

The effect of emotional intelligence on communication anxiety among bank employees in North Sumatra

Pengaruh kecerdasan emosi terhadap kecemasan komunikasi pada karyawan bank yang bekerja di Sumatera Utara

Ananda Romauli Pasaribu¹, Vivi Gusrini Rahmadani Pohan^{1*}

¹Universitas Sumatera Utara, Kota Medan, Sumatera Utara

Abstract. *This study aims to determine the role of emotional intelligence on communication anxiety as a negative predictor that can reduce communication barriers in organizations. Communication anxiety creates a threat to the quality of organizational communication, which makes the exchange of messages ineffective, resulting in the organization not being productive enough at work. This study involved 120 bank employees in North Sumatra collected by accidental sampling technique. The data obtained were processed using simple linear regression analysis. The results of the study also shows that the majority of research subjects have moderate emotional intelligence and moderate communication anxiety.*

Keywords: *emotional intelligence, communication organization.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kecerdasan emosional terhadap kecemasan komunikasi sebagai prediktor negatif yang dapat mengurangi hambatan komunikasi dalam organisasi. Kecemasan komunikasi menciptakan ancaman terhadap kualitas komunikasi organisasi, yang membuat pertukaran pesan tidak efektif, sehingga organisasi tidak cukup produktif dalam bekerja. Penelitian ini melibatkan 120 pegawai bank di Sumatera Utara yang dikumpulkan dengan teknik *accidental sampling*. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas subjek penelitian memiliki kecerdasan emosional sedang dan kecemasan komunikasi sedang.

Kata kunci: kecerdasan emosi, kecemasan komunikasi.

1 Pendahuluan

Sebuah organisasi akan membentuk suatu sistem tertentu yang membutuhkan adanya komunikasi efektif didalamnya, agar kegiatan di perusahaan berjalan dengan baik (Duha, 2018). Sebuah organisasi akan selalu melibatkan proses pembelajaran untuk dapat menghasilkan hasil yang terbaik dan optimal. Pembelajaran di dalam organisasi berkaitan dengan komunikasi dalam kapasitas perusahaan untuk mendapatkan, membagi, menggunakan, dan menyimpan pengetahuan terkait perusahaan, maka dari itu komunikasi merupakan

*Korespondensi: Vivi Gusrini Rahmadani Pohan, Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara, Jl. Dr. Mansyur No. 7, Medan Baru, 20155, Sumatera Utara. Surel: vivi@usu.ac.id

instrumen penting pada pembelajaran organisasi. Komunikasi merupakan hal yang vital di semua organisasi, sangat vital hingga tidak ada perusahaan yang akan berdiri tanpa adanya komunikasi yang efektif dan orang-orang dapat bekerja secara interdependent hanya melalui komunikasi (McShane, L, Glinow, & Ann, 2010).

Kata komunikasi berasal dari bahasa latin "*communico*" yang dalam bahasa Inggris berarti "*to share*". Dalam hal ini komunikasi dapat diartikan sebagai proses memberi dan menerima dari pihak yang satu kepada pihak lain. Di dalam organisasi, komunikasi adalah proses pertukaran pesan yang saling tergantung dalam suatu jaringan organisasi guna mencapai kesamaan makna pesan dan informasi yang di butuhkan ketika bekerja dan yang akan mempengaruhi kegiatan organisasi (Mokodompit, 2013)

Ketika sebuah organisasi perusahaan memiliki komunikasi yang buruk hal ini dapat berdampak negatif bagi perusahaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Shannon Blair pada karyawan Vista Bank yang dimuat dalam *Journal of Global Scholars of Marketing Science* ditemui bahwa komunikasi yang buruk menunjukkan kualitas pelayanan yang buruk dan dapat mengakibatkan pengurangan pelanggan (Blair, 2016). Komunikasi yang tidak baik antar karyawan maupun karyawan terhadap konsumen berdampak buruk terhadap reputasi dan persepsi konsumen pada perusahaan (Coombs, 2007)

Menurut McCroskey (Campero Oliart et al., 2020) hambatan dalam berkomunikasi efektif yang ternyata sering sekali terjadi itu adalah ketika seseorang mengalami tekanan. Seseorang yang merasa tertekan akan merasa cemas/takut disaat menyampaikan pesan, sehingga sering kali seseorang sulit untuk mengungkapkan apa sebenarnya maksud dari pesan yang hendak dia sampaikan. Hambatan ini dapat menyebabkan pesan menjadi terdistorsi dan karena itu berisiko membuang waktu dan menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman bagi pihak pengirim/ penerima. Keterbatasan dalam berkomunikasi seperti ini disebut dengan kecemasan komunikasi yakni mengacu pada perasaan tertekan ketika hendak berkomunikasi (Campero Oliart et al., 2020)

Kecemasan komunikasi menurut Burgoon dan Ruffner (1978) dalam buku "*Human Communication*" menjelaskan bahwa kecemasan komunikasi merupakan istilah yang tepat untuk menggambarkan reaksi negatif dalam bentuk kecemasan yang dialami seseorang dalam pengalaman komunikasinya, baik itu di muka umum maupun antar pribadi. Orang yang mengalami kecemasan komunikasi akan merasakan adanya perubahan psikis dan fisiologis. Perubahan psikis yang dialami individu yang cemas ditandai dengan perasaan tegang, khawatir, dan takut. Perubahan fisiologis yang terjadi ketika cemas yaitu denyut jantung, pernafasan, dan tekanan darah yang meningkat (Wulandari L. H., 2002).

Singkatnya kecemasan komunikasi terjadi ketika orang-orang mengalami ketegangan dan kecemasan yang tidak semestinya dalam komunikasi umum, komunikasi tertulis, atau keduanya sehingga hal ini dapat mendistorsi kebutuhan komunikasi yang dituntut sehingga dapat mempengaruhi efektivitas komunikasi dalam bekerja. Di dalam perusahaan hal ini sangat umum terjadi dan sering menimbulkan kesalahpahaman (Robbins & Judge, 2013)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Melkyory dan Vernando ternyata masih sering terjadi kesalahan pada alur komunikasi yang dilakukan oleh karyawan, sehingga terjadilah

kesalahan dalam proses penyelesaian pekerjaan (Andronicus & Vernando, 2020). Mengejutkan bahwa relatif sedikit organisasi yang mengarahkan salah satu dari upaya mereka untuk membantu karyawan mengatasi masalah berkomunikasi terkait kecemasan komunikasi yang dapat berdampak buruk bagi kinerja karyawan dan mengakibatkan perusahaan sulit untuk mencapai tujuannya (McCroskey & Richmond, 1979).

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam membentuk komunikasi yang efektif seperti pengaruh bahasa, budaya, keheningan, persepsi, banyaknya informasi dan emosi. Emosi memiliki pengaruh besar pada hampir semua hal yang kita lakukan di tempat kerja karena emosi sering terjadi sebelum proses kognitif sadar dan, akibatnya, mempengaruhi proses komunikasi dan perilaku di tempat kerja (Robbins & Timothy, 2013). Kecemasan komunikasi sering dikaitkan dengan emosi. Emosi mempengaruhi komunikasi seseorang karena sering membuat seseorang cenderung tidak dapat berpikir rasional, dan membuat pesan yang sama yang dikomunikasikan di tangkap dengan berbeda makna, tergantung pada emosi tertentu yang mempengaruhinya (Robbins & Timothy, 2013).

Menurut Goleman (2009) kecerdasan emosional adalah suatu kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri serta emosi ketika berinteraksi/berkomunikasi dengan orang lain (Hanana, 2018). Survei yang pernah dilakukan membuktikan bahwa banyak karyawan di dalam organisasi yang kurang produktif diakibatkan karena kecerdasan emosional yang kurang berkembang (Angelica et al., 2020). Selain Goleman penelitian lain yang dimuat pada Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan juga mengungkapkan dengan jelas bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi (Izniarti, 2012). Kemampuan komunikasi baik secara simultan maupun secara parsial sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Yakub, Halim, & Gunawann, 2015).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fall, MacDonald, Primm dan Holmes pada mahasiswa angkatan kerja ternyata kecerdasan emosi dapat mempengaruhi kemampuan seseorang terkait bagaimana mengelola dan/atau mengurangi kecemasan komunikasi dalam dirinya ketika berkomunikasi (Fall et al., 2013)

Dalam sebuah organisasi karyawan menjadi elemen utama yang menentukan bagaimana gerak kerja terjadi (Duha, 2018). Karyawan bank adalah mereka yang bekerja dilembaga keuangan yakni bank. Semua bank memiliki produk yang sama. Hal yang membedakan antara satu bank dengan lainnya adalah pelayanannya seperti bagaimana bank menyampaikan produknya kepada konsumen, menghadirkan kualitas layanan yang prima dan menciptakan loyalitas dari konsumen (Kholisoh & Priamsari, 2018).

Seorang karyawan yang bekerja di bank harus memiliki standar-standar kompetensi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektifitas kerja didalamnya, salah satu standar kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan bank ada keterampilan komunikasi yang baik, terlebih ketika interaksi berkomunikasi dengan nasabah (Widiawati, 2018) dan dikutip dari *Career Addict*, ternyata hal paling dasar yang harus dimiliki seorang karyawan bank adalah kemampuan berkomunikasi yang baik. Pasalnya, bisa

dipastikan kalau karyawan bank akan bertemu dengan klien atau nasabah dan rekan kerja setiap hari. Karyawan bank baik itu yang bekerja di bagian *fronliner*, *back office*, *marketing*, *auditor*, dsbnya akan sangat membutuhkan komunikasi ketika bekerja, baik itu komunikasi vertikal, horizontal, internal, diagonal, kelompok kecil atau kelompok besar agar tujuan dalam bekerja tercapai dan bahkan komunikasi yang efektif adalah hal yang sangat esensial pada karyawan bank untuk meningkatkan pelayanan (Kholisoh & Priamsari, 2018).

Tugas seorang karyawan bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dan saling berkoordinasi mengkomunikasikan segala sesuatu yang perlu disepemahamkan antar karyawan bank ketika bekerja baik itu secara langsung atau tidak langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, atau karyawan lain. Karena itu kemampuan berkomunikasi harus dimiliki oleh karyawan bank dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Kiling, 2016). Maka dari itu peneliti ini ingin melihat sejauh mana kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan bank dapat mempengaruhi tingkat kecemasan komunikasi yang dialami karyawan bank ketika bekerja.

2 Metode

2.1 Partisipan

Partisipan penelitian ini terdiri dari karyawan bank yang bekerja di Sumatera Utara, dengan jumlah total sample N= 120 orang partisipan. Dengan demografi partisipan yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin (Laki-laki 55 orang & perempuan 65 orang) dengan rata-rata umur adalah 25 - 40 tahun.

2.2 Prosedur

Sebelum skala disebar, saya melakukan try out alat ukur untuk menguji validitas dengan memperhatikan validitas isi (*content validity*) khususnya validitas logis (*logical validity*) dan menguji reliabilitas kepada 95 orang. Setelah skala melewati uji percobaan (*try out*), saya menyebarkan kuesioner melalui pengiklanan melalui media sosial (mis, Line, Instagram, dll). Partisipan yang bersedia mengisi kuesioner akan diarahkan mengisi lembar persetujuan (*informed consent*).

2.3 Alat ukur

Di dalam penelitian ini, saya mengukur kecerdasan emosi menggunakan aspek-aspek Soleman (2003) yang telah dimodifikasi oleh Widyatmoko Fajar Prakosa (2007). Dengan total aitem 35 aitem (contohnya, (1) Mengenali emosi diri dari apa yang sedang dirasakan, (2) Toleransi terhadap tekanan dan amarah saat menghadapi klien dan bekerja sama dengan rekan kerja). Format jawaban pada butir aitem menggunakan skala *likert* bergaya *semantic differential* (1 – sangat tidak sesuai sampai 5 – sangat sesuai). Reliabilitas α *Cronbach* pada 35 aitem ini sebesar .880. Validitas alat ukur menggunakan *profesional judgement* dengan memperhatikan validitas isi khususnya validitas logis.

Selanjutnya, untuk mengukur kecemasan komunikasi, saya menggunakan teori Burgoon dan Ruffner (1978) yang telah disusun oleh Mariani (1991). Dengan total aitem 55 aitem (contohnya, (1) Rendahnya minat untuk berpartisipasi, (2) Rendahnya pengendalian

terhadap kondisi komunikasi.). Format jawaban pada butir aitem menggunakan skala *likert* bergaya *semantic differential* (1 – sangat tidak sesuai sampai 5 – sangat sesuai). Reliabilitas α *Cronbach* pada 55 aitem adalah .955. Validitas alat ukur menggunakan *profesional judgement* dengan memperhatikan validitas isi khususnya validitas logis. Alat ukur ini sudah lazim digunakan pada penelitian sebelumnya dari (Fitriasari, 2017), (Laode, 2013), dan (Kusumawati, 2012)

3 Hasil

Partisipan yang mengisi kuesioner ini berasal dari karyawan yang bekerja di Bank BUMS dan BUMN wilayah SUMUT. Partisipan terbanyak berasal dari bank BUMN dengan total partisipan 71 orang dan sisanya berasal dari BUMS. Dengan posisi jabatan sebagai *teller*, *back office* sebanyak 21 orang (17.5%), staff administrasi 20 (16.6%), *customer service* sebanyak 17 orang (14.2%) dan analisis kredit sebanyak 7 orang (5.8 %). Selanjutnya, untuk memastikan data tersebar dengan normal, saya melakukan uji normalitas *One-Kolmogorov-Smirnov* pada variabel kecemasan komunikasi ($p = .2, p \geq .05$ terdistribusi normal) dan variabel kecederaan emosi ($p = .062, p \geq .05$ terdistribusi normal). Dalam menguji hubungan antar variabel, saya menggunakan uji *linearity* (.0551, $p > .05$, berhubungan).

Saya berhipotesis bahwa kecerdasan emosi memiliki pengaruh negatif terhadap kecemasan komunikasi. Untuk mendukung hipotesis ini, data penelitian yang telah diperoleh, saya analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linear. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif kecerdasan emosi terhadap kecemasan komunikasi ($F(35,4) = 3.92, r = .48, p = .000, p < .05$). Untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel bebas kecerdasan emosi terhadap variabel tergantungan kecemasan komunikasi dapat dilihat dari koefisien regresi yang dihasilkan adalah $Y = 278,518 - 1.075X$. Artinya setiap penambahan satu satuan skor variabel kecerdasan emosi (X), maka kecemasan komunikasi (Y) akan meningkat sebesar (-1.07), atau menurun sebesar 1.07 dengan kata lain kecerdasan emosi (X) berpengaruh negatif terhadap kecemasan komunikasi.

Tabel 1: Distribusi partisipan pada variabel Kecerdasan Emosi

Rentang nilai	Kategori	Jumlah (N)	Persentase (%)
$x < 82$	Rendah	-	0
$82 < x < 128$	Sedang	90	75
$x > 128$	Tinggi	30	25

Tabel 2: Distribusi partisipan pada variabel Kecemasan Komunikasi

Rentang nilai	Kategori	Jumlah (N)	Persentase (%)
$x < 128$	Rendah	24	20
$128 < x < 201$	Sedang	94	78.3
$X > 202$	Tinggi	2	1.7

Diskusi

Di dalam organisasi, komunikasi adalah proses pertukaran pesan yang saling tergantung dalam suatu jaringan organisasi guna mencapai kesamaan makna pesan dan informasi yang

dibutuhkan ketika bekerja dan yang akan mempengaruhi kegiatan organisasi (Mokodompit, 2013). Namun melihat pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi ternyata banyak organisasi yang masih memiliki komunikasi yang buruk, sehingga perusahaan pun menghabiskan banyak dana setiap tahun untuk mempekerjakan konsultan atau staf tetap untuk melaksanakan program pelatihan dalam meningkatkan kualitas komunikasi dalam sistem mereka (Coombs, 2007). Salah satu keterbatasan dalam berkomunikasi adalah adanya kecemasan komunikasi yakni mengacu pada perasaan tertekan ketika hendak berkomunikasi (Campero Oliart et al., 2020) Kecemasan komunikasi memberikan dampak buruk pada prospek pekerjaan, retensi, kepuasan kerja dan kemajuan kinerja secara signifikan, sehingga kecil kemungkinan orang tersebut dapat mengembangkan komunikasi yang efektif dalam bekerja kerja (McCroskey & Richmond, 1979)

Dalam penelitian ini, telah dilakukan analisa penelitian mengenai pengaruh kecerdasan emosi terhadap kecemasan komunikasi karyawan Bank yang bekerja di Sumatera Utara. Hipotesis pada penelitian ini adalah ada pengaruh negatif kecerdasan emosi terhadap kecemasan komunikasi. Kecerdasan emosi mempengaruhi kecemasan komunikasi sebesar 23.1%, hal ini menunjukkan bahwa sisanya sebesar 76.9 % dipengaruhi oleh faktor- faktor lain seperti budaya, bahasa, kepercayaan diri, persepsi, daya ekspresi dan sebagainya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi maka semakin rendah kecemasan komunikasi pada karyawan bank.

Survei yang pernah dilakukan membuktikan bahwa banyak karyawan di dalam organisasi yang kurang produktif diakibatkan karena kecerdasan emosional yang rendah. (Angelica et al., 2020). Emosi dalam diri seseorang dapat mendistorsi proses kognitif yang terjadi saat penyampaian pesan. Distorsi kognitif terjadi karena emosi yang berlebihan membuat proses saraf di daerah broca pada otak menjadi tidak optimal sehingga mengurangi proses bahasa, kemampuan dan pemahaman berbicara tidak baik (Goleman, 2011). Emosi yang mendistorsi proses kognitif sering membuat seseorang cenderung tidak dapat berpikir rasional, dan membuat pesan yang sama yang dikomunikasikan ditangkap dengan berbeda makna, tergantung pada emosi tertentu yang mempengaruhinya (Robbins & Timothy, 2013). Ketika proses kognitif terganggu maka hal ini akan mempengaruhi konsentrasi dan penyampaian pesan sehingga menimbulkan rasa tidak aman (*insecure*) dalam berkomunikasi, sehingga memunculkan rasa cemas (Goleman D. , *Working with emotional intelligence*, 2003).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fall, MacDonald, Primm dan Holmes pada mahasiswa angkatan kerja ternyata kecerdasan emosi dapat mempengaruhi kemampuan seseorang terkait bagaimana mengelola dan/atau mengurangi kecemasan komunikasi dalam dirinya ketika berkomunikasi (Fall et al., 2013). Namun kenyataannya karyawan lebih fokus pada pendidikan yang diperlukan untuk mengembangkan keahliannya di usia muda, bahkan bergantung kepada keahlian teknis atau kursus-kursus, dan mereka melupakan pengaruh emosi yang ada dalam dirinya yang dapat mempengaruhi keoptimalannya dalam banyak hal ketika bekerja (Setiadi & Tampubolon, 2020) Penelitian Jorfi, dkk menunjukkan bahwa kemampuan memahami emosi secara akurat di tempat kerja dapat menurunkan tingkat stres dan kecerdasan emosi menunjukkan pengaruh negatif dengan kecemasan komunikasi antar karyawan (Jorfi et al., 2011). Marjan dan Aliakbar dalam penelitiannya mempelajari keterkaitan antara tingkat

kecemasan komunikasi dan kecerdasan emosional pada karyawan *Islamic Republic Broadcasting* di Iran (IRIB) dengan jumlah sampel sebanyak 378 orang. Artinya setiap kali komponen kecerdasan emosional meningkat maka hal ini berdampak pada tingkat kecemasan komunikasi antar staf IRIB akan menurun (Ardeshirzadeh & Farhangi, 2013) Hal ini sesuai dengan penelitian yang saat ini dilakukan pada karyawan bank di Sumatera Utara bahwa setiap kali terdapat peningkatan kecerdasan emosi maka akan menurunkan nilai dari kecemasan komunikasi yang ada. Hal ini juga sesuai dengan pendapat Howard yang mengatakan bahwa mereka yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung merasa aman pada orang-orang yang dengannya mereka berinteraksi, sehingga mengurangi kecemasan komunikasi dalam kelompok tempat mereka terlibat (Howard, 2009)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 120 subjek penelitian, sebanyak 24 orang (20%) yang memiliki kecemasan komunikasi yang rendah, 94 orang (78.3%) dari subjek penelitian memiliki kecemasan komunikasi sedang, dan subjek penelitian yang memiliki kecemasan komunikasi yang tinggi sebanyak 2 orang (1.7 %). Hal ini dapat menunjukkan bahwa kecerdasan emosi yang ada pada karyawan bank memasuki kategori sedang. Subjek penelitian banyak dalam kategori sedang karena subjek penelitian sering melakukan interaksi dengan banyak orang yang berbeda-beda dengan tuntutan pekerjaan yang memiliki standar dalam melayani nasabah maka dibutuhkan pengontrolan emosi yang baik. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan kecerdasan emosi karyawan bank mempengaruhi kinerjanya, sehingga karyawan bank harus memiliki kecerdasan emosi yang relatif tinggi (Alfian & Wulansari, 2017). Namun dalam penelitian sebelumnya dikatakan bahwa karyawan bank harus memiliki kualitas komunikasi yang tinggi dan kecemasan komunikasi yang rendah. Seorang karyawan yang bekerja di bank harus memiliki standar-standar kompetensi yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas kerja di dalamnya, salah satu standar kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan bank ada keterampilan komunikasi yang baik, terlebih ketika interaksi berkomunikasi dengan nasabah (Widiawati, 2018) dan dikutip dari *Career Addict*, ternyata hal paling dasar yang harus dimiliki seorang karyawan bank adalah kemampuan berkomunikasi yang baik. Oleh karena itu, melihat rata-rata subjek ada dalam posisi sedang dan bahkan hanya 20% ada pada kategori rendah maka penelitian ini menunjukkan kemungkinan dengan kecerdasan emosi yang tidak terlalu baik yang ada pada subjek membuat kecemasan komunikasi masih sering terjadi bahkan hanya 20% dari subjek memiliki kecemasan komunikasi dalam kategori rendah. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas kinerja dari subjek, dan membahayakan bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil dari analisa data penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kecerdasan emosi memiliki pengaruh negatif terhadap kecemasan komunikasi pada karyawan bank yang bekerja di daerah Sumatera Utara. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kecerdasan emosi karyawan maka kecemasan komunikasi karyawan akan semakin rendah.
2. Kecerdasan emosi memiliki pengaruh sebesar 23.1% terhadap kecemasan komunikasi, sedangkan sisanya sebesar 76.9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Berdasarkan deskripsi data penelitian pada variabel bebas yaitu kecerdasan emosi, diperoleh bahwa secara umum karyawan bank di daerah Sumatera Utara tergolong sedang.
4. Berdasarkan deskripsi data penelitian pada variabel tergantung yaitu kecemasan komunikasi diperoleh bahwa secara umum kecemasan emosi karyawan bank di daerah Sumatera Utara tergolong sedang.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti ingin mengemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Saran Metodologis
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kecemasan komunikasi selain kecerdasan emosi seperti budaya, bahasa, kepercayaan diri, persepsi, daya ekspresi dan sebagainya.
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan kriteria sampel yang lebih spesifik seperti batasan usia dan posisi tertentu, dan menentukan jumlah sampel dengan melakukan survei awal untuk mengetahui proporsi sampel di lapangan serta pengambilan sampel yang lebih menyebar tidak hanya dalam satu cakupan wilayah agar dapat lebih tepat dalam menggeneralisasikan hasil penelitian.
 - c. Dalam proses pengambilan data diharapkan peneliti selanjutnya dapat meminta dan memastikan responden untuk mengisi skala dengan fokus dan dalam kondisi kondusif dan tenang, untuk menghindari responden yang menjawab asal-asalan, apalagi jika jumlah aitem yang banyak. Atau diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan skala yang memiliki aitem yang jumlahnya sedikit namun memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi.
 - d. Peneliti selanjutnya juga diharapkan bergerak berdasarkan teori-teori terbaru

Referensi

- Alfian, R. M., & Wulansari, P. (2017). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai di bank BRI kantor cabang setiabudi Bandung. *eProceedings of Management*, 4.
- Angelica, T. L., Graha, A. N., & Wilujeng, S. (2020). Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan di Transformer Center Kota Batu. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 6. <https://doi.org/10.21067/jrmm.v6i1.4469>
- Ardeshirzadeh, M., & Farhangi, A. (2013). The Relationship between Emotional Intelligence and Communication Apprehension. *Quarterly of Social Studies and Research in Iran*, 1, 9–27. <https://doi.org/10.22059/jisr.2013.36568>
- Campero Oliart, A., Lovelace, C., & Levitan, L. (2020). Contexts of communication apprehension and their relation to self-esteem. *Psi Chi, The Internasional Honor Society in Psychology*, 25, 42-53. <https://doi.org/10.24839/2325-7342.JN25.1>

- Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10, 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Fall, L. T., Kelly, S., MacDonald, P., Primm, C., & Holmes, W. (2013). Intercultural communication apprehension and emotional intelligence in higher education: preparing business students for career success. *Business Communication Quarterly*, 76, 412–426. <https://doi.org/10.1177/1080569913501861>
- Fitriasari, F. (2017). Hubungan antara kecemasan dan gaya mengajar dosen dengan hasil belajar mata kuliah matematika ekonomi mahasiswa jurusan manajemen FEB UMM angkatan 2016. *Seminar Nasional dan Gelar Produk*, 759-768.
- Goleman, D. (2011). *Leadership: the power of emotional intelligence* (1st ed.). Northampton MA : More than sound.
- Howard, T. L. (2009). High emotional intelligence in instructors can build trust and lower communication apprehension in the classroom. *I6*, 411–415.
- Jorfi, H., Jorfi, S., Fauzy, H., & Shah, I. M. (2011). Relationships among strategic management, strategic behaviors, emotional intelligence, it-business strategic alignment, motivation, and communication effectiveness. *International Journal of Business and Managemen*, 6. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n9p30>
- Kiling, T. P. (2016). Peran komunikasi frontliner dalam meningkatkan pelayanan di PT BNI (persero) Tbk kantor layanan kawangkoan. *Acta Diurna Komunikasi*, 5. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/12777>
- Kusumawati, N. (2012). Hubungan antara konsep diri dan asertivitas dengan kecemasan komunikasi interpersonal pada siswa kelas X SMA Al Islam 1 Surakarta (skripsi). Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Jawa Tengah.
- McCroskey, J. C., & Richmond, V. P. (1979). The impact of communication apprehension on individuals in organizations. *Communication Quarterly*, 27, 55–61. <https://doi.org/10.1080/01463377909369343>
- Mokodompit, F. R. (2013). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kinerja pada PT. Radio Memora Anoa Indah. *Acta Diurna Komunikasi*, 2, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/1637>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Organizational behavior* (13th ed). London: Pearson.
- Setiadi, F., & Tampubolon, L. H. (2020). Pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kepemimpinan yang efektif. *Transaksi*, 12, 1–16.
- Widiawati, K. (2018). Peran standar kompetensi karyawan sebagai upaya meningkatkan pelayanan prima pada bisnis perbankan di Indonesia. *VOCATIO : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi dan Sekretari*, 1, 17–31.