KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMPETENSI KOMUNIKASI PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN TOSERBA YOGYA SUNDA BANDUNG

DINAR PUSPITA DEWI

(MN4 –kARYAWAN)

Latar Belakang Penelitian

Kinerja adalah suatu hasil dimana orang, sumber-sumber yang ada di lingkungan kerja tertentu secara bersama membawa hasil akhir yang didasarkan tingkat mutu dan standar yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu kinerja akan sangat tergantung dan ditentukan oleh aspek-aspek dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam kenyataannya tidak semua orang yang dikatakan ahli mampu menguasai seluruh bidang tugasnya dengan optimal. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengkaji variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi.

Fenomena

Ada karyawan yang bersikap kurang ramah/sopan dalam bekerja, dan juga terdapat karyawan yang memiliki masalah dalam proses komunikasi. Hal ini juga didukung dengan adanya data darei perusahaan tentang karyawan yang sering terlambat dan tidak masuk kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa masih belum optimalnya kinerja karyawan dari Toserba YOGYA Sunda Bandung.

Identifikasi Masalah

Dalam hal kecerdasan emosional yaitu kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi , informasi, koneksi dan pengaruh yang manusiawi masih terdapat karyawan yang terpengaruh faktor internal dalam dirinya saat bekerja ditandai dengan adanya komplain tentang pelaynan yang kurang ramah/sopan. Dengan kecerdasan emosional yang rendah maka kompetensi komunikasi dari karyawan pun akan terganggu, sehingga hal itu akan mengganggu dalam menghasilkan kinerja optimal.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kecerdasan Emosional karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
2. Bagaimana Kompetensi Komunikasi karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
3. Bagaimana kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh Kompetensi Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.

Tujuan Penelitian

1. Kompetensi Komunikasipada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
2. Kecerdasan Emosionalpada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
3. Kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
4. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
5. Pengaruh Kompetensi Komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.

Kajian Pustaka

- Kecerdasan emosional (X1)➔ kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa(Goleman ,2002 dalam Nation, 2011)
- Kompetensi Komunikasi(X2)➔ penilaian atas kemampuan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dalam mengelola pertukaran pesan verbal dan non-verbal berdasarkan patokan-patokan tertentu (Spitzberg dan Cupach,1984 dalam Payne, 2005).

- Kinerja (Y) ➔ perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan (Wayne dalam Miftah , 2005 dalam Isa Indrawan, 2009).

Kerangka Pemikiran

Dalam dunia kerja salah satu kelebihan dari orang- orang yang mempunyai kecerdasan tinggi dibandingkan orang lain tercermin dari fakta pada saat posisi yang berhubungan dengan banyak orang, maka akan lebih sukses bekerja. Terutama karena lebih berempati, komunikatif, lebih tinggi rasa humornya, dan lebih peka akan kebutuhan orang lain sehingga akan mendukung dalam mencapai kinerja yang optimal.

Paradigma Penelitian

Kecerdasan Emosional (X1)

a. Kesadaran Diri
b. Pengaturan Diri
c. Motivasi Diri
d. Kesadaran Sosial
e. Ketrampilan Sosial

Goleman (2002)

(Goleman 2002 dalam Nasution, 2011)

Kompetensi Komunikasi (X2)

a. Bijaksana dan kesopanan
b. Penerimaan umpan balik
c. Berbagi informasi
d. Memberikan informasi tugas
e. Mengurangi ketidakpastian tugas

Sriussadaporn-Charoenngam, Nongluck dan Fredric M Jabin (1999 dalam Fuad Mas'Ud, 2004, dalam Laras 2006)

Zorn dan Violante (1996 dalam Payne, 2005)

Kinerja Karyawan (Y)

a. Kualitas kerja
b. Ketepatan waktu
c. Inisiatif
d. Kemampuan
e. Komunikasi

Jakson dalam Thoha (2005 : 87) dalam Isa Indrawan, 2009

Hipotesis

- H1 : Kecerdasan emosional karyawan sudah tinggi pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
- H2 : Kompetensi komunikasi karyawan sudah terjalin secara efektif pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.
- H3 : Kinerja karyawan sudah tinggi pada Toserba YOGYA Sunda Bandung.

- H4 : Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
- H5 : Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

No.	METODE PENELITIAN	
1.	Metode Penelitian	Deskrptif & Verifikatif
2.	Operasional Variabel	Terdapat 3 variabel Variabel X1 (Kecerdasan Emosional) & 5 indikator Variabel X2 (Kompetensi Komunikasi) & 5 indikator Variabel Y (Kinerja) & 5 indikator
3.	Teknik Penentuan Data	Sampel Berdasarkan Pendekatan Slovin
4.	Teknik Pengumpulan Data	Observasi, Kuesioner, Literatur, Uji validitas,Reliabilitas dan MSI
5.	Model Analisis	Regresi Linier Berganda
6.	Pengujian Hipotesis	Uji Korelasi dan Uji-t

Aktivitas Perusahaan

Toserba YOGYA adalah bagian dari YOGYA Group yang merupakan perusahaan ritel modern dengan format Supermaket dan Departement Store. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari 200 produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen sehari-hari terutama bagi masyarakat Jawa Barat dan sekitarnya.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Laki-laki	20	25,97%
2	Perempuan	57	74,03%
	Total	**77**	**100**

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	≤ 25 Tahun	41	53,25%
2	26 - 30 Tahun	26	33,77%
3	31-35 Tahun	6	7,79%
4	≥ 35 Tahun	4	5,19%
	Total	**77**	**100%**

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	SLTA	73	94,80%
2	Diploma	2	2,60%
3	Sarjana	2	2,60%
	Total	**77**	**100%**

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	≤ 5 Tahun	41	53,25%
2	5 - 10 Tahun	24	31,17%
3	> 10 Tahun	12	15,58%
	Total	**77**	**100%**

Analisis Deskriptif Kecerdasan Emosional karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kesadaran Diri	650	770	84,42%	Sangat Tinggi
Pengaturan Diri	627	770	81,43%	Tinggi
Motivasi	629	770	81,69%	Tinggi
Empati	664	770	86,23%	Sangat Tinggi
Keterampilan Sosial	624	770	81,04%	Tinggi
Total	**3194**	**3850**	**82,96%**	**Tinggi**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Analisis Deskriptif Kompetensi Komunikasi karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Etika	620	770	80,52%	Efektif
Umpan Balik	626	770	81,30%	Efektif
Berbagi Informasi	597	770	77,53%	Efektif
Memberikan Informasi	634	770	82,34%	Efektif
Mengurangi ketidakpastian informasi	620	770	80,52%	Efektif
Total	**3097**	**3850**	**80,44%**	Efektif

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Analisis Deskriptif Kinerja karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kualitas Kerja	598	770	77,66%	Tinggi
Ketepatan Waktu / Disiplin	549	770	71,30%	Tinggi
Inisiatif	614	770	79,74%	Tinggi
Kemampuan	591	770	76,75%	Tinggi
Komunikasi	616	770	80,00%	Tinggi
Total	**2968**	**3850**	**77,09%**	**Tinggi**

(Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2012)

Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.888	2.758		1.410	.163
	X1	.318	.103	.292	3.073	.003
	X2	.572	.101	.538	5.669	.000

Berdasarkan tabel di atas yang diperoleh dari hasil uji regresi sehingga estimasi fungsi regresi berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 3{,}888 + 0{,}318X_1 + 0{,}572X_2$$

Analisis Korelasi

1. Koefisien Korelasi Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Karyawan

Correlations

Control Variables			Y	X1
X2	Y	Correlation	1.000	.336
		Significance (2-tailed)	.	.003
		df	0	74
	X1	Correlation	.336	1.000
		Significance (2-tailed)	.003	.
		df	74	0

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpilkan bahwa korelasi antara kecerdasan emposional dengan kinerja karaywan masuk dalam kategori lemah (0,336)

2. Koefisien Korelasi Kompetensi Komunikasi Dengan Kinerja Karyawan

Correlations

Control Variables			Y	X2
X1	Y	Correlation	1.000	.550
		Significance (2-tailed)	.	.000
		df	0	74
	X2	Correlation	.550	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		df	74	0

Berdasarkan hasil diatas maka dapat disimpulkan bahwa korelasi antara kompetensi komunikasi dengan kinerja karaywan masuk dalam kategori sedang (0,550)

Pengujian Hipotesis (Uji t)

Nilai t_{hitung} Masing-masing Variabel Independent

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.888	2.758		1.410	.163
	X1	.318	.103	.292	3.073	.003
	X2	.572	.101	.538	5.669	.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai tabel yang digunakan sebagai nilai kritis pada uji t sebesar 1,993 yang diperoleh dari tabel t pada α = 0.05 dan derajat bebas 74 untuk pengujian dua pihak. Dari hasil yang diperoleh maka H4 dan H5 diterima karena t_{hitung} (X_1 = 3,073 dan X_2 = 5,669) lebih besar dari t_{tabel} (1,993)

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data atas hipotesis yang diajukan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa variabel kecerdasan emosional termasuk dalam kategori tinggi dan berorientasi pada kesadaran diri.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel kompetensi komunikasi termasuk dalam kategori efektif.
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa variabel kinerja karyawan termasuk dalam kategori tinggi.
4. Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan dan positif dari variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan dengan tingkat pengaruh yang lemah.
5. Pengujian hipotesis yang dilakukan membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan dan positif dari variabel kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan tingkat pengaruh korelasi sedang.

Terima Kasih