

Pengaruh Komunikasi Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kredit Pada Pt. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar

Natalie Ikawidjaja
Universitas Ciputra
e-mail: nikawidjaja@gmail.com

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 22. Sampel yang digunakan 34 karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar ditunjukkan oleh koefisien regresi variabel komunikasi sebesar 1.298 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar ditunjukkan oleh koefisien regresi variabel kecerdasan emosional 0.305 dengan nilai signifikansi $0.094 < 0.05$. Serta komunikasi dan kecerdasan emosional secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai $0.00 < 0.05$. Kontribusi variabel independen (komunikasi dan kecerdasan emosional) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.779 atau 77.9% sedangkan sisanya sebesar 0.221 atau 22.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Komunikasi, Kecerdasan Emosional, Kinerja Karyawan.

Abstract – This research aims to analyze the influence of communication and emotional intelligence on the performance of credit department employees at PT. Bank Sulselbar Makassar Main Branch. The analysis method in this research uses multiple linear regression using the SPSS version 22 application. The sample used was 34 credit department employees at PT. Bank Sulselbar Makassar Main Branch. The research results show that communication has a positive and significant effect on the performance of credit department employees at PT. Bank Sulselbar Makassar Main Branch is shown by the regression coefficient for the communication variable of 1,298 with a significance value of $0.000 < 0.05$. Emotional intelligence has a positive and insignificant effect on the performance of PT employees. Bank Sulselbar Makassar Main Branch is shown by the regression coefficient for the emotional intelligence variable of 0.305 with a significance value of $0.094 < 0.05$. And communication and emotional intelligence simultaneously have a positive and significant effect on employee performance with a value of $0.00 < 0.05$. The contribution of the independent variables (communication and emotional intelligence) to the dependent variable (employee performance) as shown by the coefficient of determination (R^2) is 0.779 or 77.9% while the remaining 0.221 or 22.1% is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Communication, Emotional Intelligence, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan bagi karyawan yang paling serius dalam mencapai keberhasilan dan kelangsungan hidup yang tergantung pada kualitas kinerja. Sehingga komunikasi dan kecerdasan emosional sangat perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja yang baik.

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesuksesan baik dalam meningkatkan kinerja organisasi maupun adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan bisnis yang ada, agar organisasi bisa tetap bertahan bahkan meraih keunggulan. Komunikasi dapat membantu anggota-anggota organisasi dapat mencapai tujuan seorang karyawan dan juga organisasi, mengkoordinasikan aktivitas organisasi dan ikut serta dalam semua kegiatan.

Komunikasi yang tidak efektif bisa saja terjadi antar karyawan juga antar nasabah, karena masalah pribadi atau masalah internal perusahaan yang biasanya disebabkan oleh adanya persaingan antar rekan kerja, masalah yang sering terjadi adalah tidak adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui prestasi karyawan. Untuk menghindari terjadinya konflik atau masalah yang bisa merusak tujuan komunikasi yaitu kesalahpahaman makna, maka dalam hal ini dituntut adanya kecerdasan emosional pada setiap karyawan.

Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan seseorang untuk mengelolah, menerima, dan menilai serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Mengelolah emosi kita yang berarti memahami kondisi emosi dan harus dikaitkan dengan situasi yang sedang dihadapi agar memberikan dampak positif. Seseorang yang mampu mengelolah kecerdasan emosinya, maka orang ini akan sukses dibidang apapun termasuk dalam bidang pekerjaan.

Menyadari akan pentingnya kecerdasan emosional ini, maka konsep ini sangatlah dibutuhkan baik dilapangan kerja, maupun di semua tempat yang mengharuskan manusia untuk saling berhubungan didalamnya dengan manusia lain, karena kecerdasan akademis praktis tidak menawarkan persiapan untuk menghadapi kesulitan-kesulitan hidup, bahkan IQ yang tinggipun tidak menjamin kesejahteraan atau kebahagiaan hidup. Sedangkan kecerdasan emosional akan menentukan seberapa baik kita mampu menggunakan keterampilan-keterampilan lain yang kita miliki. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula. Kecerdasan emosional merupakan faktor yang sama pentingnya dengan kombinasi kemampuan mengontrol emosi, teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal.

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti pada PT. Bank Sulselbar Makassar Cabang Utama Makassar, peneliti menemukan adanya fenomena yang terfokuskan pada karyawan bagian kredit, diantaranya kurangnya komunikasi sehingga biasanya terjadi kesalahpahaman atau berbeda pendapat dalam mencari solusi dan akhirnya terjadi perselisihan membuat beberapa pihak tidak dapat mengontrol emosinya.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data, Adapun jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: Data kuantitatif berupa jumlah karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, Data kualitatif berupa hasil kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Sumber Data, Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa hasil jawaban kuisisioner yang telah dibagikan kepada karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam peneliti: Penelitian Lapangan (field research), dan Penelitian Kepustakaan (Library Research).

