhkan.<sup>19</sup> Adanya dukungan organisasi menimbulkan persepsi karyawan menjadi tinggi, apabila *perceived organizational support (POS)* yang dimiliki karyawan tinggi maka karyawan dapat memberikan kinerja secara maksimal.<sup>20</sup> Karyawan akan merasa berkewajiban untuk memberikan kinerja terbaiknya apabila telah merasakan dukungan organisasi kepada pekerjaan mereka.<sup>21</sup> Teori dukungan organisasi berasumsi bahwa perlu adanya timbal balik yang dilakukan oleh karyawan untuk mencapai tujuan organisasi karena organisasi telah memberikan kesejahteraan bagi hidup mereka sehingga karyawan berkewajiban untuk membalasnya. Namun, ditemukan pernyataan mengatakan bahwa tidak adanya persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) yang dimiliki oleh karyawan tidak menjadi hambatan bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya.<sup>22</sup> Berdasarkan pernyataan diatas, penting untuk dilakukan kajian kembali mengenai pengaruh antara *perceived organizational support* dari kinerja karyawan.

---

<sup>19</sup> Endah Mujiasih, *op.cit.*, h. 44.

<sup>20</sup> Nurmalia Ariarni dan Tri Wulida Afrianty, "Pengaruh *Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun)*". *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*, Vol. 50 No. 4, 2017, h. 170.

<sup>21</sup> Whulan Crisna Fransita, "Pengaruh *Leader-Member Exchange, Perceived Organizational Support, dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja karyawan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda*". *Jurnal Ilmu Manajemen Mulawarman*, Vol. 3 No. 4, 2018, h. 3.

<sup>22</sup> Susmiati dan Ketut Sudarma, "Pengaruh *Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Persepsian Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening*". *Management Analysis Journal*, Vol 4 No. 1, 2015, h. 81.

Selain dari pada itu, faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan keahlian dalam mengendalikan emosi secara tepat sehingga mampu membangun hubungan yang baik ditempat kerja.<sup>23</sup> Kecerdasan emosional dianggap mendapat preferensi dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dapat mengatasi dan mengontrol serata mengatur emosi yang ada dalam diri karyawan.<sup>24</sup> Maka dari itu, kecerdasan emosional merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh karyawan karena dapat meningkatkan kinerja dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.<sup>25</sup> Namun berbeda dari hasil penelitian Restutanti dan Westi yang menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, penelitian tersebut dilakukan pada karyawan PT. Palu Mitra Utama (PMU).

Selain *perceived organizational support* dan kecerdasan emosional, terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu komunikasi internal. Komunikasi merupakan salah satu komponen yang penting dalam sebuah organisasi untuk mengetahui kebenaran sasaran pesan yang disampaikan. Sedangkan komunikasi internal sendiri adalah sebuah proses penyampaian pesan antar anggota suatu organisasi yang terjadi antara pimpinan dengan bawahan, antara pimpinan dengan pimpinan, atau antara bawahan dengan bawahan.<sup>26</sup> Komunikasi internal yang lancar memungkinkan karyawan merasa lebih berharga dengan mendengarkan pendapat yang mereka lontarkan dan merasa terhubung dengan perusahaan melalui koordinasi antar karyawan, sehingga menimbulkan kinerja yang baik karena

---

<sup>23</sup> Desy Setyorini dan Achmad Syahlani, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan". Jurnal Akrab Juara, Vol. 3 No. 4, 2018, h. 264.

<sup>24</sup> Abd. Halim, *op.cit.*, h. 77.

<sup>25</sup> Wahyu Widya Ningrum dan Putra Wisnu Agung, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Metro". Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah, Vol. 19 No. 2, 2021, h. 140.

