

ANALISIS PENGARUH KOMUNIKASI DAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(Studi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang).

Disusun oleh : Dyah Ayu Sekarningtyas

Pembimbing : Eisha Lataruva, SE., MM

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of communication and emotional intelligence on job performance (study on the Pemalang District of Transportation, Communications and Informatics Department).

Samples used in this study is employees Pemalang District of Transportation, Communications and Informatics Department. The method of sampling used by simple random sampling, method data analysis used are multiple linier regression analysis, using SPSS program.

Results of hypothesis testing, shows that the variables: the communication (X1) positive on job performance affect. Emotional intelligences (X2) has positive influence on job performance. Based on the calculations, result from two variables which give the biggest influence on job performance is communication variables, the value of t count 4.557. The result of the small value of the coefficient of determination (0,300) indicates that the ability of independent variables (communication and emotional intelligence) in explaining the dependent variable (job performance) is very limited.

Keywords: communication, emotional intelligence and job performance.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masih rendahnya kualitas sumber daya manusia dan penanganannya merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh bangsa Indonesia. Pada umumnya sebagian besar organisasi yang ada percaya bahwa untuk mencapai sebuah keberhasilan, harus mengupayakan kinerja individu semaksimal mungkin, karena pada dasarnya kinerja individu akan sangat berpengaruh terhadap kinerja baik kinerja tim ataupun kelompok yang akhirnya berpengaruh juga terhadap kinerja sebuah organisasi. Menurut Miner (1990, dalam Sutrisno 2010), ada beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja yaitu kualitas yang dihasilkan, kuantitas yang dihasilkan, waktu kerja, dan kerja sama. Dengan keempat aspek tersebut dapat dikatakan bahwa individu mempunyai kinerja yang baik apabila dia berhasil memenuhi keempat aspek tersebut sesuai dengan target dan rencana yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Untuk mencapai kinerja individu yang maksimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi yang tercipta dalam sebuah organisasi akan sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena semuanya tergantung pada kemampuan seseorang untuk mengkomunikasikan suatu informasi, dan juga kemampuan seseorang untuk menerima pesan tersebut dan memberikan umpan balik terhadap informasi yang telah diterimanya (Ismuhadjar, 2006). Namun kurang ketersediaan alat atau fasilitas komunikasi, serta perbedaan penafsiran memicu munculnya miskomunikasi dan konflik. Kekurangtepatan atau perbedaan arti di antara yang dimaksudkan oleh si pengirim dengan interpretasi si penerima dinamakan distorsi (Muhammad, 2009).

Kecerdasan emosional dibutuhkan dalam menunjang kinerja di dunia kerja. Goleman (1998, dalam Surya dan Hananto 2004) menunjukkan beberapa bukti penelitian yang mengungkapkan bahwa kecerdasan intelektual menyumbangkan kira-kira 20% bagi faktor-faktor yang menentukan sukses dalam hidup, dan 80% lainnya diisi oleh kekuatan-kekuatan lain, termasuk kecerdasan emosional. Kemudian berdasarkan penelitian Patton (1997, dalam Surya dan Hananto 2004) menjelaskan bahwa kecerdasan intelektual saja bukan faktor yang dapat membuat seseorang menjadi berhasil. Dibutuhkan perpaduan antara kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional untuk memperoleh keberhasilan dalam sebuah organisasi. Namun terkadang emosi seringkali dipandang sebagai sesuatu yang negatif. Menurut Rosalina (2008) hampir semua interaksi antar manusia yang dimulai sejak kanak-

kanak hingga dewasa, individu selalu di anjurkan untuk dapat mengontrol emosinya, untuk selalu dapat menutupi emosinya, dan juga ditabukan untuk memperlihatkan emosinya kepada orang lain.

Saat ini, banyak sekali orang yang mengira bahwa menjadi PNS adalah salah satu jalan untuk memperbaiki kehidupan khususnya dalam hal ekonomi. Namun hal tersebut tidak sejalan dengan kondisi rendahnya kedisiplinan PNS kita, dimana hal tersebut sangat berbanding terbalik jika dibandingkan dengan berbagai fasilitas mulai gaji dan tunjangan, dan lain sebagainya yang dinikmatinya. Rendahnya tingkat kedisiplinan PNS ini tidak hanya terjadi pada saat momentum lebaran saja, hal tersebut juga terlihat dalam kerja kesehariannya.

Dalam kurun waktu 2 tahun terakhir (2007) Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara saat itu, Taufik Effendi memberhentikan sekitar 500 orang PNS yang melakukan pelanggaran disiplin pegawai. Menurut Taufik Effendi, ketidakdisiplinan para PNS tersebut akibat tidak efektifnya pembagian tugas di dalam instansi pemerintahan itu sendiri, dimana jumlah PNS saat ini sudah terlalu banyak jika dibandingkan kebutuhannya. Untuk itu, beliau menegaskan pentingnya reformasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas kinerja para PNS, serta mengusulkan perlu memperjelas pembagian tugas, penataan masalah pengaturan sanksi, gaji, pemberian penghargaan, dan menjamin tingkat kesejahteraan para PNS untuk mencapai reformasi birokrasi tersebut (<http://aparaturnegara.bappenas.go.id/>).

Ruang lingkup penelitian ini adalah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya, yang merupakan sebuah Instansi pemerintah daerah yang keseluruhan pekerjaan di dalamnya sangat mengandalkan faktor manusia. Berdasarkan Peraturan Perda Bupati Nomor 58 Tahun 2008, tugas pokok dari Dinas ini adalah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, komunikasi dan informatika.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan Kabupaten Pematang Jaya tahun 2010, dapat dilihat hasil pencapaian kinerja karyawan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya berdasarkan program atau kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya adalah sebagai berikut:

**Capaian Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
Kabupaten Pemalang.**

No	Program atau Kegiatan	2008	2009
1	Pelayanan administrasi perkantoran	60%	60,88%
2	Peningkatan sarana dan prasarana aparatur	60%	60,78%
3	Peningkatan disiplin aparatur	60%	60%
4	Peningkatan kapasitas sumber daya aparatur	0%	60%
5	Peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan	60%	60%
6	Pembangunan prasarana dan fasilitas perhubungan	60%	-
7	Rehabilitasi dan pemeliharaan prasarana dan fasilitas llaj	60%	60,93%
8	Peningkatan pelayanan dan anngkutan	60%	60,54%
9	Pembangunan sarana dan prasarana perhubungan	60%	60,1%
10	Pengendalian dan pengamanan lalu lintas	60%	60%
11	Peningkatan kelaikan pengoperasian kendaraan bermotor	60%	-
12	Pengembangan komunikasi	60%	60,25%
13	Fasilitas peningkatan sdm bidang komunikasi dan informasi	60%	60%
14	Peningkatan perencanaan dan penganggaran skpd	-	1,6%

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kinerja karyawanan dalam pencapaian program atau kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya masih sangat kurang. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2008 akumulasi pencapaian kinerja karyawan hanya 55,38% sedangkan pada tahun 2009 hanya naik sebesar 0,04% menjadi 55,42%.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang kerap muncul tersebut, maka peneliti ingin melihat dan meneliti lebih jauh mengenai bagaimana pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang.

1.2 Rumusan Masalah

Peningkatan kinerja karyawan perlu dilakukan agar lebih mengoptimalkan pekerjaan mereka, dimana kinerja ditentukan juga oleh beberapa faktor, yaitu komunikasi dimana disini diuji kemampuan kita dalam berkomunikasi dengan orang lain, menyampaikan suatu informasi, serta memahami maksud dan tujuan dari informasi yang diperoleh. Keefektifan

sebuah komunikasi dapat memberikan begitu banyak manfaat baik bagi karyawan, atasan, bahkan organisasi, tetapi buruknya komunikasi juga dapat menimbulkan distorsi seperti kurang baiknya cara pemberian dan penerimaan informasi, yang menyebabkan adanya perbedaan makna atau persepsi yang diterima oleh tiap-tiap karyawan. Selain itu hambatan atau gangguan yang sering kali muncul selama proses komunikasi berlangsung meskipun sarana dan prasarana komunikasi yang tersedia terbilang cukup memadai adalah, tempat atau lokasi yang jauh serta keterbatasan sinyal atau jaringan komunikasi yang ada di tempat tersebut.

Kecerdasan emosional juga menentukan optimalisasi kinerja karyawan, dimana keberhasilan kecerdasan emosi dilihat melalui seberapa baik seseorang dapat mengelola emosinya manakala dihadapkan pada situasi dan masalah yang sulit untuk diselesaikan, serta seberapa baik seseorang dapat mengerti dan memahami perasaan orang lain. Seseorang yang tidak dapat mengelola emosinya khususnya dalam masalah pekerjaan akan berdampak buruk pada hasil kerja mereka dan hubungan sosial mereka dengan orang lain, dimana mereka seringkali gagal untuk mengendalikan emosi serta amarah mereka dan kurangnya rasa empati terhadap sesuatu hal yang sedang dihadapi oleh orang lain.

Selanjutnya setelah merumuskan masalah diatas, pertanyaan penelitian yang akan dibahas yaitu:

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan?
2. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan?

1.3 Tujuan dan Penelitian

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

- 1 Menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.
- 2 Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Kegunaan Penelitian

- 1 Bagi pihak instansi

Hasil penelitian diharapkan memberikan sumbangan yang bermanfaat berkaitan dengan komunikasi, kecerdasan emosional dan kinerja karyawan.

2 Bagi pihak akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

3 Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau untuk pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, dan sebagai bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Karyawan

Pada umumnya, kinerja diberi batasan sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Porter & Lawler (1986, dalam Surya dan Hananto) menyatakan bahwa kinerja merupakan “*successful role achievement*” suatu bentuk kesuksesan seseorang untuk mencapai peran atau target tertentu yang berasal dari perbuatannya sendiri. Untuk mengetahui seberapa baik kinerja karyawan, perlu dilakukan sebuah penilaian kinerja, yaitu proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Penilaian kinerja ini bertujuan untuk mengevaluasi (*Evaluation*) kinerja seorang karyawan, dan mengembangkan (*development*) atau meningkatkan kinerja seorang karyawan (Simamora, 2006). Adapun metode pengukuran kinerja karyawan yang dewasa ini dikenal dan digunakan menurut Husnan (1984, dalam Widodo 2009), yaitu:

1. Rangkaing, adalah dengan cara membandingkan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik.
2. Perbandingan karyawan dengan karyawan, adalah suatu cara untuk memisahkan penilaian seseorang ke dalam berbagai faktor.

3. *Grading*, adalah suatu cara pengukuran kinerja karyawan dari tiap karyawan yang kemudian diperbandingkan dengan definisi masing-masing kategori untuk dimasukkan kedalam salah satu kategori yang telah ditentukan.
4. Skala grafis, adalah metode yang menilai baik tidaknya pekerjaan seorang karyawan berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Masing-masing faktor tersebut, seperti misalnya kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja, tanggung jawab kerja, kerja sama dan sebagainya.
5. *Checklists*, adalah metode penilaian yang bukan sebagai penilai karyawan tetapi hanya sekedar melaporkan tingkah laku karyawan.

Bernadin dan Russel (1995, dalam Sutrisno 2010), mengajukan enam criteria primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. *Quality*

Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan atau mendekati tujuan yang diharapkan.

2. *Quantity*

Merupakan jumlah yang dihasilkan, misalnya jumlah rupiah, unit, siklus kegiatan yang dilakukan.

3. *Timeliness*

Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan koordinasi output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.

4. *Cost Efetiveness*

Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unti penggunaan sumber daya.

5. *Need for Supervision*

Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.

6. *Interpersonal Impact*

Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

2.1.2 Komunikasi

Hovland, Janis dan Kelley (1981, dalam Muhammad, 2009) menyatakan bahwa komunikasi merupakan proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkah laku orang lain, dimana mereka menganggap komunikasi sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal. Sedangkan Seiler (1988, dalam Muhammad, 2009) memberikan definisi komunikasi yang lebih bersifat universal, dimana komunikasi merupakan suatu proses dengan mana simbol verbal dan nonverbal dikirimkan, diterima, dan diberi arti. Dan menurut Handoko (dalam Imron 2007), komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Terdapat empat prinsip dasar dari komunikasi menurut Seiler (1998, dalam Muhammad 2009), yaitu:

- a. Komunikasi adalah suatu proses
Komunikasi adalah suatu proses karena merupakan suatu seri kegiatan yang terus-menerus, yang tidak mempunyai permulaan atau akhir dan selalu berubah-ubah.
- b. Komunikasi adalah sistem
Komunikasi terdiri dari beberapa komponen dan masing-masing komponen tersebut mempunyai tugasnya masing-masing, dan saling berhubungan satu sama lain untuk menghasilkan suatu komunikasi.
- c. Komunikasi bersifat interaksi dan transaksi
Yang dimaksud dengan istilah interaksi adalah saling bertukar komunikasi. Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi yang dilakukan tidak seteratur prosesnya. Banyak dalam percakapan tatap muka seseorang terlibat dalam proses pengirim pesan secara simultan. Dalam keadaan demikian komunikasi tersebut bersifat transaksi.
- d. Komunikasi dapat terjadi disengaja maupun tidak disengaja
Komunikasi yang disengaja terjadi apabila pesan yang mempunyai maksud tertentu dikirimkan kepada penerima yang dimaksudkan. Sedangkan komunikasi yang ideal terjadi apabila seseorang bermaksud mengirim pesan tertentu terhadap orang lain yang ia inginkan untuk menerimanya.

Dalam prosesnya terdapat beberapa arah dalam penyampaian komunikasi yang sering digunakan, yaitu:

a. Kebawah

Menunjukkan arus pesan mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

b. Keatas

Menunjukkan pesan mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. menurut Smith (dalam Muhammad, 2009), komunikasi ke atas berfungsi sebagai balikkan bagi pimpinan yang memberikan petunjuk tentang keberhasilan suatu pesan yang disampaikan kepada bawahan dan dapat memberikan stimulus kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam merumuskan pelaksanaan kebijaksanaan bagi departemennya atau organisasinya.

c. Horizontal

dicontohnya dengan suatu kontak interpersonal yang mungkin terjadi dalam berbagai tipe, seperti rapat komite, interaksi informal pada waktu jam istirahat, percakapan telepon, memo dan nota, aktivitas sosial dan kelompok mutu.

2.1.3 Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2009), kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Sedangkan menurut Cooper dan Sawaf (2002), kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi.

Salovey dan Mayer (1990, dalam Martin 2003), menjelaskan beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan sebagai langkah awal guna meningkat kecerdasan emosional di tempat kerja, yaitu:

- a. Kesadaran diri (*self awareness*)
- b. Mengelola emosi (*managing emotions*)
- c. Memotivasi diri sendiri (*motivating oneself*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Menjaga relasi (*handling relationship*)

Menurut Bar-on (dalam <http://www.ahaeureka.com>), kecerdasan emosional terbagi dalam lima ranah yang dijabarkan lebih detail menjadi lima belas komponen, yaitu:

1. Ranah Intrapribadi

Ranah ini terkait dengan apa yang biasanya disebut sebagai “*Inner self*” (diri terdalam, batiniah). Dunia intrapribadi menentukan seberapa mendalam perasaan kita, seberapa puas kita terhadap diri kita sendiri dan prestasi kita dalam hidup. Ranah ini terbagi lagi menjadi lima komponen, yaitu kesadaran diri, sikap asertif (ketegasan, keberanian menyatakan pendapat), kemandirian, penghargaan diri, aktualisasi diri.

2. Ranah Antarpribadi

Ranah ini berhubungan dengan apa yang dikenal sebagai ketrampilan berinteraksi. Mereka yang berperan baik dalam ranah ini biasanya bertanggung jawab dan dapat diandalkan. Ranah ini terbagi lagi menjadi tiga komponen, yaitu empati, tanggung jawab sosial, dan hubungan antarpribadi.

3. Ranah Penyesuaian Diri

Ranah ini berkaitan dengan kemampuan kita untuk menilai dan menanggapi situasi yang sulit. Ranah ini terbagi lagi menjadi 3 komponen, yaitu pemecahan masalah, uji realitas (kemampuan menilai kesesuaian antara apa yang dialami dengan apa yang secara objektif terjadi), dan sikap fleksibel.

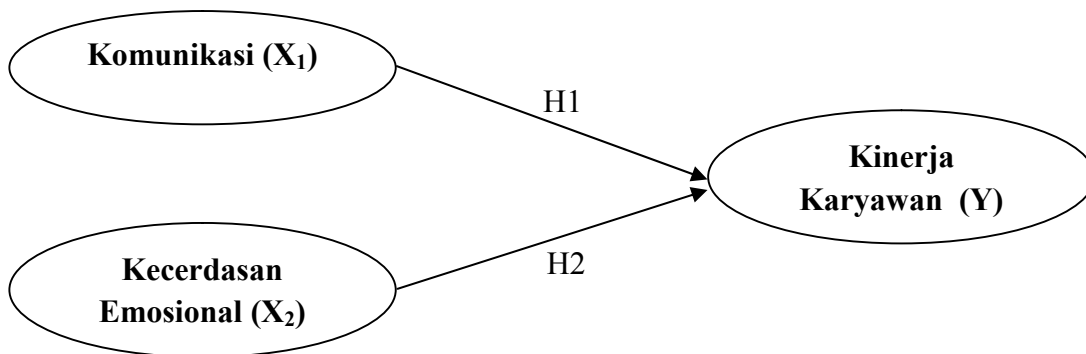
4. Ranah Pengendalian Stres

Ranah ini berkaitan dengan kemampuan menanggung stress tanpa harus ambruk, hancur, kehilangan kendali, atau terpuruk, dimana dalam lingkungan kemampuan ini sangat vital jika kita selalu menghadapi pekerjaan yang tenggatnya ketat, memiliki banyak tuntutan dan menyita waktu. Ranah ini terbagi menjadi dua komponen, yaitu ketahanan menanggung stress, dan pengendalian impuls.