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan bagian kredit PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan dengan metode sampel jenuh dimana menurut Sugiyono (2011:312) bahwa jumlah populasi yang ada dapat dijadikan sebagai jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Komunikasi (X1)

Tabel 1 Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi

Indikator	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Rerata (Mean)
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		f	%	F	%	f	%	F	%	f	%	
X11 Komunikasi	X111	0	0.0 0	0	0.00	2	5.88	24	70.5 9	8	23.5 3	4.18
	X112	0	0.0 0	0	0.00	5	14.7 1	24	70.5 9	5	14.7 1	4.00
	X113	0	0.0 0	0	0.00	5	14.7 1	22	64.7 1	7	20.5 9	4.06
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Pengaruh Ideal (X11)											4.08
X12 Komunikasi	X121	0	0.0 0	3	8.82	10	29.4 1	14	41.1 8	7	20.5 9	3.74
	X122	0	0.0 0	1	2.94	7	20.5 9	17	50.0 0	9	26.4 7	4.00
	X123	0	0.0 0	2	5.88	5	14.7 1	18	52.9 4	9	26.4 7	4.00
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Motivasi Inspirasional (X12)											3.91
X13 Komunikasi	X131	0	0.0 0	8	23.5 3	6	17.6 5	11	32.3 5	9	26.4 7	3.62
	X132	0	0.0 0	8	23.5 3	6	17.6 5	13	38.2 4	7	20.5 9	3.56
	X133	0	0.0 0	8	23.5 3	10	29.4 1	13	38.2 4	3	8.82 3	3.32
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Stimulasi Intelektual (X13)											3.50
X14 Komunikasi	X141	0	0.0 0	0	0.00	8	23.5 3	21	61.7 6	5	14.7 1	3.91
	X142	0	0.0 0	0	0.00	7	20.5 9	23	67.6 5	4	11.7 6	3.91
	X143	0	0.0 0	0	0.00	5	14.7 1	22	64.7 1	7	20.5 9	4.06
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Pertimbangan Individu (X14)											3.96
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Variabel Komunikasi (X1)											3.86	

Sumber: data diolah berdasarkan kuesioner

Dari table 1 dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel komunikasi sebesar 3.86, nilai tersebut bermakna bahwa responden memandang komunikasi mereka menunjukkan bahwa komunikasi yang baik.

2. Kecerdasan Emosional (X2)

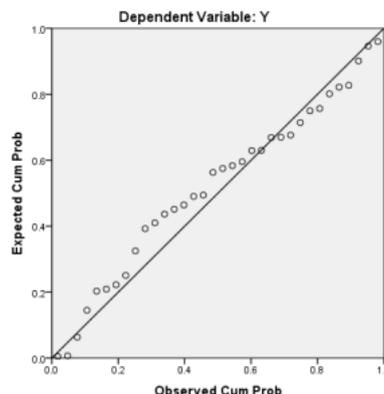
Tabel 2 Tanggapan Responden Terhadap Kecerdasan Emosional

Indikator	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban Responden (f) & Persentase (%)										Rerata (Mean)
		STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)		
		F	%	f	%	F	%	F	%	f	%	
X21 Kecerdasan Emosional	X211	0	0.00	0	0.00	6	17.65	11	32.35	17	50.00	4.32
	X212	0	0.00	0	0.00	1	2.94	19	55.88	14	41.18	4.38
	X213	0	0.00	0	0.00	7	20.59	11	32.35	16	47.06	4.26
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Target Yang harus di Capai (X21)											4.32
X22 Kecerdasan Emosional	X221	0	0.00	0	0.00	6	17.65	12	35.29	16	47.06	4.29
	X222	0	0.00	0	0.00	6	17.65	9	26.47	19	55.88	4.38
	X223	0	0.00	0	0.00	7	20.59	11	32.35	16	47.06	4.26
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Kondisi Pekerjaan (X22)											4.31
X23 Kecerdasan Emosional	X231	0	0.00	0	0.00	6	17.65	12	35.29	16	47.06	4.29
	X232	0	0.00	0	0.00	6	17.65	9	26.47	19	55.88	4.38
	X233	0	0.00	0	0.00	7	20.59	11	32.35	16	47.06	4.26
	Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden pada Indikator Standar Pekerjaan (X23)											4.31
Nilai Rata-Rata Tanggapan Responden Pada Kecerdasan Emosional (X2)											4.32	

Sumber : data diolah berdasarkan kuesioner

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 3.77, nilai tersebut bermakna bahwa responden memandang mereka menunjukkan Kinerja Karyawan yang baik.

