

Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan (Studi pada karyawan swalayan Luwes Gading)

Puspita Kusuma Ningrum*, Tri Murwaningsih, Anton Subarno

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: puspitakusuma7@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, (2) Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan, dan (3) Pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Supermarket Luwes Gading yang berjumlah 80 karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik non-probability sampling dengan teknik sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan regresi linier berganda dengan SPSS 25 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Supermarket Luwes Gading. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,618 > 1,991$) pada taraf signifikansi 5%; 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada Supermarket Luwes Gading. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,485 > 1,991$) pada taraf signifikansi 5%; 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Swalayan Luwes Gading. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($115,702 > 3,11$) pada taraf signifikansi 5%. Dengan sumbangan efektif Komunikasi (X1) sebesar 45%, sumbangan efektif Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 30%, dan sumbangan relatif Komunikasi (X1) sebesar 60%, maka sumbangan relatif Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 40 %.

Kata kunci: efektivitas karyawan; kecakapan emosional; pertukaran informasi

Abstract

This study aims to know (1) the effect of communication on employee performance, (2) the Effect of emotional intelligence on employee performance, and (3) the Effect of communication and emotional intelligence simultaneously on employee performance. This research is quantitative research with a correlational research design. The population in this study were all permanent employees of Luwes Gading Supermarkets, totaling 80 employees. The sampling technique used was the non-probability sampling technique with a saturated sample technique. The data analysis technique is a classic assumption test and multiple linear regression with SPSS 25 for Windows. The results showed that: 1) There was a positive and significant effect of communication on employee performance at Luwes Gading Supermarkets. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ ($3.618 > 1.991$) at a significance level of 5%; 2) There was a positive and significant effect of emotional intelligence on

**Corresponding author*

Citation in APA style: Ningrum, P.K., Murwaningsih, T., Subarno, A. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Swalayan Luwes Gading). Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 7(5), 383-390. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64154>

employee performance at Luwes Gading Supermarkets. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ (2,485 > 1,991) at a significance level of 5%; 3) There was a positive and significant influence between communication and emotional intelligence simultaneously on employee performance at Luwes Gading Supermarkets. This is evidenced by $t_{count} > t_{table}$ (115.702 > 3.11) at a significance level of 5%. With the effective contribution of Communication (X1) of 45%, the effective contribution of Emotional Intelligence (X2) of 30%, and the relative contribution of Communication (X1) of 60%, the relative contribution of Emotional Intelligence (X2) of 40%.

Keywords: communication; emotional intelligence; employee performance

Received August 01, 2022; Revised August 15, 2022; Accepted September 08, 2022;
Published Online September 02, 2023

<https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i5.64154>

Pendahuluan

Kinerja merupakan hasil dari kuantitas serta kualitas pekerjaan yang karyawan lakukan sesuai tanggung jawab yang diterimanya (Mangkunegara, 2016). Simanjuntak dalam Widodo (2015) berpendapat bahwasanya kinerja yakni suatu hasil atau tingkat pencapaian kerja individu dari tugas yang harus dilaksanakan dan target yang harus diraih dalam jangka waktu tertentu.

Bagi perusahaan kinerja karyawan begitu penting guna meraih tujuan serta berdampak besar bagi keberhasilan suatu perusahaan. Wibowo (2016) mengatakan, bagi suatu organisasi kinerja yang baik dari karyawan sangatlah penting karena tentunya ada tujuan organisasi yang hendak diraih, dan akan lebih mudah meraih tujuan tersebut apabila organisasi tersebut memiliki karyawan yang berkinerja baik. Ardansyah (2014) menyebutkan bahwa terdapat tujuh indikator dalam kinerja karyawan, yakni kuantitas, kualitas, keandalan, inisiatif, kerajinan, sikap dan kehadiran. Sedangkan Bangun (2012) menerangkan bahwa indikator kinerja karyawan adalah kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama.

Kinerja karyawan banyak dipengaruhi oleh faktor yang salah satunya yaitu komunikasi (Kasmir, 2016). Suharsono dan Dwiantara (2013) mendefinisikan bahwa komunikasi merupakan suatu proses berkiriman pesan antara dua orang atau lebih dengan beberapa efek maupun umpan balik yang terjadi seketika ketika proses komunikasi tersebut berlangsung. Komunikasi yang tepat akan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sebab komunikasi pada dasarnya diperlukan dalam aktivitas yang ada. Komunikasi dapat membantu meningkatkan motivasi dengan memberi pemahaman pada karyawan terkait apa yang bisa dikerjakan untuk memperbaiki kinerja yang ada bawah standar, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang harus dikerjakan (Robbins, 2013). Komunikasi yang baik akan berpengaruh positif pada suasana kerja di perusahaan dan dapat menumbuhkan hubungan baik yang selanjutnya dapat meningkatkan kinerja karyawan (Prayogi dkk., 2019). Pendapat yang sama dikemukakan oleh Arifin (2019) bahwa adanya hubungan komunikasi yang baik dan harmonis akan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan di suatu perusahaan.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang individu untuk dapat mengenali kemampuan mengelola emosi serta memacu diri secara baik serta pada relasinya dengan individu lain serta mengenali perasaan individu lain maupun perasaannya tersendiri (Abidin & Nisak, 2017). Kinerja tidak hanya dari kemampuan secara sempurna, namun juga pada kemampuan menjalin hubungan kerja dengan orang lain dan kemampuan mengelola serta menguasai kemampuannya sendiri. Daniel Goleman menyebut kemampuan ini sebagai “Emotional Intelligence” atau “Kecerdasan Emosional”. Hal ini sesuai dengan penelitian Goleman dalam Wibowo (2011) yang mengatakan bahwasanya kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang sekitar

20% faktor yang menentukan keberhasilan dalam hidup, sementara untuk yang 80% dipengaruhi kekuatan lain (kecerdasan emosional). Pada umumnya, karyawan dengan tingkat kecerdasan emosional lebih tinggi akan memiliki kinerja yang lebih baik, karena kemampuannya mengelola emosi dalam bekerja (Prentice, 2019). Pernyataan ini menandakan bahwasanya peran dari perilaku manusia begitu penting dalam lingkungan kerja. Keberhasilan suatu instansi sangat ditentukan oleh sikap karyawan dalam bekerja.

Kecerdasan serta komunikasi memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Hal tersebut selaras dengan penelitian Anto (2015) mengenai “*The Mediating Role Of Organizational Commitment In Influence Relationships Between Interpersonal Communication and Emotional Intelligence Toward Employee Performance*” bahwasanya komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja karyawan. Namun, dalam kenyataannya tidak semua karyawan dalam perusahaan memiliki komunikasi yang baik dan tidak semua karyawan dapat mengendalikan emosinya dengan baik terhadap atas apa yang dirasakan dalam pekerjaannya tersebut. Penelitian ini mengkaji terkait bagaimana pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Gading.

Swalayan Luwes Gading merupakan perusahaan swasta yang bergerak di industri retail di Kota Surakarta. Berdasarkan wawancara dengan HRD *Development* Swalayan Luwes Gading, kinerja karyawan Swalayan Luwes Gading mengalami penurunan, hal tersebut dilihat dari sejumlah komponen penilaian kinerja karyawan, seperti: Inisiatif, masih kurangnya inisiatif dalam diri karyawan, sehingga akan berfokus hanya pada perintah atasannya saja. Komunikasi antara atasan dan karyawan yang kurang serta kesadaran bekerja sama dengan rekan kerja yang kurang. Kuantitas, hasil kerja karyawan belum memenuhi harapan perusahaan dan sering terjadi ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Permasalahan kedua yaitu mengenai komunikasi yaitu sering terjadinya penyampaian informasi yang kurang baik dan jelas, hal ini sering menjadi keluhan bagi karyawan, karena terkadang mereka tidak mengetahui maksud yang disampaikan tersebut dari hal tersebut menunjukkan bahwa kurang baiknya komunikasi yang terjadi dapat menyebabkan pesan yang akan disampaikan tidak tersampaikan secara baik kepada karyawan dan akhirnya karyawan kurang dapat mengerti mengenai pesan yang disampaikan, selain itu permasalahan komunikasi yang terjadi ialah adanya kurang baiknya komunikasi antar karyawan yang terkadang mengakibatkan miskomunikasi antar sesama rekan kerja

