

**“PENGELOLAAN KINERJA KARYAWAN MELALUI KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI KOMUNIKASI PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT PADA DIVISI SDM ”**

NOVA ASOFA APRILIA<sup>[1]</sup>  
UMI NARIMAWATI<sup>[2]</sup>

[sofaaprilia@gmail.com](mailto:sofaaprilia@gmail.com)

**Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Komputer Indonesia Bandung**

---

*Employee performance are the result of a complex processes, which are come from the employee its elf (internal factor), company situation(external factor),and the company strategic efforts. A good performance is certainly being expected allcompany and institution who employ the employees, because the employee performance finally expected to increase the company performance totality.*

*The objectif of this research to examine the effect of emotional intelegence, emotional intelligence and communication competence to employee performance at PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. The research uses 32 respondent of 32 members of population. The data were analyzed by multiple regrestion. Data analysis was calculated with SPSS v.23 for windows program.*

*Key words: The result of this research show that: all hypothesis were proved to be significant. all of variables communication competence and emotional ntelligencev mpact on employee performance. the communication competence hass the greatest impact compare wiith emotional intelligence.*

**Keywords :** *Emotiona intelligence, communication competence, employee performance.*

## **A. PENDAHULUAN**

### **a. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dan globalisasi telah membawa perubahan dan juga menciptakan paradigma baru di tempat kerja. Perusahaan tidak hanya semata mengejar pencapaian produktivitas tinggi, tetapi juga harus memperhatikan kinerja dalam proses pencapaiannya. Dengan demikian kinerja (performance) adalah kunci bagi setiap orang dan perusahaan dalam mencapai produktivitasnya. Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja secara bersama membawa hasil akhir yang berdasarkan tingkat mutu dan standart yang telah ditetapkan. Banyak aspek yang memengaruhi keberhasilan suatu kinerja seperti kejelasan peran, tingkat kompetensi, keadaan lingkungan, dan faktor lain seperti nilai dan budaya imbalan dan penghargaan.

Pengetahuan, ketampilan, motivasi dan kemampuan merupakan kompetensi yang bersifat dasar, yaitu karakter dari seseorang untuk mampu menunjukkan kinerja yang efektif atau superior didalam pekerjaan dan tugasnya. Kompetensi biasanya dihubungkan dengan hal-hal seperti nilai, standar, dan pandangan hidup seorang. Hal tersebut merupakan dasar aspek kepribadian yang penting untuk dalam mengerjakan tugas yang penting dan bertanggungjawab, namun tidak semua aspek pribadi seseorang karyawan itu merupakan

kompetensi, hanya aspek-aspek pribadi yang mendorong diri untuk mencapai kinerja yang optimal yang merupakan kompetensi, dan salahsatunya adalah kecerdasan emosional.

Kecerdasan otak bukan faktor yang dominan dalam perkembangan karier karyawan, melainkan adalah kecerdasan emosional. Semakin tinggi jabatan seseorang dalam suatu perusahaan, maka semakin krusial peran kecerdasan emosional. Dengan kecerdasan emosional yang meliputi kemampuan untuk memotivasi diri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak berlebihan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga beban stres agar tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdoa sehingga seseorang dapat menentukan sukses hidupnya.

Selain kecerdasan emosional, ada faktor yang menghasilkan kinerja yang optimal yaitu kompetensi komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang penting dalam kehidupan kerja. Hal ini mudah dipahami karena komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan perusahaan, misalnya konflik antara karyawan, dan juga sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerja sama dan juga kepuasan kerja. Mengingat yang bekerja sama di perusahaan dalam rangka mencapai tujuan merupakan sekelompok sumber daya manusia dengan berbagai karakter, maka komunikasi yang terbuka wajib di kembang

kan dengan baik. Dengan begitu setiap anggota dalam perusahaan mengetahui tanggung jawab, tugas dan wewenang masing-masing. Karyawan yang mempunyai kompetensi komunikasi yang baik pasti mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja karyawan semakin membaik. Komunikasi mempunyai peranan yang penting dalam kelancaran aktifitas karyawan di perusahaan.

Kompetensi komunikasi kadang juga dihubungkan dengan berbagai hasil perusahaan termasuk perubahan pekerjaan, tingkat pekerjaan, gaji, kemampuan memimpin dan kemampuan mental umum serta kinerja karyawan. Dengan menekankan pentingnya kompetensi komunikasi, maka dampak dari kompetensi komunikasi juga harus selalu diperhatikan, karena dengan komunikasi perusahaan dapat memelihara motivasi karyawan dengan memberikan penjelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakannya dan apa yang dapat dilakukan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya jika sedang berada di bawah standar tetapi, dalam kenyataannya tidak semua orang mempunyai kecerdasan emosional yang baik dan kompetensi komunikasi bagus, karena setiap individu memiliki pengalaman, tingkat pendidikan, usil, dan lingkungan berbeda yang dapat mempengaruhi. Kecerdasan emosional tinggi akan membuat seseorang lebih sukses, lebih peka akan kebutuhan orang lain, lebih disukai, dan lain-lain. Begitu juga dengan kompetensi komunikasi yang bagus maka seorang akan dapat menjalin hubungan dan kerjasama dengan pelanggan ataupun rekan kerja dan tidak mengalami kesulitan dalam pelaksanaan pekerjaan karena delegasi tugas dapat dimengerti dengan baik. Dua hal tersebut akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal berkomunikasi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat, proses komunikasi yang dinamik bisa saja menimbulkan masalah seperti adanya kesalahpahaman, perbedaan persepsi terhadap pelaksanaan tugas, interaksi yang kurang baik antar karyawan, dan sebagainya yang berdampak pada kinerja yang kurang maksimal. Upaya untuk mencapai tujuan suatu organisasi komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antar berbagai sub sistem dalam perkantoran. Menurut Kohler dalam Wursanto (2003:11) ada dua model komunikasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan mencapai tujuan perkantoran ini. Pertama, komunikasi kordinatif, adalah proses komunikasi yang berfungsi untuk menyatukan bagian (sub sistem) perkantoran. Kedua, komunikasi interaktif, adalah proses pertukaran informasi yang berjalan secara berkesinambungan, pertukaran pendapat dan sikap yang dipakai sebagai dasar penyelesaian di antara

sub sistem dalam perkantoran, maupun antara perkantoran dengan mitra kerja frekuensi dan intensitas komunikasi yang dilakukan juga turut memengaruhi hasil dari suatu proses komunikasi tersebut.

Berdasarkan observasi langsung peneliti memperoleh informasi lalu mendapatkan fenomena dalam hal kecerdasan emosional ternyata masih ada karyawan yang bersikap kurang ramah dalam bekerja, dan juga masih dijumpainya komunikasi yang belum efektif dalam bekerja. Dari fenomena tersebut secara langsung maupun tidak maka hal itu akan dapat menimbulkan masalah dalam bekerja sehingga mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri. Maka penulis melakukan penelitian mengenai **“Pengelolaan Kinerja Karyawan Melalui Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Komunikasi di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Pada divisi SDM**

## **B.KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

### **a. Kecerdasan Emosional**

Menurut beberapa pakar pengertian kecerdasan emosional adalah:

1. Menurut Gardner (Dalam Goleman 2002:52) bahwa “kecerdasan emosional adalah intii dari hubungan sosial yang baik. Apabila seseorang pandal menyesuaikan diri dengan swasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial”.

2 Menurut Ginanjar (dalam Masaogdan Tiomi, 2011:69) Mendefinisikan “Kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan untuk "mendengar" bisikan emosional, dan menjadikannya sebagai sumber Informasi yang penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan”

3. Menurut Goleman (2002 : 512) “kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi (to manage our emotional life with intelligence); menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya (the appropriateness of emotional and its expression) melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan social”.

### **b. Indikator kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2002:338), terdapat lima indikator untuk mengukur kecerdasan emosional, yaitu :

1. Kesadaran Diri: merupakan kesadaran akan perasaan yang terjadi dalam seseorang dengan mengenali perasaan yang disertai dengan berpikir kemudian

### c. Kompetensi Komunikasi

- melakukan tindakan dalam mengambil keputusan.
2. **Pengaturan Diri:** kemampuan untuk mengedalikan emosi oleh diri sendiri tetapi tidak hanya berarti meredakan rasa tertekan atau menahan gejolak emosi.
  3. **Motivasi Diri:** dorongan untuk meningkatkan atau memenuhi standar keunggulan, setia kepada visi dan sasaran perusahaan atau kelompok, menggerakkan orang untuk menerima kegagalan dan rintangan sebagai awal keberhasilan.
  4. **Kesadaran Sosial:** kemampuan individu dalam menyadari dirinya untuk berhubungan dengan orang lain atau memahami perasaan/emosi orang lain.
  5. **Ketrampilan Sosial:** ketrampilan sosial, makna intinya adalah seni menangani emosi orang lain. Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya

Berikut adalah beberapa pengertian dari kompetensi komunikasi:

1. Menurut Jablin dan Sias (Dalam Payne 2005) mendefinisikan "kompetensi komunikasi sebagai sejumlah kemampuan, yang dimiliki seorang komunikator untuk digunakan dalam proses komunikasi. Definisi ini merupakan pendekatan strategi, berorientasi tujuan terhadap kompetensi yang menekankan pengetahuan dan kemampuan".
2. Menurut Duran (dalam Salleh, 2006) menyatakan bahwa "kompetensi komunikasi merupakan suatu fungsi dari kemampuan seseorang untuk beradaptasi sesuai dengan situasi sosialnya".
3. Menurut Larson, Backlund, Redmond & Barbour (Dalam Salleh, 2006) menyatakan bahwa "kompetensi komunikasi meliputi kemampuan seorang individu untuk mendemonstrasikan pengetahuannya tentang perilaku komunikasi yang tepat pada situasi yang ada".

#### Indikator Kompetensi Komunikasi

Menurut Sriusadaporn Charoengam, Nongluck dan Fredric M Jabn (dalam Laras 2006) mengemukakan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kompetensi komunikasi dalam bekerja sebagai berikut.:

1. Bijaksanaan dan kesopanan
2. Penerimaan umpan balik
3. Berbagi informasi
4. Memberikan informasi tugas
5. Mengurangi ketiaktepatan tugas

### e. Kinerja Karyawan

Berikut adalah beberapa pengertian dari kompetensi komunikasi:

1. Menurut Anwar P.M (2006:67) "Kinerja atau prestasi kerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya".
2. Menurut Sedarmayanti (2011:260) "yang menyatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari kata performance yang memiliki arti sebagai sebuah hasil kerja seorang pegawai atau pekerja, sebuah proses manajemen yang mana hasil kerja tersebut harus memiliki sebuah bukti konkret yang juga dapat diukur".
3. Menurut Isnari Budiarti (2009) "kinerja adalah hasil dari pekerjaan seorang karyawan yang memberikan hasil baik atau buruk, apakah sesuai dengan standar atau tidak dan memberikan kemajuan bagi perusahaan".

### f. Indikator Kinerja Karyawan

menurut Jackson dalam Thoha (2005 : 87 ) dalam Isa Indrawan, 2009, menyatakan indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas kerja
2. Ketepatan waktu / Disiplin
3. Inisiatif
4. Kemampuan
5. Komunikasi

### Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Umi Narimawati (2008:161) "populasi adalah seluruh karakteristik atau unit penelitian yang dijadikan objek penelitian

Berdasarkan pengertian di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada satu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Adapun populasi dari penelitian ini adalah 32 karyawan dari PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

#### 2. Sampel

Menurut Umi Narimawati (2008) "Sampel adalah sebagian dari populasi yang terpilih untuk menjadi unit pengamatan dalam penelitian" (Umi Narimawati, 2008 ).

Pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu mengambil 32 responden dari 32 orang sebagai anggota populasi.

**D.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**  
**Uji Validitas**

Uji validitas ini tujuannya untuk mengkaji sejauh mana alat ukur, dalam kuesioner mengukur apa yang hendak diukur atau sejauh mana alat ukur yang di gunakan mengenai sasaran. Semakin tinggi validitas suatu alat tesst, maka alat tersebut semakin mengemai sasaramya, atau semakin menunjukan apa yang seharusnya di ukur. Validitas adalah Instrument yang digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS V.23 for windows. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS V.23 for windows diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti: “

**Tabel 1**  
**Validitas Variabel Penelitian**

Variabel	No Item	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X <sub>1</sub> )	1	0.666	0.300	Valid
	2	0.815	0.300	Valid
	3	0.535	0.300	Valid
	4	0.754	0.300	Valid
	5	0.765	0.300	Valid
	6	0.586	0.300	Valid
	7	0.834	0.300	Valid
	8	0.789	0.300	Valid
	9	0.567	0.300	Valid
	10	0.839	0.300	Valid
Kompetensi Komunikasi (X <sub>2</sub> )	1	0.869	0.300	Valid
	2	0.845	0.300	Valid
	3	0.801	0.300	Valid
	4	0.860	0.300	Valid
	5	0.786	0.300	Valid
	6	0.837	0.300	Valid
	7	0.765	0.300	Valid
	8	0.534	0.300	Valid
	9	0.703	0.300	Valid
	10	0.600	0.300	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	1	0.532	0.300	Valid
	2	0.769	0.300	Valid
	3	0.454	0.300	Valid
	4	0.383	0.300	Valid
	5	0.550	0.300	Valid
	6	0.522	0.300	Valid

Sumber: Hasil Olah SPSS v.23 Tahun 2019

Berdasarkan rekapitulasi hasil pengujian validitas instrument di atas, terlihat bahwa seluruh pernyataan yang diajukan dalam mengukur masing-masing variabel memiliki nilai koefisien validitas di atas titik kritis 0,3 yang menunjukkan bahwa seluruh pernyataan yang diajukan sudah melakukan fungsinya, dengan kata lain valid.

**Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah sesuatu yang digunakan untuk memeriksa apakah instrumen penelitian cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Hasil Reliabilitas keseluruhan variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Reliabilitas Variabel**

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Titik Kritis	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X <sub>1</sub> )	0.884	0.700	Reliabel
Kompetensi Komunikasi (X <sub>2</sub> )	0.923	0.700	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0.862	0.700	Reliabel

Sumber: Hasil Olah SPSS v.23 Tahun 2019

Dari hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh masing-masing variabel > 0,7 yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan sudah menunjukkan keandalannya sehingga sudah memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

**Rancangan Analisis**

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan. Rancangan analisis ini menggunakan analisis data deskriptif dan verifikatif.

## 1. Analisis Deskriptif

### A. Deskriptif Kecerdasan Emosional

Persen skor rata-rata untuk variabel efikasi diri memiliki nilai sebesar 62,13%. Skor tersebut berdasarkan klasifikasi, sudah termasuk dalam katagori cukup baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kecerdasan emosional pada PT PLN (Persero) Distribusi JawaBarat Pada divisi SDM berjalan dengan cukup baik. Namun ada beberapa indikator yang memiliki nilai persen skor dibawah nilai persen skor rata-rata variabel tersebut. Hal ini dikarenakan beberapa faktor, salah satunya adalah ketidaksetujuan para responden terhadap beberapa pernyataan.

Pada indikator kesadaran emosi yang memiliki skor terendah masih ada yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan karena kurangnya mengetahui kesadaran emosi menyebabkan banyak karyawan sulit menyesuaikan diri dengan dirinya sendiri maupun orang lain. agar bisa memajukan dan mencapai target kerja perusahaan harus mengadakan pelatihan kepribadian karyawan yang difokuskan pada peningkatan kesadaran, jika ditingkatkan kesadarannya maka karyawan akan bekerja dengan sepenuh hati.

### B. Deskriptif Kompetensi Komunikasi

Persen skor rata-rata untuk variabel manajemen talenta memiliki nilai sebesar 67,50%. Skor tersebut berdasarkan klasifikasi, termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kompetensi komunikasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Pada divisii SDM dinilai cukup baik.

Namun pada satu poin dari salah satu indikator diatas, yaitu poin indikator penerimaan umpan balik, memiliki nilai rata-rata terendah, seharusnya pihak perusahaan lebih berfokus pada perbaikan di indikator tersebut.

karena kurangnya penerimaan umpan balik disebabkan karena karyawan masih ragu-ragu menerima umpan balik. padahal umpan balik sangat penting bagi perusahaan apabila karyawan dapat mengembangkan umpan balik yang dimiliki maka pencapaian target kerja perusahaan dengan cara pimpinan memberikan lebih banyak hadiah kepada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan optimal dan memberikan dorongan agar karyawan terpacu untuk bekerja lebih baik.

### C. Deskriptif Kinerja Karyawan

Adapun persen skor rata-rata untuk variabel kinerja karyawan memiliki nilai sebesar 67,63%. Skor tersebut berdasarkan klasifikasi, termasuk dalam katagori cukup baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Pada divisii SDM berjalan dengan

cukup baik. Namun ada indikator yang memiliki nilai persen skor dibawah nilai persen skor rata-rata variabel tersebut.

Pada indikator ketepatan waktu masih ada yang harus diperhatikan oleh pimpinan karena terlalu banyaknya tugas yang diberikan oleh pimpinan dalam waktu yang tidak tentu dalam menyelesaikan tugas maka sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan karyawan pada saat bekerja dengan cara memberikan tugas sesuai dengan kurun waktu yang ditentukan agar terhindar dari kesalahan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan

## 2. Analisis Verifikatif

### A. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Dalam penelitian, uji normalitas merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk suatu model regresi karena model regresi variabel bebas dan variabel tergantung harus terdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah model-model regresi, variabel variabel dependen, variabel variabel independen mempunyai distribusi normal atau tidak.

**Tabel 3**  
**Uji Normalitas Variabel**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59117510
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.111
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.628
Asymp. Sig. (2-tailed)		.825

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Olah SPSS v.23 Tahun 2019

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel residual yang diperoleh sebesar  $0,825 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa data yang digunakan memiliki sebaran yang normal.

#### b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan yang kuat di antara beberapa atau semua variabel bebas pada model regresi. Cara yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dapat dilihat dari nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan *Variance Inflation Factors* (VIF)  $< 10$  pada model regresi (Ghozali, 2016:114). Hasil pengujiannya sebagai berikut:

**Tabel 4 Multikolinearitas Variabel**

		Coefficients <sup>a</sup>	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Kecerdasan Emosional	.963	1.039
	Kompetensi Komunikasi	.963	1.039

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

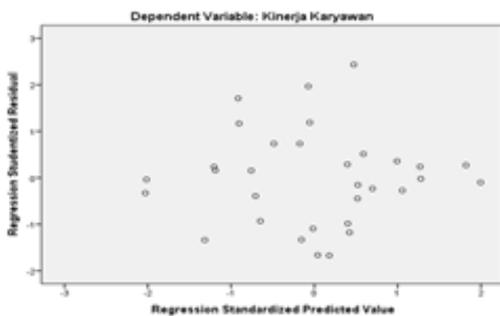
Sumber: Hasil Olah SPSS v.23 Tahun 2019

Tabel diatas menunjukkan hasil pengujian multikolinieritas data. Dari data yang disajikan pada table di atas, terlihat bahwa nilai tolerance yang diperoleh kedua variabel bebas masing-masing sebesar  $0,963 > 0,1$  dan Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ditemukan adanya korelasi yang kuat diantara variabel bebas, sehingga asumsi multikolinieritas data terpenuhi.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heteroskedastisitas menggunakan uji glejser. Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari probabilitas signifikansinya.

**Tabel 5 Heteroskedastisitas Variabel**



Sumber: Hasil Olah SPSS v.23 Tahun 2019

Gambar di atas menunjukkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik *scatter plot*. Dari gambar tersebut terlihat bahwa titik-titik yang diperoleh membentuk pola acak tidak beraturan serta menyebar diatas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, sehingga dalam model regresi yang akan dibentuk tidak ditemukan adanya pelanggaran heteroskedastisitas, dengan kata varians residual korelasi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

**B. Analisis Regresi Berganda**

Untuk melihat bagaimana pengaruh antara Untuk melihat bagaimana pengaruh antara variabel Independen dengan dependen dalam hal

ini pengaruh kecerdasan emosional ( $X_1$ ), dan kompetensi komunikasi ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ), maka digunakan analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan dalam analisis regresi berdasarkan data dari 32 responden karyawan di PT PLN (Persero) Divisi Jawa Barat divisi SDM. Dalam perhitungannya, penulis menggunakan perhitungan komputerisasi yaitu dengan menggunakan media komputer yaitu SPSS v.23 *for windows*.

yaitu SPSS v.23 *for windows*.

**Tabel 7 Analisis Regresi Berganda**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9,082	3,826		-2,374	,024
	Kecerdasan Emosional	,940	,146	,607	6,457	,000
	Kompetensi Komunikasi	,525	,096	,515	5,479	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Olah SPSS v.23 Tahun 2019

Dari tabel di atas dibentuk persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = -9,082 + 0,940X_1 + 0,525X_2$$

Berdasarkan penjelasan diatas yaitu kecerdasan emosional dan kompetens komunikasi mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja karyawan yang ada pada divisi SDM PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat, karena dengan kecerdasan emosional yang baik menghasilkan kinerja karyawan yang optimal, kompetensi komunikasi yang tinggi mempengaruhi kinerja karyawan menjadi lebih optimal pada divisi SDM PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

**C. Analisis Korelasi**

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kuat lemahnya hubungan linier yang terjadi antara variabel bebas dengan variabel terikat, dalam hal ini untuk melihat hubungan yang terjadi antara kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi dengan kinerja karyawan baik secara simultan maupun secara parsial. Teknik analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi pearson product moment. Dengan perhitungan menggunakan SPSS v.23 *for windows*, yaitu:

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Korelasi Simultan**

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.754	.737	1.64513

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional  
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh informasi bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi dengan kinerja karyawan adalah sebesar 0,868. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, nilai sebesar 0,787 termasuk kedalam kategori hubungan yang sangat kuat, berada dalam kelas interval antara 0,80 – 1,000.

**Tabel 9**  
**Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dengan Kinerja Karyawan**

**Correlations**

		Kecerdasan Emosional	Kinerja Karyawan
Kecerdasan Emosional	Pearson Correlation	1	.706 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.706 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan adalah sebesar 0,706. Nilai korelasi bertanda positif, yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah. Dimana semakin baik kecerdasan emosional, akan diikuti oleh semakin baiknya kinerja karyawan. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, nilai sebesar 0,706 termasuk kedalam kategori hubungan yang kuat, berada dalam kelas interval antara 0,600 – 0,799.

**Tabel 10**  
**Hubungan Antara Kompetensi Komunikasi dengan Kinerja Karyawan**

**Correlations**

		Kompetensi Komunikasi	Kinerja Karyawan
Kompetensi Komunikasi	Pearson Correlation	1	.632 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.632 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### D. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (R) atau disebut juga sebagai *R-Square*. Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dalam bentuk persentase. Dengan menggunakan SPSS, diperoleh koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel output berikut:

**Tabel 11**  
**Koefisien Determinasi Simultan**

**Model Summary<sup>a</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 <sup>a</sup>	.754	.737	1.64513

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Komunikasi, Kecerdasan Emosional

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi yang diperoleh antara kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi dengan kinerja karyawan adalah sebesar 0,737. Nilai korelasi bertanda positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi searah yaitu sebesar 0,737. Dari nilai-nilai tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi yang baik akan membuat kinerja Karyawan meningkat. Dengan demikian koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100 \%$$

$$Kd = (0,868)^2 \times 100 \%$$

$$Kd = 75,4\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai koefisien determinasi yang

diperoleh sebesar 75,4%. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yang terdiri dari kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 75,4%, sedangkan sisanya sebesar 24,6% lainnya merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sukmawati dan Nurjaya Gani (2014) berdasarkan hasil Uji F, menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan menghasilkan nilai p-value 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai F hitung sebesar 20,682 lebih besar dari tabel sebesar 2,9113, sehingga disimpulkan bahwa secara simultan kecerdasan emosional, kepuasan kerja dan komitmen organisasi signifikan secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan kopkar PT. Telkom Siporennu.. Sedangkan untuk melihat besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Koefisien Determinasi Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Standardized Coefficients	Correlations
		Beta	Zero-order
1	Kecerdasan Emosional	.607	.706
	Kompetensi Komunikasi	.515	.632

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan output di atas dilakukan perhitungan sebagai berikut:

Pengaruh  $X_1$  terhadap  $Y = 0,607 \times 0,706 = 0,428$  atau 42,8%

Pengaruh  $X_2$  terhadap  $Y = 0,515 \times 0,632 = 0,325$  atau 32,5%

Dari hasil perhitungan di atas, diketahui bahwa kecerdasan emosional ( $X_1$ ) memberikan kontribusi paling dominan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) dengan kontribusi yang diberikan sebesar 42,8%, sedangkan 32,5% lainnya diberikan oleh kompetensi komunikasi ( $X_2$ ).

Berdasarkan uraian di atas bahwa dari dua variabel bebas yang memberikan kontribusi lebih dominan terhadap kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional sebesar 42,8% karena semakin tinggi tingkat kecerdasan emosional oleh karyawan akan semakin baik juga pekerjaan yang di selesaikan, sedangkan kompetensi komunikasi memberikan kontribusi sebesar 32,5% karena semakin tinggi kompetensi komunikasi akan memberikan acuan untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat, dan sisanya di kontribusikan oleh variabel lain karena untuk dapat mempengaruhi kinerja karyawan ada banyak faktor yang dapat mempengaruhinya.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wong, 2002; Lyons & Schneider, 2005; Trihandini, 2005) uji regresi linier berganda menyatakan adanya pengaruh positif antara kecerdasan emosional, intelektual dan spiritual terhadap kinerja karyawan.

## F. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data dan pembahasan yang telah di jelaskan di bab sebelumnya mengenai kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi dan kinerja karyawan di divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional yang diukur dari lima Indikator diantaranya identifikasi kesadaran diri, pengaturandiri, motivasidiri, penggunaan kecerdasan dinilai cukup baik dimana kemampuan yang cukup baik oleh karyawan dalam memiliki motivasi kerja yang cukup tinggi. indikator tertinggi dari jawaban responden adalah pengaturan diri dan motivasi diri dimana karyawan dapat mengatur dirinya dengan baik dan memiliki motivasi yang tinggi namun terdapat indikator terendah yaitu kesadaran emosi pada PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat Divisi SDM

- b. Kompetensi komunikasi yang diukur dari lima indikator diantaranya bijaksana, dankesopanan, penerimaan umpan balik, berbagai Informasi, memberikan Informasi tugas, mengurangkan ketidakpastian tugas dinilai cukup baik dimana karyawan berupaya menjadi individu yang selalu berusaha meningkatkan kualitas kerja seperti berupaya meningkatkan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan, indikator tertinggi dari jawaban responden adalah mengurangi ketidakpastian tugas dimana karyawan dinilai bisa mengukur ketidakpastian tugas dengan baik namun terdapat indikator terendah yaitu Penerimaan umpan balik pada divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI Jawa Barat

- c. Kinerja karyawan yang diukur dari lima indikator yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan dan komunikasi dinilai cukup baik dimana karyawan bersedia bertanggung jawab atas hasil kerja yang dicapai menjadikan karyawan lebih teliti dan berusaha mengerjakan pekerjaannya lebih optimal karna memiliki rasa tanggung jawab, indikator tertinggi dari jawaban responden adalah komunikasi dimana karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik namun terdapat indikator terendah yaitu ketepatan waktu pada divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat

2. Secara parsial, kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat

3. Secara parsial, kompetensi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat.

4. Secara simultan, kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat

### b. Saran

Berdasarkan hasil data dan pembahasan yang telah di jelaskan di bab sebelumnya mengenai kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi dan kinerja karyawan di divisi SDM PT PLN (Persero) DISTRIBUSI JawaBarat maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada indikator kesadaran emosi yang memiliki skor terendah masih ada yang harus diperhatikan oleh setiap karyawan karena kurangnya mengetahui kesadaran emosi menyebabkan banyak karyawan sulit menyesuaikan diri dengandirinya sendiri maupun orang lain. agar bisa memajukan dan mencapai target kerja perusahaan harus mengadakan pelatihan kepribadian karyawan yang difokuskan pada peningkatan kesadaran, jika ditingkatkan kesadarannya maka karyawan akan bekerja dengan sepenuh hati.

2. Pada indikator penerimaan umpan balik masih ada yang harus diperhatikan karena kurangnya penerimaan umpan balik disebabkan karena

karyawan masih ragu-ragu menerima umpan balik. padahal umpan balik sangat penting bagi perusahaan apabila karyawan dapat mengembangkan umpan balik yang dimiliki maka pencapaian target kerja perusahaan dengan cara pimpinan memberikan lebih banyak hadiah kepada karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan optimal dan memberikan dorongan agar karyawan terpacu untuk bekerja lebih baik.

3. Pada indikator ketepatan waktu masih ada yang harus diperhatikan oleh pimpinan karena terlalu banyaknya tugas yang diberikan oleh pimpinan dalam waktu yang tidak tentu dalam menyelesaikan tugas maka sebaiknya pimpinan lebih memperhatikan karyawan pada saat bekerja dengan cara memberikan tugas sesuai dengan kurun waktu yang ditentukan agar terhindar dari kesalahan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

4. Penelitian soal fenomena kinerja karyawan di indonesia selanjutnya disarankan menggunakan juga variabel kepuasan kerja karena untuk meningkatkan kinerja karyawan diperlukan kepuasan karyawan dalam hal gaji, bonus, dan tunjangan agar kinerja karyawan tidak menurun dan variabel pelatihan karena pelatihan sangat penting dan berpengaruh terhadap kinerja karyawan perusahaan mengadakan pelatihan untuk dapat melatih karyawan agar sesuai dengan prosedur perusahaantersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar P.M. 2006. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Jakarta: Refika Aditama.
- Goleman 2002. Working With Emotional Intelligence (terjemahan) : PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Isa Indrawan. (2009). Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Gaya Kepemimpinan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja SDM . Jurnal Ilmiah Abdi Ilmu, Vol II, No.I
- Isniar Budiarti (2009) Pentingnya Pengukuran Kinerja Melalui Pendekatan Balance Scorecard
- Laras Ambar (2006). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PTPOS Indonesia Samarang. Tesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Masaong K. dan A. Tilomi. (2011). Kepemimpinan Berbasis Multiple Intelligence. Bandung : Alfabes.
- Payne H.J. (2005). Reconceptualizing Social Skills In Organization : Exploring the Relationship Between Communication Competence. Jobperformance and supervisory roles. Journal of Leadership and Organizational Studies, Vol 11, No.II
- Salleh (2006). Communication Competence: A Malaysian Perspective. Journal of Human Communication. Vol. 11 No. III : 303 -312 [Online seriss].
- Sedarmayanti. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan kelima).
- Sukmavvati dan Nurjaya Gani (2014) pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada koperasi karyawan PT. Telkom Siporemu Makassar, Volume III, Nomor III.
- Umi Narimawati (2008). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabes
- Wong C. S Wong, PM & Iaw, KS. (2005). The Interaction effect of emotional intelligence and emotional labor on job satisfaction: A test of Holland's classification of occupations. In CEJHärtel, WJ. Zerbe, & NM. Ashkanassy (Eds.), Emotion in Organizational Behavior. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Wursanto (2003) Komunikasi Organisasi. Yogyakarta: Andi Offset