3. Uji Normalitas Data



Gambar 1 Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual

Normalitas sebaran data dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 (normal P-Plot), dimana sebaran data berada disekitaran garis diagonal. Maka sebaran data dalam penelitian ini dikatakan bahwa mengikuti distribusi normal.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.068	.777		.088	.930
	X1	1.298	.125	.915	10.368	.000
	X2	.305	.177	.152	1.727	.094

Dari tabel 3 dari hasil pengolahan data, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0.068 + 1.298 X1 + 0.305 X2$ Dari persamaan regresi tersebut, diperoleh nilai konstanta sebesar 0.068, Variabel Komunikasi (X1) sebesar 1.298, Variabel Kecerdasan Emosional (X2) sebesar 0.305, kedua variabel tersebut bertanda positif, maka

dapat diartikan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh komunikasi dan kecerdasan emosional.

5. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.068	.777		.088	.930
X1	1.298	.125	.915	10.368	.000
X2	.305	.177	.152	1.727	.094

Sumber: data diolah berdasarkan IBM SPSS Versi 22

6. Variabel Komunikasi (X1)

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa variabel komunikasi menghasilkan nilai probabilitas (sig) = 0.000 < 0.05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

7. Variabel Kecerdasan Emosional (X2)

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional menghasilkan nilai probabilitas (sig) = 0.094, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh positif tapi tidak signifikan.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Pengaruh Komunikasi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y), Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dalam pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel komunikasi menghasilkan nilai probability (sig) = 0.000 < 0.05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Koefisien regresi variabel komunikasi (X1) menunjukkan angka 1.298 yang berarti bahwa apabila komunikasi ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 1.298 atau 129.8%. Dengan demikian variabel komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa apabila komunikasi yang diterapkan oleh karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar meningkat maka kinerja karyawan juga meningkat.

Pengaruh Kecerdasan Emosional (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y), Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dalam pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional menghasilkan nilai probability (sig) = 0.094, maka H0 diterima dan Ha ditolak. Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional (X2) menunjukkan angka 0.305 yang berarti bahwa apabila kecerdasan emosional ditingkatkan maka akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0.305 atau 30.9%. Dengan demikian, variabel kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

Pengaruh Komunikasi (X1) dan Kecerdasan Emosional (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y), Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dalam pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa variabel Komunikasi (X1) dan variabel Kecerdasan Emosional (X2) menghasilkan nilai probability (sig) = 0.00 < 0.05, maka H0 ditolak dan Ha diterima. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar, dapat dilihat bahwa variabel komunikasi dan kecerdasan emosional secara bersama-sama dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan komunikasi yang dimiliki oleh setiap karyawan telah diterapkan dengan baik serta dengan adanya kecerdasan emosional yang baik pula sehingga dalam hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan.

Koefisien Determinasi (R^2), Berdasarkan hasil analisis model summary, dapat dilihat nilai determinasi R^2 0.779 dengan demikian kontribusi penelitian variabel komunikasi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar sebesar 77.9%, sedangkan sisanya sebesar 22.1% adalah faktor variabel lain diluar daripada penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut: 1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. 2. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar. 3. Komunikasi dan kecerdasan emosional berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan bagian kredit pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, M.S. (2003). *Seluk Beluk dan Teknik Perdagangan Luar Negeri*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Agus, Nggermanto. 2015. *Malejitkan IQ, EQ, dan SQ Kecerdasan Kuantum*. Bandung : Nuansa Cendekia
- Ahmadi, A., & Widodo, S. 2013. *Psikologi Belajar*. Jakarta : Rineka Cipta. Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga
- Cahyani, Rumapea Patar, dan Liando. 2016. "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Pelatihan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Boro." Sulawesi Utara.
- Fitriastuti, Triana. 2013. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional dan Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Dinamika Manajemen*, Universitas Mulawarman, Vol 4, No.2, 2013. Kalimantan Timur
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Ed 7. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kausar, A., Sujatmiko, S., Muchsidin, M., Baharuddin, C., & Bazergan, I. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Makassar Barat. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 5(2), 228-242.
- Krisetyaputra, Ivan. 2019. "Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan studi pada Karyawan TPA di Universitas Telkom Bandung". (Skripsi S1) Universitas Telkom. Bandung.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Riinawati. 2019. *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*. Jogja : PT. Pustaka Baru.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi