

Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Budaya Organisasi Serta Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai

Idham Nurfitri Arief, Rosul Asmawi, Edi Mulyadi, Sutarman

Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118

E-mail Corespondent : sutarman@unis.ac.id

Abstract

Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Culture with Quality of Interpersonal Communication of UPTD Samsat Cikokol City Employees. The goal is to determine the relationship between emotional intelligence, organizational culture and the quality of employee interpersonal communication. The method is by conducting a survey with a correlational model, with a population of employees, amounting to 55 people, because the population is relatively small. The instrument used was a questionnaire on the three variables which were validated using item analysis, while reliability was measured using variance calculations. Correlation analysis and simple regression and multiple regression with a hypothesis test of 0.05. Conclusions: (1). There is a relationship between emotional intelligence and organizational culture with a correlation of $r_{y.1} = 0.653 > r\text{-table}$ ($r\text{-table} = 0.266$ and $\alpha = 0.05$ and $r\text{-table} = 0.345$ and $\alpha = 0.01$). (2). There is a significant relationship between organizational culture and interpersonal communication in the work environment. with correlation $r_{y.2} = 0.834 > r\text{-table}$ ($r\text{-table} = 0.266$ and $\alpha = 0.05$ and $r\text{-table} = 0.345$ and $\alpha = 0.01$). (3.) There is interpersonal communication in the work environment with a correlation of $r_{y.1.2} = 0.846 > r\text{-table}$ ($r\text{-table} = 0.266$ and $\alpha = 0.05$ and $r\text{-table} = 0.345$ at $\alpha = 0.01$).

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Culture, Interpersonal Communication*

Abstrak

Hubungan Kecerdasan Emosional dan Budaya Organisasi dengan Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai UPTD Samsat Cikokol Kota Tangerang. Tujuannya untuk mengetahui hubungan kecerdasan emosional, budaya organisasi serta kualitas komunikasi interpersonal pegawai. Metode dengan melakukan survei model korelasional, dengan populasi pegawai, berjumlah 55 orang, karena jumlah populasi yang relatif sedikit. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner pada ketiga variabel yang divalidasi menggunakan analisis butir, sedangkan reliabilitas diukur menggunakan perhitungan varians. Analisis korelasi dan regresi sederhana dan regresi berganda dengan uji hipotesis 0,05. Kesimpulan: (1). Terdapat hubungan kecerdasan emosional dan budaya organisasi dengan korelasi $r_{y.1} = 0,653 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ dan $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ dan $\alpha = 0,01$). (2). Terdapat hubungan signifikan budaya organisasi dengan komunikasi interpersonal pada lingkungan kerja. dengan korelasi $r_{y.2} = 0,834 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ dan $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ dan $\alpha = 0,01$). (3.) Terdapat komunikasi interpersonal di Lingkungan kerja dengan korelasi $r_{y.1.2} = 0,846 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ dan $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$).

Katakunci: Kecerdasan Emosional, Budaya Organisasi, Komunikasi Interpersonal

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang disertai dengan kualitas kemampuan oleh petugas pelayanan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan dan yang berkunjung untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan. Komunikasi merupakan hal yang paling penting dalam melayani setiap yang dibutuhkan. Penilaian pada layanan dapat diukur, dari sejauhmana dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan yang perlu untuk dilayan. Dalam kemampuan berkomunikasi oleh setiap petugas pelayanan dalam memberikan layanan sesuai ekspektasi yang dibutuhkan pengguna layanan. Berkomunikasi yang dilakukan pelayan dalam mengungkapkan informasi dan mengekspresikan citra pelayanan sesuai dengan keinginan publik. Cara berkomunikasi untuk menjelaskan tentang cara dan persepsi pada layanan publik supaya dapat diterima oleh pengguna layanan.

Perkembangan layanan sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengguna layanan sebagai subjek, tidak membutuhkan layanan yang lama dan berbelit-belit. Masyarakat sebagai pengguna layanan menghendaki pelayanan yang prima sesuai dengan standar. Memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan waktu yang singkat. Sebagai pelayanan jasa. Supaya memiliki citra baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi aspek pelayanan yang diberikan pengguna layanan supaya sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menghapus kesenjangan antara pelayanan pengguna layanan agar terjalin.