5. Ranah Suasana Hati Umum

Ranah ini berkaitan dengan pandangan seseorang tentang kehidupan, kemampuan kita bergembira sendirian dan dengan orang lain, serta keseluruhan rasa puas dan kecewa yang kita rasakan. Ranah ini terbagi menjadi dua komponen, yaitu kebahagiaan, dan optimisme.

Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: dikembangkan untuk penelitian ini, 2011

2.1 Hipotesis

H₁ = Komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

H₂ = Kecerdasan Emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional

1. Komunikasi

Komunikasi (Handoko 1995, dalam Imron 2007) adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

2. Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional (Goleman, 2002) adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja (Prawirosentono 1999, dalam Sutrisno 2010) merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral maupun etika.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informatika di Kabupaten Pematang, yaitu 306 orang.

Sampel diartikan sebagai subset dari populasi (Ferdinand, 2006). Sampel diambil dengan menggunakan salah satu metode dalam *probability sampling* yaitu *simple random sampling*, dimana pada tehnik ini setiap orang memiliki kesempatan yang sama dengan yang lainnya untuk dipilih menjadi anggota sampel (Ferdinand, 2006). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau langsung melalui obyeknya. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada obyek penelitian dan diisi secara langsung oleh responden.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui media perantara. Data yang didapatkan dari arsip yang dimiliki organisasi/instansi, penelitian terdahulu, literatur, dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

3.1 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian, untuk mendapatkan gambaran dari permasalahan yang biasanya terjadi karena sebab-sebab khusus yang tidak dapat dijelaskan dengan kuesioner.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Dalam kuesioner ini digunakan model pertanyaan tertutup.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut (Ghozali, 2006).

Dari hasil uji validitas, diketahui bahwa nilai probabilitas $< 0,05$, yang berarti bahwa tiap item pertanyaan pada kuisisioner ini terbukti dapat digunakan untuk menguji kedua variabel tersebut.

Uji Reliabilitas

No	Variabel	Alpha	Keterangan
1	Komunikasi	0,619	Realibel
2	Kecerdasan Emosional	0,833	Realibel
3	Kinerja Karyawan	0,754	Realibel

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten (Ghozali, 2006). Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*, Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0.60 (Nunnally, 1967 dalam Ghozali, 2006).

Dari hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel, diketahui bahwa nilai koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian kuisisioner ini dikatakan handal serta dapat digunakan untuk mengukur kedua variabel tersebut.

4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolonieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan adanya multikolonieritas, maka koefisien regresi variabel tidak tentu dan kesalahan menjadi tidak terhingga (Ghozali, 2006). Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicollinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF).

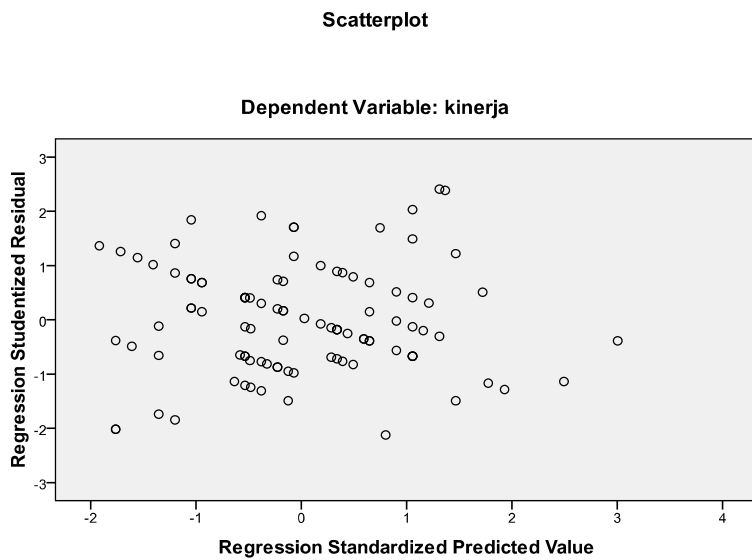
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
komunikasi	.817	1.224
EQ	.817	1.224

a. Dependent Variable: kinerja

Dari hasil uji multikolonieritas didapat nilai VIF < 10, dan nilai tolerance > 0,10, dimana setiap analisis harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari model regresi tidak ditemukan adanya multikolonieritas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap (Ghozali, 2006). Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

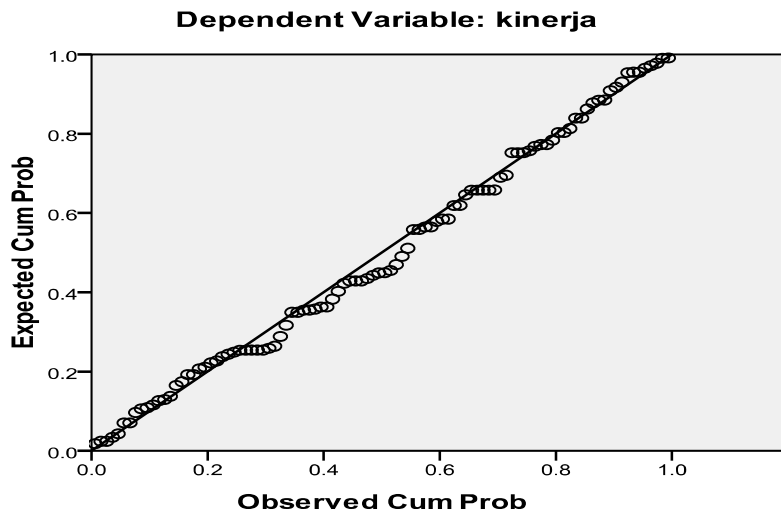


Dari hasil uji heteroskedastisitas dapat terlihat bahwa pada grafik scatterplot tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2006). Untuk mendeteksi normalitas dapat menggunakan analisis grafik melalui grafik normal P-P Plot. Uji normalitas lain yang dapat digunakan adalah uji kolmogorov-Smirnov, yaitu untuk mengetahui signifikansi data yang terdistribusi normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Dari hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa data pada model regresi tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas. Kemudian dari hasil uji kolmogorov-smirnov diperoleh nilai signifikansi atau nilai probabilitas > 0,05, maka dengan ini dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

4.3 Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda antara komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, diperoleh nilai koefisien regresi sebagai berikut:

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.077	1.946		5.692	.000
	komunikasi	.514	.113	.424	4.557	.000
	EQ	.194	.079	.228	2.457	.016

a. Dependent Variable: kinerja

$$Y = 0,424 X1 + 0,228 X2$$

Dari hasil persamaan regresi berganda tersebut, diketahui bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,424. Sedangkan variabel kecerdasan emosional diketahui berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,228.

Variabel Independen	t hitung	Signifikansi
Komunikasi	4.557	0.000
Kecerdasan Emosional	2.457	0.016

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa untuk variabel komunikasi diperoleh t hitung sebesar 4,557 dengan probabilitas 0,000, sedangkan t hitung untuk variabel kecerdasan emosional adalah sebesar 2,457 dengan probabilitas sebesar 0,016. Dengan demikian dapat diartikan bahwa hipotesis untuk kedua variabel tersebut diterima, dimana variabel komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.078	2	78.039	22.257	.000 ^a
	Residual	340.112	97	3.506		
	Total	496.190	99			

a. Predictors: (Constant), EQ, komunikasi

b. Dependent Variable: kinerja

Dari hasil perhitungan statistik yang dilakukan diatas, diperoleh nilai F sebesar 22,257 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa variabel komunikasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561 ^a	.315	.300	1.873

a. Predictors: (Constant), EQ, komunikasi

Kemudian dari hasil perhitungan statistic diatas, dapat dilihat juga bahwa dari *Adjusted R Square* diperoleh nilai sebesar 0,300. Hal ini berarti 30% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi dan kecerdasan emosional. Sedangkan sisanya 70% variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4 Pembahasan

Penelitian dilakukan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang mengenai pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Pernyataan hipotesis pertama bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan **diterima**. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan uji t, dimana untuk variabel komunikasi diperoleh t hitung sebesar 4,557 dengan probabilitas sebesar 0,000. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Semakin baik komunikasi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika, maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan mengerti dampak dari komunikasi yang terjadi dan melakukan sesuatu terhadap dampak tersebut, sehingga komunikasi yang terjadi menjadi efektif. Komunikasi merupakan bagian yang penting dan memberikan dampak yang sangat luas dalam kehidupan kerja suatu organisasi. Komunikasi yang buruk akan berdampak luas terhadap kehidupan organisasi, seperti konflik antar karyawan, sebaliknya dengan komunikasi yang dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama, kepuasan kerja dan kinerja.

Pernyataan hipotesis kedua bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan **diterima**. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil

perhitungan uji t, terlihat uji t hitung untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 2,457 dengan probabilitas sebesar 0,016. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Semakin baik kecerdasan emosional pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Siantar, maka akan meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan mampu mengontrol emosinya dengan baik pada setiap kondisi dan situasi kerja yang berbeda tiap harinya, yang akhirnya berdampak baik pada kinerja mereka. Kecerdasan emosional merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang baik. Namun sayang masih ada organisasi yang belum bisa menyadari pentingnya kecerdasan emosional yang disebabkan oleh anggapan, bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki aspek permanen, karena emosi adalah suatu keadaan individu yang selalu berubah.

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja karyawan adalah variabel komunikasi (X_1) yang memiliki nilai koefisien regresi (beta) lebih besar dibandingkan dengan variabel kecerdasan emosional yaitu sebesar 0,424, sedangkan variabel kecerdasan emosional (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,228.

Kemudian dari hasil pengujian menunjukkan, bahwa koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0.300. nilai koefisien determinasi yang kecil ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Artinya komunikasi dan kecerdasan emosional hanya dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 30%, sedangkan sisanya yaitu 70% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1 Hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima atau H_1 diterima. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan uji t, terlihat t hitung untuk variabel komunikasi sebesar 4,557 dengan probabilitas sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik komunikasi pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
- 2 Hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima atau H_2 diterima. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil perhitungan uji t, terlihat t hitung untuk variabel kecerdasan emosional sebesar 2,457 dengan probabilitas sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05, artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak. Berarti variabel kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin baik kecerdasan emosional pada karyawan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pemalang, maka akan meningkatkan kinerja karyawan.
- 3 Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja karyawan adalah variabel komunikasi (X_1) yang memiliki nilai koefisien regresi (beta) sebesar 0,424 dibandingkan dengan variabel kecerdasan emosiobal (X_2) yang memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,228.
- 4 Hasil uji menunjukkan bahwa koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,300. Nilai koefisien determinasi yang kecil ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Artinya komunikasi dan kecerdasan emosional hanya dapat mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 30% saja, sedangkan sisanya yaitu 70% dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka variabel komunikasi dan kecerdasan emosional dapat digunakan sebagai cara untuk mengukur maupun meningkatkan kinerja karyawan. Sehingga peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian, seluruh karyawan pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya perlu melakukan upaya yang dilakukan secara kontinyu atau terus menerus untuk dapat tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi ketrampilannya dalam berkomunikasi, diantaranya adalah sebagai berikut:
 - a. Memberikan beberapa pelatihan dan pengembangan kepada para karyawan mengenai etika yang baik dalam berkomunikasi. Hal ini sangat dibutuhkan bagi para karyawan, karena dengan pelatihan dan pengembangan semacam ini diharapkan karyawan dapat melakukan komunikasi dengan siapapun secara sopan dan bijaksana, dengan memperhatikan beberapa hal seperti siapa yang menjadi lawan bicara, bagaimana situasi dan kondisi pada saat itu, tempat, media yang digunakan serta pesan yang akan disampaikan.
 - b. Melakukan komunikasi secara “tatap muka” atau langsung secara dua arah untuk menghasilkan sebuah penerimaan umpan balik yang baik dan positif, serta memberikan dan menjelaskan informasi mengenai tugas yang selengkap mungkin. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya perbedaan persepsi atau distorsi yang muncul terhadap informasi yang disampaikan dan diterima oleh karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.
2. Dari hasil penelitian, karyawan Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pematang Jaya perlu melakukan upaya untuk lebih meningkatkan kompetensi kecerdasan emosional mereka, dengan melakukan sebuah pelatihan mengenai cara memahami dan mengelola emosi, dimana dengan adanya pelatihan ini diharapkan karyawan memiliki kemampuan yang nyata, percaya diri dan yakin dalam pengambilan keputusan untuk mencapai suatu tujuan atau harapan organisasi. Selain itu dengan dilakukan pelatihan ini diharapkan karyawan dapat lebih memotivasi dirinya untuk bekerja lebih baik lagi dan mampu mengelola emosi dirinya jika suatu saat mereka dihadapkan pada situasi dan kondisi pekerjaan yang penuh dengan tekanan.
3. Untuk penelitian yang akan datang perlu menambahkan variabel bebas lainnya, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan motivasi. Berdasarkan hasil penelitian ini variabel komunikasi dan kecerdasan emosional hanya dapat mempengaruhi kinerja

karyawan sebesar 30% saja, masih banyak variabel lain yang belum ditemukan yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Selain itu untuk menguji konsistensi hasil penelitian maka untuk penelitian yang akan datang sebaiknya dipergunakan teknik analisis yang berbeda, misalnya SEM. Dengan menggunakan SEM dapat diketahui kuat lemahnya hubungan tiap variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Robert K dan Ayman Sawaf. 2002. *Executive EQ: Kecerdasan Emosional dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. .
- Dua tahun terakhir, 500 PNS Nakal di Pecat. 22 oktober 2007.
<http://aparaturnegara.bappenas.go.id/>.
- Edwardin, Laras Tris Ambar Suksesi. 2006. Analisis pengaruh Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Pos Indonesia Se Kota Semarang). Semarang: Tesis S2 MM UNDIP. Tidak dipublikasikan.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Flippo, Edwin B. 1994. Manajemen Personalia. Semarang: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2009. *Emotional Intelligence*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan M.Si, Dr Erliana.2005. Komunikasi Pemerintahan. Bandung: PT. Refika Aditama.
[Http://jenab.blogdetik.com](http://jenab.blogdetik.com)
- Imron, Ali. 2007. Hubungan Efektivitas Komunikasi Organisasi dengan Kinerja Guru (Survai di SMK Nusantara Ciputat). Jakarta: Skripsi S1 Manajemen pendidikan UIN Syarif Hidayatullah.
- Ismuhadjar. 2006. Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Antar Pribadi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pejabat Struktural dan Dosen Tetap di beberapa Perguruann Tinggi Swasta di Jakarta. Jurnal Bisnis Strategi. Vol. 15 No.2. P 52- 61.
- Kartikandari, Darufitri. 2002. Pengaruh Motivasi, Iklim Organisasi, EQ dan IQ terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus DPU dan Setda Kabupaten Bantul. Jurnal Sinergi. Vol. 4 No. 2. P 41- 48.
- Luthans, Fred. 2006. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Andi.

- Mardianto, Anang. n.d. Analisis Pengaruh Komunikasi Atasan Bawahan dan Motivasi terhadap Kinerja di PT. bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Cabang Surakarta.
- Martin, Anthony Dio. 2008. *Emotional Quality Management*. Jakarta: HR Excellency.
- Mas'ud, Fuad. 2004. Surval Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Muchlas, Makmuri. 2005. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muhammad, Dr. Arni. 2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins, Stephen P. 2006. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Indeks.
- Rosalina, Willy Lutfiani. 2008. Pengaruh Kecerdasan Emosional Perawat terhadap Perilaku Melayani Konsumen dan Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*. Vol.2 No.3. P 195-216.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods for Business Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulitnya mendisiplinkan PNS. 31 oktober 2007. http://abuzindy.blogspot.com/2007_10_01_archive.html
- Sunar P, Dwi. 2010. Edisi Lengkap tes IQ, EQ dan SQ. Yogyakarta: FlashBooks.
- Surya, Reza dan Santosa Tri Hananto. 2004. Pengaruh *Emotional Quetient* Auditor terhadap Kinerja Auditor di Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Perspektif*. Vol. 9 No. 1. P 33-40.
- Sutrisno, M.Si, Dr. Edy. 2010. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tika M.M, Drs. H. Moh. Pabundu. 2008. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Trihandini SPsi, R.A Fabiola Meirnayati. 2005. Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang). Semarang: Tesis S2 MM UNDIP. Tidak dipublikasikan.

Wahyuni, Lili. 2009. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi dengan Komitmen Organisasi dan Tekanan Pekerjaan sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Perusahaan BUMN di Provinsi Sumatera Barat). Semarang: Tesis S2 MAKSI UNDIP. Tidak dipublikasikan.

Widodo. Joko. 2009. Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviour* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik di Kota Semarang. Semarang: Skripsi S1 FE UNDIP.

15 prinsip dasar kecerdasan emosional yang harus diketahui. 25 Agustus 2010.
<http://ahaureka.com>.