<sup>26</sup> Mardani Eka Ningrum, *op.cit.*, h. 26.

kenyamanan yang dialami karyawan.<sup>27</sup> Adapun pernyataan yang menyatakan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan karena dianggap dapat meningkatkan kinerja karyawan.<sup>28</sup> Namun, berdasarkan hasil penelitian dari Mega Putri S. Tuela, Irvan Trang dan Yantje Uhing pada tahun 2019 menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Berangkat dari penelitian Akhmad Fauzan dan Dewi Noor Susanti dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen)” yang menyarankan untuk mengkaji lebih dalam variabel-variabel yang ada didalam penelitiannya serta menyarankan untuk menambah variable lain untuk penelitian selanjutnya, yaitu dengan karakteristik individu sebagai variable tambahan pada penelitian ini. Karyawan dengan karakteristik individu yang berbeda-beda akan memunculkan kinerja yang berbeda-beda pula. Karakteristik bagus yang dimiliki seorang karyawan akan berpengaruh terhadap kinerjanya yang akan menjadi maksimal.<sup>29</sup> Karakteristik individu memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan kinerja karyawan karena nilai-nilai yang ada dalam diri seseorang otomatis akan dibawa dalam situasi kerja.<sup>30</sup> Maka dari itu, organisasi harus mengetahui nilai-nilai dari setiap individu untuk menilai karyawan mana yang memiliki potensi agar dapat

---

<sup>27</sup> Stefanny Angelica Pangendaheng, “Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada Cabang Ruko Mapan Indah”. AGORA, Vol. 6 No. 1, 2018.

<sup>28</sup> Nurjaya, “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mega Tbk. Cabang Makassar”. Jurnal Economix, Vol. 4 No. 2, 2016, h. 2.

<sup>29</sup> Mutiarawati Saliding, Willy A. Areros, dan Wehelmina Rumawas, “Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. MNS (Multi Nabati Sulawesi) Bitung”. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 9. No. 1, 2019, h. 73.

<sup>30</sup> Dayat Ikhsan Hajati , Dwi Wahyu A, dan Hj. Nurul Wahyuni, *op.cit.*, h. 1.

melaksanakan pekerjaannya secara maksimal. Namun berbeda dari hasil penelitian Dessy, Lidia Yunita dan Nora Anisa dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau” yang menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan yang telah dikemukakan diatas, dapat dilihat bahwa terdapat pernyataan serta hasil penelitian yang tidak konsisten terkait hubungan dan pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja. Sehingga masih dibutuhkan penelitian untuk dapat mengkonfirmasi pernyataan serta hasil penelitian terdahulu tersebut.

Dilihat dari keluhan yang diterima oleh pihak J&T Express cabang Candimas, mengindikasikan bahwa kinerja karyawan masih kurang dalam memberikan kualitas pelayanan. Kinerja yang diberikan karyawan untuk perusahaan juga belum maksimal karena masih banyak ditemui permasalahan yang terjadi didalam kantor. Salah satu indikator kinerja adalah kualitas kerja, dalam hal ini bahwa kualitas yang diberikan kepada pelanggan belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi. Oleh karena itu, perlu perhatian khusus untuk karyawan J&T Express Cabang Candimas agar jumlah keluhan tidak meningkat dan dapat ditangani dengan baik serta permasalahan yang ada tidak terjadi lagi untuk menghindari kerugian perusahaan dan menyebabkan turunnya kinerja perusahaan.

Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Allah memerintah kita untuk melakukan penilaian kinerja baik sebagai hamba ataupun sebagai pekerja. Allah berfirman dalam QS. At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

*Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan".*<sup>31</sup>

Kata "*amalakum*" berarti amalmu atau pekerjaan. Kata ini bisa berarti amalan di dunia yakni berupa prestasi selama di dunia. Dalam bahasa manajemen, hasil dari amalan atau pekerjaan itu adalah kinerja (*performance*).<sup>32</sup> Dari ayat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Allah memerintahkan agar umat Islam bekerja dan pekerjaan itu sesungguhnya diperintah oleh Allah, Rasul dan umat Islam. Bekerja merupakan hak Allah dan salah satu cara mendekati diri kepadaNya. Pekerjaan yang baik dan mendatangkan dampak positif akan diapresiasi dengan penghargaan di dunia ataupun di akhirat. Demikian pula sebaliknya, pekerjaan yang buruk dan mendatangkan mudharat akan mendapatkan ancaman di dunia ataupun di akhirat.<sup>33</sup>

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan hasil penelitian terkait kajian *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Perceived Organizational Support, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal Dan Karakteristik Individu terhadap**

<sup>31</sup> Al-Qur'an Surah At-Taubah ayat 105

<sup>32</sup> Wahyudin Maguni dan Haris Maupa, "*Teori Motivasi, Kinerja dan Prestasi Kerja dalam Al-Quran Serta Fleksibilitas Penerapannya pada Manajemen Perbankan Islam*". Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol 3 No.1, 2018.

<sup>33</sup> Imam Mahfud, "*Kompensasi Dan Evaluasi Kinerja Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*". Madani Syari'ah Vol. 2, 2019, h. 46.

## **Kinerja Karyawan Berdasarkan Perspektif Islam pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi”.**

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai kinerja pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi yang terbilang buruk, hal tersebut terlihat dari sering terjadinya barang hilang, karyawan yang kurang jujur dalam pelaporan uang *cash on delivery* (COD), adanya karyawan acuh tak acuh bahkan konflik antar individu dan adanya keluhan dari pelanggan yang menggunakan jasa tersebut.

Perlu dilakukan batasan yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini. Maka dari itu, peneliti membatasi permasalahan ini dengan menguji pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi?
3. Apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi?

4. Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi?
5. Apakah *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi?
6. Bagaimana perspektif islam dalam kinerja karyawan pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* pada kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.
2. Untuk menguji pengaruh kecerdasan emosional pada kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.
3. Untuk menguji pengaruh komunikasi internal pada kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.
4. Untuk menguji pengaruh karakteristik individu pada kinerja karyawan J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.
5. Untuk menguji pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.
6. Untuk mengetahui perspektif Islam dalam kinerja karyawan pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi.



## F. Manfaat Penelitian

Untuk penelitian-penelitian yang telah dilakukan ataupun yang akan dilakukan, tentunya akan diperoleh hasil yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai informasi pengetahuan mengenai kinerja karyawan.
  - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi, informasi dan wawasan tentang pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan berdasarkan perspektif islam untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Dengan adanya penelitian mengenai pengaruh pengaruh *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan diharapkan dapat menambah pengalaman dalam menganalisis an menyelesaikan permasalahan kasus dibidang sumber daya manusia yang berguna bagi J&T Express cabang Candimas dalam meningkatkan kinerja karyawan.
  - b. Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan J&T Express cabang Candimas dalam mengelola karyawan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan (Studi Pustaka)

Sudah banyak penelitian di Indonesia yang membahas tentang sumber daya manusia salah satunya mengenai kinerja karyawan. Namun, dalam setiap penelitian memiliki karakteristik yang berbeda-beda seperti objek, subjek, teori ataupun metode penelitian yang digunakan. Karena adanya perbedaan dari setiap penelitian maka terdapat pula data yang baru sehingga memunculkan hasil penelitian yang baru pula.

1. Penelitian dari Akhmad Fauzan dan Dewi Noor Susanti pada tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen)”. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa *perceived organizational support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu pula variable komunikasi Internal yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.<sup>34</sup>

Penelitian kali ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dari segi variable independen, yaitu peneliti menggunakan semua variable independen yang ada pada penelitian sebelumnya, namun peneliti menambahkan variable karakteristik individu sebagai variable independen sesuai saran dari penelitian sebelumnya. Selain itu, objek yang digunakan berbeda yaitu peneliti menggunakan objek pada karyawan J&T Express cabang Candimas. Persamaan pada penelitian ini terletak pada variable independen yaitu sama-sama menggunakan variable *perceived organizational support*, kecerdasan emosional dan komunikasi internal. Selain itu, metode

---

<sup>34</sup> Akhmad Fauzan dan Dewi Noor Susanti, “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen)”. 2021.

pengambilan sampel yang digunakan sama-sama menggunakan metode *nonprobability sampling* berupa sampling jenuh.

2. Penelitian dari Nurmalia Ariani dan Tri Wulida Afrianty pada tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Dengan *Employee Engagement* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun)”. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *employee engagement*. Lalu, terdapat pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu *employee engagement* terbukti sebagai variabel mediasi pada pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kota Madiun.<sup>35</sup>

Perbedaan pada penelitian ini yaitu peneliti hanya menggunakan variable *perceived organizational support* sebagai variable independen dari penelitian sebelumnya. Selain itu, objek yang digunakan pada penelitian sebelumnya yaitu pada karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun, sedangkan penelitian ini menggunakan karyawan J&T Express cabang Candimas sebagai objek penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *probability sampling* dengan jenis *cluster sampling*, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* berupa sampling jenuh. Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menguji pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yaitu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

---

<sup>35</sup> Nurmalia Ariani dan Tri Wulida Afrianty, *op.cit.*

3. Penelitian yang dilakukan oleh Desy Setyorini dan Achmad Syahlani pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan”. Hipotesis penelitiannya menyatakan bahwa pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, diterima. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada karyawan Hotel Pitagiri.<sup>36</sup>

Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, metode pengambilan sampel dan analisis data. Peneliti sebelumnya melakukan penelitian di Hotel Pitagiri, metode pengambilan sampel menggunakan sampel acak dan metode analisis data menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*). Sedangkan peneliti kali ini melakukan penelitian di J&T Express Cabang Candimas dengan menggunakan metode pengambilan sampel jenuh serta analisis data menggunakan SmartPLS3. Persamaannya hanya terletak pada variable kecerdasan emosional pada kinerja karyawan dan pendekatan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

4. Penelitian dari Nurjaya pada tahun 2016 dengan judul “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mega Tbk. Cabang Makassar”. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang kuat terhadap karyawan PT Bank Mega Tbk. Cabang Makassar sehingga dapat disimpulkan komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.<sup>37</sup>

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini dan peneliti sebelumnya terletak pada pemakaian variable independen yaitu variable komunikasi internal.

---

<sup>36</sup> Desy Setyorini dan Achmad Syahlani, *op.cit.*

<sup>37</sup> Nurjaya, *op.cit.*

Persamaan lainnya terletak pada metode pengambilan sampel yang sama-sama menggunakan sampel jenuh. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian pada karyawan PT Bank Mega Tbk. Cabang Makassar sedangkan penelitian ini pada karyawan J&T Express Cabang Candimas. Perbedaan lainnya terletak pada tujuan penelitian, yaitu peneliti sebelumnya hanya memfokuskan pada variable komunikasi internal terhadap kinerja karyawan sedangkan peneliti menambahkan variable lainnya yaitu *perceived organizational support*, kecerdasan emosional dan karakteristik individu.

5. Penelitian dari Dessy, Lidia Yunita dan Nora Anisa Br. Sinulingga dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau”. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik individu tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan PT Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau karena karakteristik karyawan kurang diperhatikan. Sedangkan lingkungan kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.<sup>38</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan variable karakteristik individu. Metode penelitian yang digunakan pun sama yaitu metode kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yaitu penelitian sebelumnya pada karyawan PT Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau dan penelitian kali ini pada karyawan J&T Express Cabang Candimas. Selain itu, penelitian sebelumnya mengolah data menggunakan SPSS sedangkan penelitian ini menggunakan SmartPLS.

---

<sup>38</sup> Dessy, Lidia Yunita dan Nora Anisa Br. Sinulingga, “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau”. *Journal of Manajement Science (JMAS)*, Vol. 1 No. 1, 2018.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi pada penelitian ini disusun dalam bentuk, sebagai berikut:

### 1. Bagian Awal

Bagian awal pada skripsi berisi *cover* skripsi, halaman sampul, halaman abstrak, halaman pernyataan orasionalitas, halaman persetujuan, halaman pengesahan, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran.