Dalam memberikan layanan terhadap public sebagai pengguna layanan, diperlukan keterampilan cara berkomunikasi sebagai salah satu aspek penting, untuk mempengaruhi layanan publik itu sendiri. Keterampilan komunikasi menentukan persepsi masyarakat sebagai pelanggan dalam merespons dan mencitrakan pemberi layanan. Komunikasi dapat menempatkan pemberi layanan menjadi terhormat.

Pelayana UPTD Samsat Cikokol salah satu unit kerja sebagai perangkat utama dalam memberikan layanan pajak. Aparat yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan, harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap masyarakat sebagai pelanggannya. Sebagai melayani public, harus ramah dalam berkomunikasi terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Komunikasi baik akan memuaskan masyarakat yang membayar pajak. Beberapa layanan pajak terhadap masyarakat yang tidak memuaskan pada pelanggan pajak diantaranya: (1). Memerlukan waktu dan prosedur yang lama dalam mengurus layanan pajak (2). Terdapat oknum keamanan yang tidak ramah (3). Pelayan tidak menyenangkan dalam memberikan layanan. Kondisi ketidaknyamanan dapat mengakibatkan citra tidak baik terhadap layanan aparat pajak. Maka pelayan pajak kendaraan bermotor perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan. (Kepmenpan No. 25 Tahun 2004)

B. METODE

Menggunakan metode survei yang bersifat kuantitatif. Variabel X_1 dan X_2 yaitu kecerdasan emosional (X_1) dan budaya organisasi (X_2) dengan kualitas komunikasi interpersonal.

a. Populasi

Populasi sampel mempunyai karakteristik yang ditetapkan dan untuk dipelajari serta ditarik kesimpulan. Adapun Populasi adalah pegawai pada UPTD Samsat yang berjumlah 55 orang pegawai.

b. Sampel

Sampel dalam penelitian yang digunakan adalah dengan pengambilan secara random. Dengan sampel Proporsional pada Random Sampling.

c. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan membuat kuesioner kepada seluruh responden, melakukan wawancara pada responden tertentu. sebagai instrumen diperoleh data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian.

C. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan pada beberapa temuan dilapangan yang menjadi data yang akan dibahas diantaranya yaitu:

- a. Mengupayakan peningkatan komunikasi interpersonal dengan hubungan masyarakat pengguna layanan.
- b. SAMSAT Cikokol dapat meningkatkan budaya organisasi pegawai, mengembangkan nilai-nilai yang dikembangkan dalam organisasi.

Bagi UPTD SAMSAT Cikokol Kota Tangerang hendaknya berupaya menjalin hubungan dengan pengguna layanan wajib, kesadaran dan kepatuhan dalam membayar.

Tabel 1. Descriptive Statistics

Descripsi	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Kecerdasan_Emosional	55	94,00	110,00	101,6727	3,89708
Budaya_Organisasi	55	98,00	114,00	104,0182	4,34397
Komunikasi_Interpersonal	55	93,00	107,00	100,2545	3,75262
Valid N (listwise)	55	285.00	331.00	305.9454	11.99367

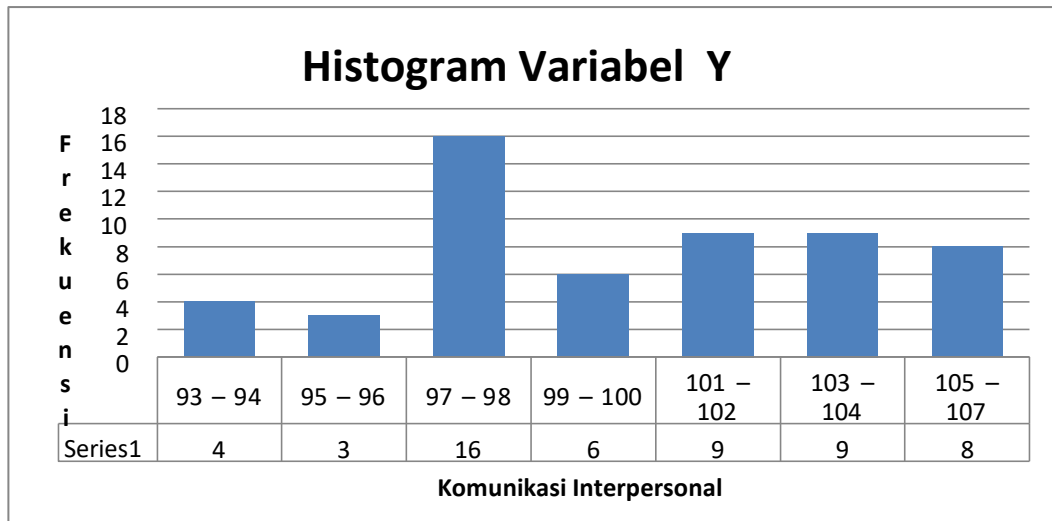
Variabel Komunikasi Interpersonal (Y)

Berdasarkan an data variabel komunikasi Interpersonal dengan responden 55 denan skor kuat (107) skor lemah (93). rata-rata (100). simpangan baku (3,75). Perhitungan variabel Y sebanyak 7 kelas, jarak interval (Y) pada table dibawah ini.

Tabel 2. Distribusi Variabel Komunikasi Interpersonal (Y)

No	Kelas	Rekuensi	Frekuensi Relatif	Frekuensi komulatif
1	93 - 94	4	7	4
2	95 - 96	3	6	7
3	97 - 98	16	30	23
4	99 - 100	6	12	29
5	101 - 102	9	18	38
6	103 - 104	9	18	47
7	105 - 107	8	15	55
	Jumlah	55	100	203

Berdasarkan tabel terdapat 30% responden dengan kelas interval 9798, frekuensi lemah 6% interval 9596. Distribusi variabel (Y) tersebut, dengan grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Histogram Skor Variabel Komunikasi Interpersonal (Y)

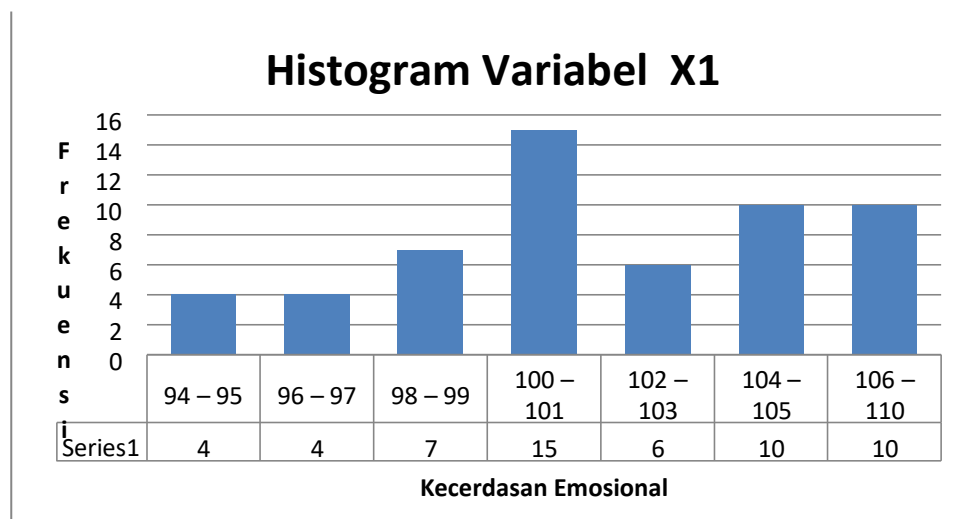
Variabel Kecerdasan Emosional (X_1)

Berdasarkan kecerdasan emosional dengan responden 55 diperoleh skor kuat (110) skor lemah (96) skor rata-rata (101,6), simpangan baku (3,89). Distribusi responden terdapat 7 kelas dengan interval 2. Berikut table dibawah ini.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kecerdasan emosional (X_1)

No	Kelas	Frekuensi	Frekuensi Relative %	Frekuensi Komulatif
1	94 - 95	4	7	4
2	96 - 97	4	7	8
3	98 - 99	7	13	15
4	100 - 101	15	27	29
5	102 - 103	6	11	35
6	104 - 105	10	18	45
7	106 - 110	10	18	55
	Jumlah	55	100,0	191

Berdasarkan tabel di atas dengan besar 27% kelas interval 100-107 frekuensi lemah 7% dengan interval 94-95 dan 96-97 maka dapat disimak pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Histogram Skor Variabel Kecerdasan emosional (X_1)

Variabel Budaya organisasi (X_2)

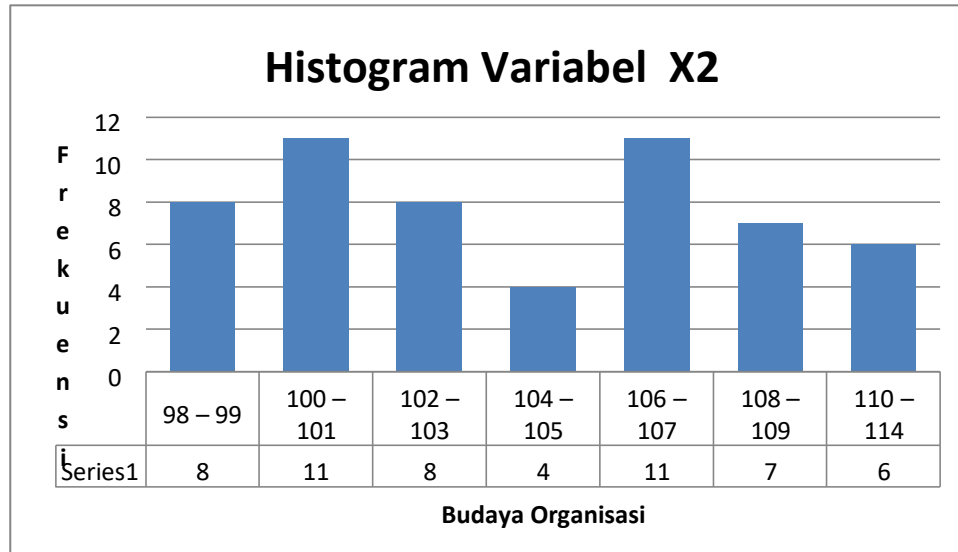
Berdasarkan variable budaya organisasi terdapat 55 responden, dengan skor kuat (114) skor lemah (98). skor *mean* (104) standar deviasi (4,34). Pendistribusian variabel Budaya organisasi kelas 7, interval 2, terdapat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi (X₂)

No	Kelas	Rekuensi	Frekuensi Relatif %	Frekuensi komulatif
1	98 – 99	8	14	8
2	100 – 101	11	20	19
3	102 – 103	8	14	27
4	104 – 105	4	7	31
5	106 – 107	11	20	42
6	108 – 109	7	13	49
7	110 – 114	6	12	55
	Jumlah	55	100	231

Variabel Budaya organisasi (X₂).

Variabel budaya organisasi sebesar 20% dengan interval kelas 100-101 dan 106-107, skor lemah 4% interval kelas 104-105 terdapat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Histogram Skor Variabel Budaya organisasi (X₂)

Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian analisis dapat menentukan pengujian hipotesis yaitu: (1). Uji Normalitas (2). Uji Homogenitas berikut dibawah ini :

Uji Normalitas Galat Taksiran. Terdapat cara menguji normalitas data. Uji normalitas galat ($Y - \hat{Y}$) dengan skor (\hat{Y}) variabel Y. (Gene V Glass., et,al (1984) Penelitian uji Kolmogorov Smirnov (Uji K-S), uji KS dengan total ($\alpha = 0.05$).