Permasalahan selanjutnya yaitu mengenai kecerdasan emosional. Menurut HRD Swalayan Luwes Gading, kecerdasan emosional sangat dibutuhkan dalam melakukan pekerjaannya. Namun pada kenyataannya, ada mayoritas atasan dan karyawan yang tidak pandai dalam hal mengelola emosinya. Hal tersebut terlihat dari sejumlah indikator yang ada, seperti ketidakmampuan sejumlah atasan serta karyawan untuk mengelola emosi ketika mereka ada dalam tekanan emosional yang berat akibat pekerjaan atau tugas yang mereka lakukan. Selain itu pada saat menangani pelanggan yang tidak dan emosi yang menginginkan diberi pelayanan yang cepat yang seringkali membuat karyawan menahan emosinya. Adanya pelanggan yang memiliki karakteristik, sikap atau perilaku yang berbeda-beda setiap harinya, karyawan dituntut untuk menampilkan emosi yang positif dan memberikan pelayanan terbaik baik pelanggan, terlepas dari apa yang sebenarnya mereka rasakan. Dalam hal ini tanpa pengelolaan emosi yang baik akan dapat memicu munculnya perasaan tertekan yang mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dan berakhir dengan karyawan berhenti dari pekerjaannya.

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading, menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading, serta menguji pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Swalayan Luwes Gading yang beralamatkan di Jl. Veteran, No.50, Gajahan, Kecamatan Pasar Kliwon, Surakarta. Dengan rentan waktu penelitian mulai dari bulan Desember 2021 hingga Agustus 2022.

Pendekatan yang dipergunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian korelasional. Hal tersebut dikarenakan data yang dipakai dalam menganalisa hubungan antar variabel direpresentasikan dengan skala numerik atau angka. Tujuan dari penelitian yakni guna mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Swalayan Luwes Gading yang berjumlah 80 orang. Sedangkan untuk sampel karena jumlah populasi pada penelitian ini tidak melebihi 100 orang responden, maka sampel yang dipakai yakni sampel jenuh, sehingga peneliti mengambil 100% jumlah populasi di Swalayan Luwes Gading yaitu sejumlah 80 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling*. Sugiyono (2019) memaparkan bahwasanya, teknik pengambilan sampel *Non-probability sampling* yakni suatu teknik yang dipakai dalam mengambil sampel yang tidak memberi kesempatan/peluang yang sama bagi setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh yang mana semua anggota populasi menjadi sampel semua. Selanjutnya, untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara untuk mencari informasi awal dan kuesioner atau angket dengan bentuk *check list*

Teknik analisis data dilakukan dengan menyusun tabulasi, selanjutnya melakukan uji prasyarat analisis yakni uji normalitas dengan menggunakan metode *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, uji linieritas menggunakan jalur *Sig. Deviation from Linearity*, dan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance dan variance inflation factor (VIF)* pada model regresi di program SPSS 25 *for windows*. Setelah itu, dilakukan uji hipotesis dengan uji T, uji F, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan sumbangan efektif serta relatif.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading mengenai kinerja karyawan diperoleh nilai tertinggi 66; nilai terendah 43; *Mean (M)* 55,44; *Median (Me)* 57,00; *Modus (Mo)* 60; dan *Std. Deviation* 6,150. Berikut tabel 1 yaitu distribusi frekuensi variabel kinerja karyawan:

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Interval	Frekuensi	(%)
42-45	7	8,8 %
46-49	10	12,5 %
50-53	12	15,0 %
54-57	16	20,0 %
58-60	20	25,0 %
61-64	10	12,5 %
65-67	5	6,3 %
Total	80	100,0 %

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 58-60 dengan frekuensi 20 dan persentase 25,0%

Berdasarkan hasil kuesioner 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading mengenai komunikasi diperoleh nilai tertinggi 49; nilai terendah 31; *Mean (M)* 42,54; *Median (Me)* 45,00; *Modus (Mo)* 45; dan *Std. Deviation* 4,994. Berikut tabel 2 yaitu distribusi frekuensi variabel komunikasi:

Tabel 2*Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi (X₁)*

Interval	Frekuensi	(%)
29-31	3	3,8 %
32-34	7	8,8 %
35-37	8	10,0 %
38-41	14	17,5 %
42-45	23	28,7 %
46-48	18	22,5 %
49-51	7	8,8 %
Total	80	100,0 %

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 42 - 45 dengan frekuensi sebanyak 23 dan persentase 28,7 %.

Berdasarkan hasil kuesioner 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading mengenai kecerdasan emosional diperoleh nilai tertinggi 50; nilai terendah 32; *Mean (M)* 42,43; *Median (Me)* 44,00; *Modus (Mo)* 45; dan *Std. Deviation* 4,893. Berikut tabel 3 yaitu distribusi frekuensi variabel kecerdasan emosional.

Tabel 3*Distribusi Frekuensi Variabel Kecerdasan Emosional (X₂)*

Interval	Frekuensi	(%)
32-34	6	7,5 %
35-37	8	10,0 %
38-40	10	12,5 %
41-43	17	21,3 %
44-46	23	28,7 %
47-49	12	15,0 %
50-52	4	5,0 %
Total	80	100,0 %

Dapat disimpulkan bahwa nilai yang sering muncul pada kelas interval 44 – 46 dengan frekuensi sebanyak 23 dan persentase 28,7 %.

Berdasarkan tabel 4 yaitu pengolahan data melalui program SPSS 25 *for windows* diperoleh hasil uji normalitas:

Tabel 4*Hasil Uji Normalitas*

N	Sig.	Kondisi	Ket
80	0,087	Sig > 0,050	Normal

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,087 > 0,050$ sehingga keseluruhan data tersebut dinyatakan memiliki distribusi normal atau memiliki sebaran data yang normal. Sedangkan uji linieritas dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5*Hasil Uji Linieritas*

Variabel	F	Sig	Ket
Komunikasi	0,634	0,836	Linear
Kecerdasan Emosional	1,254	0,256	Linear

Hasil uji Linieritas menunjukkan bahwa variabel komunikasi bernilai signifikan $0,836 > 0,050$ yang artinya variabel komunikasi memiliki hubungan yang linear dengan variabel kinerja karyawan. Begitu juga dengan variabel kecerdasan emosional yang bernilai signifikansi $0,256 >$

0,050 menandakan variabel kecerdasan emosional memiliki hubungan yang linear dengan variabel terikat yakni kinerja karyawan

Tabel 6

Hasil Uji Multikolinieritas

	Model	Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Komunikasi	0,155	6,463
	Kecerdasan Emosional	0,155	6,463

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 6, yaitu hasil uji multikolinieritas, kedua nilai hasil *tolerance* memperlihatkan melebihi 0,100 ($0,155 > 0,100$) dan kedua variabel bernilai VIF kurang dari 10 ($6,463 < 10$). Dapat diambil kesimpulan dalam model regresi tidak mengalami multikolinieritas.

Hasil uji hipotesis diperoleh persamaan regresi linier berganda: $Y = 8,815 + 0,645X_1 + 0,452X_2$. Sedangkan untuk hasil Uji T menunjukkan variabel komunikasi terhadap kinerja diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,618 > 1,991$ dan signifikansi senilai $0,001 < 0,050$. Maka dari itu disimpulkan bahwa secara positif signifikan adanya pengaruh antara variabel komunikasi (X_1) pada variabel kinerja karyawan (Y). Sedangkan untuk kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,485 > 1,991$ serta signifikansi senilai $0,015 < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwasanya secara positif signifikan adanya pengaruh antara variabel kecerdasan emosional (X_2) pada variabel kinerja karyawan (Y).