### 2. Bagian Subtansi (Inti)

Bagian inti skripsi terdiri dari:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan

#### BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

Pada bab ini berisi teori-teori mengenai *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu, kinerja karyawan, kerangka pikir dan hipotesis

#### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel dan pengumpulan data, definisi operasional variable, instrument penelitian, uji validitas dan reliabilitas data, dan uji hipotesis

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi data dan pembahasan hasil penelitian data analisis secara kuantitatif

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta rekomendasi penulis untuk penelitian

#### 3. Bagian Akhir

Pada bagian akhir skripsi ini berisi daftar rujukan dan lampiran



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Kecerdasan Emosional, Komunikasi Internal Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Kasus Pada J&T Express Cabang Candimas Kotabumi) dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *perceived organizational support* (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi. Dimana semakin tinggi tingkat *perceived organizational support* maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecerdasan emosional (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi. Dimana semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi internal (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) pada karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi. Dimana semakin tinggi tingkat komunikasi internal yang terjalin dalam sebuah organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara karakteristik individu (X4) terhadap kinerja karyawan (Y) pada karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi. Dimana semakin tinggi tingkat karakteristik individu yang



dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

5. *Perceived organizational support* (X1), kecerdasan emosional (X2), komunikasi internal (X3) dan karakteristik individu (X4) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian nilai *R Square* pengaruh variable independen terhadap variable dependen secara bersama-sama atau simultan X1, X2, X3 dan X4 terhadap Y adalah sebesar 0,980 dengan nilai *Adjusted R Square* diperoleh 0,975. Artinya bahwa variasi variable *perceived organizational support*, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 97,5% atau berpengaruh sangat kuat karena sisanya hanya 2,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini.
6. Kinerja karyawan pada J&T Express cabang Candimas Kotabumi berdasarkan perspektif ekonomi islam sebagian besar karyawan telah sesuai. Hal ini didukung oleh hasil kuesioner pada 20 responden yang sebagian besar memilih skor 4 dan 5 dengan indikator terampil dan teliti serta produktif dalam bekerja. Nilai mean yang dihasilkan oleh indikator tersebut adalah sebesar 3,8 yang dapat dikatakan bahwa kinerja dalam perspektif ekonomi islam yang dimiliki karyawan J&T Express cabang Candimas Kotabumi adalah baik.

## B. Rekomendasi

Pokok pikiran yang dapat dijadikan rekomendasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan J&T Express cabang Candimas Kotabumi diharapkan dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawannya melalui *perceived organizational support*, kecerdasan emosional,

komunikasi internal dan karakteristik individu agar kinerja yang karyawan berikan semakin maksimal, karena keempat variable tersebut telah terbukti dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga sebaiknya lebih memperhatikan lagi fasilitas dan kesejahteraan yang diberikan kepada karyawan agar mereka dapat lebih nyaman lagi untuk bekerja, sehingga kinerja yang mereka keluarkan pun akan semakin meningkat.

2. Bagi akademisi dengan adanya penelitian ini baiknya dapat dijadikan bahan referensi dalam kegiatan mengajar maupun dalam melakukan penelitian selanjutnya khususnya dibidang sumber daya manusia, terutama yang berhubungan dengan kinerja karyawan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam dan luas mengenai perceived organizational support, kecerdasan emosional, komunikasi internal dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan dengan sampel yang lebih besar, lokasi yang berbeda, metode analisis yang berbeda dan menambah variable-variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.



## DAFTAR RUJUKAN

- Almaududi, Said, Muhammad Syukri dan Camelia Puji Astuti. 2021. *“Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexicana Kota Jambi”*. Jurnal Manajemen dan Sains, 6(1).
- Agustian, Ary Ginanjar . 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi Dan Spiritual ESQ : Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman Dan Rukun Islam*. Jakarta: Penerbit Arga.
- Ariani, Nurmalia dan Tri Wulida Afrianty. 2017. *“Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Employee Engagement Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Kota Madiun)”*. Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), Vol. 50 No. 4.
- Baharuddin. 2019. *“Produktivitas Kerja Dalam Perspektif Ekonomi Islam”*, *BALANCA : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dessy, Lidia Yunita dan Nora Anisa Br. Sinulingga. 2018. *“Pengaruh Karakteristik Individu Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara II Pagar Merbau”*. *Journal of Manajement Science (JMAS)*, Vol. 1 No. 1.
- Diana, Septi. 2021. *“Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan”*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 9 No. 3.
- Editor, *“Konsumen Dirugikan, J&T Express Candimas Kotabumi Lampung Utara Buang Badan”*, *realitasonline.id*, 2020, <https://realitasonline.id/ekonomi/konsumen-dirugikan-jt-express-candimas-kotabumi-lampung-utara-buang-badan/>
- Effendi, Onong Uchjana. 2018. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Fauzan, Akhmad dan Dewi Noor Susanti. 2021. *“Pengaruh Perceived Organizational Support, Kecerdasan Emosional Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Mexolie Hotel Kebumen)”*.
- Febrian, Raka, Reni Nuraeni dan Agus Aprianti. 2016. *“Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja karyawan (Studi pada Hotel Horison Ultima Bandung bagian Room Division)”*. e-Proceeding of Management, Vol. 3 No. 2.
- Firmansyah, Deri, Galih Raspati dan Erwin Rinaldy Hidayat. 2020. *“Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Rismawan Pratama Bersinar Sukabumi”*. Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima, Vol 1 No. 2.
- Fitriastuti, Triana. 2013. *“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan”*. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 4 No. 2, 2013
- Fitria, Alfida Ayu, Heru Susilo dan Cahyo Widya Sulisty. 2018. *“Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Produksi Cv Dwi Putra Perkasa Garment)”*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 56 No. 1.
- Hajati, Dayat Ikhsan, Dwi Wahyu A., dan Hj. Nurul Wahyuni. 2018. *“Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Politeknik Kotabaru)”*. Jurnal Bisnis dan Pembangunan, Vol. 7 No. 1.
- Halim, Abd. 2020. *“Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Supra Matra Abadi Aek Nabara Kabupaten Labuhanbatu”*. Jurnal Ecobisma, Vol. 7 No. 1.
- Hanif, *“Sistem kompensasi pns berbasis kinerja”*, *Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 1 No. 1, h. 92–104,.

- Haryono , Siswoyo. 2016. Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS, LISREL, PLS. *Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama.*
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irfan, Andi, Andi Irwan dan Andi Alim. 2021. “*Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone*”. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 16 No. 1.
- Kurniasih. 2021. “*Pengaruh Komunikasi Internal Dan Komunikasi Eksternal Terhadap Kinerja Pegawai*”. *Journal of Management Review*, Vol. 5 No. 1.
- Kistoro, Hanif Cahyo Adi. 2014. “*Kecerdasan Emosional Dalam Pendidikan Islam*”, *Pendidikan Agama Islam*, Vol. XI, No. 1.
- Maguni, Wahyudin, dan Haris Maupa. 2018. “*Teori Motivasi, Kinerja dan Prestasi Kerja dalam Al-Quran Serta Fleksibilitas Penerapannya pada Manajemen Perbankan Islam*”. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol 3 No.1.
- Mahfud, Imam 2019. “*Kompensasi Dan Evaluasi Kinerja Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*”. *Madani Syari'ah* Vol. 2.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia.* Bandung: Refika Aditama.
- Mawaddah, Nur. 2019. “*Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Organizational-Based Self Esteem Terhadap Work Engagement (Pada Balai Besar Meteorology, Klimatologi, Dan Geofisika Wil. IV Makassar)*”, *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar.
- Ma'arif, M.Syamsul, Anggraini Sukmawati, dan Dessy Damayanthi. 2013. “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi Di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor*”. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Vol. 2 No. 2.
- Mighfar, Shokhibul. 2015. “*SOCIAL EXCHANGE THEORY : Telaah Konsep George C. Homans Tentang Teori Pertukaran*”.

Sosial”, *LISAN AL-HAL: Jurnal Pengembangan Pemikiran dan Kebudayaan*.

Mujiasih, Endah. 2015. “*Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement)*”, *Jurnal Psikologi Undip*, Vol. 4 No. 1.

Mulyadi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Bogor: IN MEDIA-Anggota IKAPI.

Mulyana, Deddy. 2002. *Jurnal Komunikasi Dan Informasi*. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.

Munthe, Kristina dan Ermina Tiorida. 2017. “*Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan*”. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol. 3 No. 1.

Murniasih, Emi dan Ketut Sudarma. 2016. “*Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kompetensi Pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afekti*”. *Management Analysis Journal* 5 (1).

Nasrullah, 2015. “*Karakteristik Ajaran Islam: Perspektif Unity and Diversity of Religion*”. *Al-Ittihad: Jurnal Pemikiran dan Hukum Islam*, Vol. 1 No. 1, 2015.

Ningrum, Mardani Eka. 2013. “*Peranan Komunikasi Internal Di Lingkungan Kerja*”, *INDEPT*, Vol. 3 No. 1.

Ningrum, Wahyu Widya dan Putra Wisnu Agung. 2021. “*Pengaruh Kecerdasan Emosional, Stres Kerja Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Metro*”. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, Vol. 19 No. 2.

Novitasari, Devi dan Rony Ika Setiawan, “*Pengaruh Komunikasi Internal, Pelatihan Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv Tirto Agung Lodoyo*”. *Riset Mahasiswa Ekonomi (Ritmik)*, Vol. 2 No. 1, 2015.

Nurjaya. 2016. “*Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Mega Tbk. Cabang Makassar*”. *Jurnal Economix*, Vol. 4 No.

- Pangendaheng, Stefanny Angelica. 2018. *“Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mayapada Cabang Ruko Mapan Indah”*. AGORA, Vol. 6 No. 1.
- Rivai, Veithzal Dan Ella Jauvani Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Romli, Komsahrial. 2014. *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.
- Rusdianti, Danar Kridharta dan Endang, 2017. *“Analisis Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening”*. Jurnal Riset Ekonomi, Vol. 10 No. 3.
- Saliding, Mutiarawati, Willy A. Areros, dan Wehelmina Rumawas. 2019. *“Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. MNS (Multi Nabati Sulawesi) Bitung”*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 9. No. 1.
- Sanjaya, Frengky. 2012. *“Peran Moderasi Kecerdasan Emosional pada Stres Kerja”*. Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 3 No. 2.
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. 2019. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Septiana. 2021. *“Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan”*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 9 No. 3.
- Setyorini, Desy dan Achmad Syahlani. 2018. *“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan”*. Jurnal Akrab Juara, Vol. 3 No. 4
- Sjharuddi, Mirna Sari, Herman dan Nurlaely Raza. 2017. *“Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”*. Jurnal Organisasi dan Manajemen.
- Sudaryono. 2018. *Metode Penelitian*. Depok: Rajawali Pers.



- Susmiati dan Ketut Sudarma. 2015. *“Pengaruh Budaya Organisasi Dan Dukungan Organisasi Persepsian Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening”*. Management Analysis Journal, Vol 4 No. 1.
- Syaoki, Ahmad Helwani Syafi’i Muhammad. 2018. *“Karakter Manusia Dalam Perspektif Al-Qur’an Surat Lukman”*. Komunike, Volume 9 No. 2.
- Syukri, Said Almaududi, Muhammad dan Camelia Puji Astut. 2021. *“Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexsicana Kota Jambi”*. Jurnal Manajemen dan Sains, 6(1).
- Wahyuni, Ria Ayu. 2019. *“Perceived Organizational Support Dan Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement”*. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 7 No. 4.
- Widaningsih, R. Sri. 2019. *“Perspektif Komunikasi dalam Islam”*. Jurnal Politeknik LP3I Bandung.
- Wijaya, Puput. *“Perspektif Adalah: Arti di Berbagai Bidang, Aspek, Teknis, Jenis, dan Contoh Gambar Perspektif”* (<https://www.ukulele.co.nz/perspektif-adalah/>, 16 November 2022, 19.03)
- Thian, Alexander. 2021. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Tulea, Mega Putri S., Irvan Trang dan Yantje Uhing. 2019. *“Pengaruh Pengalaman Kerja, Kemampuan Kerja Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan”*. Jurnal EMBA, Vol. 7 No. 4.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Msdm Dan Perilaku Karyawan Paradigm Positivistic Dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yuniarti, Rina, dkk, 2021. *Kinerja Karyawan Tinjauan Teori Dan Praktis*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Yunia, Noorma. 2017. *“Manajemen dan Kinerja Karyawan ditinjau dalam Perspektif Islam”*, Jurnal Aksioma Ad-Diniyah, Vol. 5 No. 1.