Hasil Uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yakni $115,702 > 3,11$ dan signifikansi bernilai $0,000 < 0,050$, maka dapat disimpulkan pada penelitian ini secara positif signifikan ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) pada variabel kinerja karyawan (Y).

Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi *senilai* 0,744 yang menandakan bahwasanya senilai 74,4% Kinerja karyawan bisa diterangkan oleh variabel bebasnya. Sedangkan sisanya ($100\% - 74,4\% = 25,6\%$) diterangkan variabel lain.

Pembahasan

Hipotesis pertama penelitian ini diduga terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading. Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,618 > 1,991$ dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara variabel komunikasi (X_1) pada variabel kinerja karyawan (Y). Komunikasi di lingkungan pekerjaan yang tercipta secara baik antara pimpinan dan karyawan atau karyawan dengan karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan akan baik juga.

Dari hasil pengumpulan data angket yang telah dilakukan kepada 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading dan telah ditabulasi dapat diketahui bahwa item pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu item pernyataan nomor 11 dengan total skor 269 yang berisi pernyataan "Saya selalu memperbaiki pekerjaan saya setelah mendapat masukan dari atasan". Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4, Hal ini memperlihatkan selepas individu paham akan pesan dari seorang komunikator kepada penerima pesan, sehingga perubahan sikap akan terjadi yang dilakukan sesuai apa yang dikomunikasikan maka apabila karyawan mendapatkan masukan dari atasan, maka karyawan akan memperbaiki pekerjaan sesuai dengan yang diarahkan atasan.

Sebaliknya untuk item pernyataan yang mendapatkan skor terendah ialah nomor 8 yang berisi pernyataan "Saya dapat memahami pesan yang dikomunikasikan oleh rekan kerja lain". Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya komunikasi antar sesama karyawan masih dapat dikatakan kurang baik, sehingga

karyawan terkadang tidak memahami pesan atau informasi yang disampaikan oleh rekan kerja yang lainnya.

Sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Palupi (2022) bahwa dengan komunikasi secara baik akan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan. Hal tersebut dikarenakan komunikasi pada dasarnya diperlukan dalam aktivitas yang ada sehingga bisa mendorong karyawan untuk bisa meningkatkan kinerja dan semangat kerja mereka masing-masing. Penelitian ini dengan hasil yang juga relevan dengan penelitian Wandu dkk. (2019) menjabarkan bahwasanya secara positif signifikan komunikasi berpengaruh pada kinerja pegawai BPBD Provinsi Banten dengan t hitung senilai 8,721 dan tingkat signifikansi senilai 0,000.

Hipotesis kedua penelitian ini diduga terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,485 > 1,991$ dan nilai signifikansi 0,015 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara positif signifikan terdapat pengaruh antara variabel kecerdasan emosional (X_2) pada variabel kinerja karyawan (Y). Makin baik tingkat kecerdasan emosional setiap individu, maka kinerja yang dihasilkan juga makin baik, karena mereka dapat mengendalikan dan mengelola emosinya sehingga akan menimbulkan peningkatan pada kinerjanya.

Dari hasil pengumpulan data angket yang telah dilakukan kepada 80 responden karyawan tetap Swalayan Luwes Gading dan telah ditabulasi dapat diketahui bahwa item pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu item pernyataan nomor 6 dengan total skor 274 yang berisi pernyataan “Dengan adanya rekan kerja yang saling membantu dapat memberikan semangat saya dalam bekerja”. Pernyataan ini merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Hal tersebut menandakan bahwasanya rekan kerja yang saling membantu dapat menjadi suatu motivasi atau dorongan yang menggerakkan karyawan untuk bersemangat dalam melakukan pekerjaan supaya bisa meraih tujuan yakni kinerja yang maksimal.

Sebaliknya untuk item pernyataan yang mendapatkan skor terendah ialah skor terendah ialah nomor 1 yang berisi pernyataan “Saya memiliki pemahaman yang baik tentang emosi saya sendiri” dengan total skor 248. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Skor 1 “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 4 untuk “Sangat Setuju (SS). Hal tersebut menandakan bahwasanya kesadaran diri individu dalam mengenali perasaan diri sendiri dan emosi di dalam dirinya sendiri masih dapat dikatakan kurang baik.

Kecerdasan emosional bisa membuat kinerja karyawan meningkat dalam meraih tujuan dengan tepat serta meraih keberhasilan di tempat kerja dan membangun hubungan kerja yang produktif. Penjelasan tersebut didukung dengan penelitian Ardiansyah dan Sulistiyowati (2018) mengatakan bahwasanya secara positif signifikan kecerdasan emosional berpengaruh pada kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kuningan yang dapat dibuktikan dengan hasil nilai t hitung senilai 4,899 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.

Hipotesis ketiga diduga terdapat pengaruh komunikasi kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Swalayan Luwes Gading. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $115,702 > 3,11$ dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara variabel komunikasi (X_1) dan kecerdasan emosional (X_2) secara simultan pada variabel kinerja karyawan (Y).

Dari hasil pengumpulan data angket yang telah ditabulasi dapat diketahui bahwa item pernyataan yang mendapatkan skor tertinggi yaitu item pernyataan nomor 16 dengan total skor 271 yang berisi pernyataan “Saya datang ke tempat kerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan”. Hal tersebut menandakan bahwa karyawan disiplin dalam mengikuti peraturan jam kerja yang ada di Swalayan Luwes Gading.

Sebaliknya untuk item pernyataan yang mendapatkan skor terendah ialah nomor 11 yang berisi pernyataan “Saya mampu menyelesaikan pekerjaan melampaui target yang ditentukan oleh perusahaan” dengan total skor 245. Pernyataan tersebut merupakan pernyataan positif dengan skor 1-4. Skor 1 “Sangat Tidak Setuju (STS)” dan skor 4 untuk “Sangat Setuju (SS). Hal tersebut

menandakan bahwasanya karyawan merasa belum mampu apabila pimpinan membebankan target yang terlalu tinggi kepada karyawan.

Bersumber pada data yang sudah terkumpul serta diolah, penelitian ini berhasil membuktikan bahwasanya secara positif signifikan ada pengaruh antara komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Swalayan Luwes Gading. Selaras dengan pendapat yang dikemukakan oleh Titang (2013) bahwasanya komunikasi yaitu suatu elemen terpenting dan signifikan dalam sebuah perusahaan serta dibuktikan dalam menciptakan kolaborasi antar pekerja dan memungkinkan organisasi berfungsi secara efektif. Komunikasi yang baik dalam sebuah perusahaan tentu memiliki dampak terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan kecerdasan emosional, Robbin dan Judge (2015) menyatakan bahwasanya kecerdasan emosional yakni Sebuah kapabilitas individu dalam menilai atau mengelola emosi dalam dirinya sendiri dan juga dalam berhubungan dengan orang lain. Ini berarti bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional yang baik akan memiliki kualitas hubungan yang baik pula dengan orang lain. Itu juga diperkuat karena kecerdasan emosional tidak hanya membentuk kompetensi dalam individu tetapi juga kompetensi sosial. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa antara komunikasi dan kecerdasan emosional yakni hal yang saling mendukung karena keduanya menghasilkan hubungan yang baik di lingkungan perusahaan yang akan berdampak pada kinerja karyawan. Hal tersebut bisa dibuktikan secara empiris dari hasil penelitian terdahulu. Salah satunya penelitian Riswati dkk. (2021), menyatakan bahwa secara positif signifikan variabel komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh simultan pada variabel kinerja karyawan, hal tersebut didukung dengan hasil pengujian didapatkan nilai F_{hitung} senilai 21.907 dengan Sig. 001 lebih kecil dari signifikansi 0,000.

Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang sudah diuraikan, ada beberapa hal yang bisa dikonklusikan pada penelitian ini, antara lain: Secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan. Dibuktikan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $3,618 > 1,991$ serta signifikansi bernilai 0,001 yang lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,485 > 1,991$ dan signifikansi bernilai 0,015 lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Secara positif dan signifikan terdapat pengaruh antara komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $115,702 > 3,11$ dan signifikansi bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,050. Dari hasil tersebut tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Saran yang diberikan peneliti kepada Swalayan Luwes Gading yaitu Pihak pimpinan Swalayan Luwes Gading sebaiknya tidak membebankan target yang terlalu tinggi kepada karyawan agar karyawan tidak kesulitan dalam mencapai target tersebut. Pihak pimpinan Swalayan Luwes Gading dapat memberikan tugas kepada karyawan dalam bentuk kelompok atau *team*, sehingga dapat meningkatkan hubungan komunikasi antar karyawan dan komunikasi yang terjalin dapat tercipta dengan baik. Pihak pimpinan Swalayan Luwes Gading sebaiknya selalu memberikan pemahaman ketika *briefing* pagi sebelum mulai bekerja kepada seluruh karyawan bahwa mengendalikan emosi saat bekerja itu penting. Saran untuk karyawan Swalayan Luwes Gading diharapkan tidak menunda pekerjaan yang diberikan oleh pihak atasan, sehingga target pekerjaan dapat terselesaikan dengan tepat waktu, diharapkan dapat saling terbuka dan dapat mendengarkan pendapat antara satu sama lain, sehingga komunikasi dapat dipahami oleh kedua belah pihak dengan baik. Selain itu apabila terdapat ketidakpahaman terhadap apa yang disampaikan baik dari atasan ataupun rekan kerja, karyawan dapat menanyakan kembali agar dapat paham terkait apa yang disampaikan serta diharapkan dapat mengapresiasi dirinya sebagai bentuk mengenali emosi diri sendiri.

Daftar Pustaka

- Abidin, M. Z., & Nisak, I. (2017). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Guru (Studi Pada Guru SDI Sabilil Huda Sumorame-Candi). *Psikologia: Jurnal Psikologi*, 1(1), 84-99.
- Anto, K. A. (2015). The mediating role of organizational commitment in influence relationships between interpersonal communication and emotional intelligence toward employee performance. *International Journal of Business, Economics and Law*, 7(2), 47-56.
- Ardansyah, W., & Wasilawati, W. (2014). Pengawasan, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Manajemen*, 16(2), 153–162. DOI: 10.9744/jmk.16.2.153–162
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 2(1), 91-100.
- Arifin, A. R. (2019). *Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Prima Usaha Era Mandiri Di Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosional “Mengapa EI Lebih Penting dari IQ”*. Terjemahan oleh T Hermaya. Gramedia Pustaka Utama Pendidikan Nasional.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. PT Rajagrafindo Persada.
- Mangkunegara, A.A. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Palupi, W.N (2022). Analysis of The Effect of Communication on Employee Performance. *Journal of Sharia Management and Business*, 2(12), 22-26.
- Prayogi, M. A., Lesmana, M. T., & Siregar, L. H. (2019). The influence of communication and work discipline to employee performance. In Proceedings of the First International Conference on Administration Science (ICAS 2019). *Atlantis Press*, 343, 423-426.
- Prentice, C. (2019). Managing service encounters with emotional intelligence. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 344 -351.
- Riswati, F., & Mulyono, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Sumenep). *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 8(2), 74-81.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2013). *Perilaku Organisasi*. Penerbit Salemba Empat.
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sugiyono. P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D dan Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Suharsono & Dwiantara, L. (2013). *Komunikasi Bisnis: Peran Komunikasi Interpersonal dalam Aktivitas Bisnis*. CAPS.
- Titang, F. (2013). The impact of internal communication on employee performance in an organization. *Available at SSRN 2865675*.
- Wandi, D., Adha, S., & Asriyah, I. (2019). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2(2), 18-30.
- Wibowo, M.K (2016). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Widodo, S.E. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Pustaka Pelajar.