Tabel 5. Uji Normalitas Galat Taksiran Y atas X, Uji KS (n =100)

No	Variabel Terikat	Variabel Bebas	Signifikan nilai K-S	Signifikan	Distribusi
1	Komunikasi Interpersonal (Y)	Kecerdasan emosional (X_1)	0.040	0.05	Normal
2		Budaya organisasi (X_2)	0.019	0.05	Normal

Berdasarkan tabel diatas dengan nilai K-S nilai ($\alpha = 0.05$). dengan hipotesis H_0 . diterima berasal dari distribusi normal

Uji Homogenitas. Dengan kelompok variabel (Y) dengan varibel bebas (X_1 , X_2 , dan Y).

Test of Homogeneity of Variances

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1,195	2	162	,035

Bedasarkan pada tabel diatas terlihat harga signifikansi $0.035 < (0.05)$ hipotesisnya diterma dengan variable homogen, dengan populsinya homogen.

Pengujian Hipotesis

a. Hubungan Kecerdasan Emosional (X_1) dengan Komunikasi Interpersonal (Y) Hubungan kecerdasan emosional (X_1) komunikasi interpersonal (Y). dengan hubungan fungsional dengan kecerdasan emosional (X_1) komunikasi interpersonal (Y) diperoleh korelasi $r_{y.1} = 0,653 > r$ -tabel (r -tabel = 0,266 pada $\alpha = 0,05$ dan $r_{tabel} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$). Maka H_0 ditolak H_1 terima, terdapat hubungan kecerdasan emosional (X_1) dengan komunikasi interpersonal (Y).

Kontribusi kecerdasan (X_1) terhadap komunikasi (Y) determinasi $r^2 = (r_{y.1})^2 = 0,426$. variabel kecerdasan sebesar 42,6% dengan teknik analisis $\hat{Y} = 36,335 + 0,629X_1$. Pengujian diperoleh kesimpulan F -hitung = 39,374 > F -tabel (F -tabel = 3,16 dan $\alpha = 0,05$ dan $F_{tabel} = 5,01$ pada $\alpha = 0,01$).

- b. Hubungan Budaya Organisasi (X_2) dengan Komunikasi Interpersonal (Y)
 Hubungan budaya organisasi (X_2) komunikasi (Y). Variabel budaya organisasi (X_2) komunikasi interpersonal (Y) diperoleh hasil korelasi $r_{y.2} = 0,834 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 Kontribusi budaya organisasi (X_2) terhadap komunikasi (Y) dihitung yaitu $r^2 = (r_{y.2})^2 = 0,695$. Variabel sebesar 69,4% terhadap komunikasi (Y). Hubungan teknik analisis regresi $\hat{Y} = 25,353 + 0,720 X_2$. Pengujian diperoleh kesimpulan $F\text{-hitung} = 120,658 > F\text{-tabel}$ ($F\text{-tabel} = 3,16$ pada $\alpha = 0,05$ dan $F_{\text{tabel}} = 5,01$ pada $\alpha = 0,01$).
- c. Hubungan Kecerdasan Emosional (X_1) dan Budaya Organisasi (X_2) secara bersama dengan Komunikasi Interpersonal (Y).
 Hipotesis kecerdasan emosional (X_1) budaya organisasi (X_2) komunikasi interpersonal (Y). kecerdasan emosional (X_1) dan budaya organisasi (X_2) bersama-sama dengan komunikasi (Y). Diperoleh korelasi $r_{y.1.2} = 0,846 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 Kontribusi kecerdasan (X_1) Budaya organisasi (X_2) komunikasi interpersonal (Y) dihitung determinasi $r^2 = (r_{y.1.2})^2 = 0,715$. Variabel kecerdasan dan budaya organisasi dengan kontribusi 71,5 % terhadap komunikasi 1 (Y). Hubungan kecerdasan (X_1) dan budaya organisasi (X_2) komunikasi interpersonal (Y) dihitung dengan analisis regresi $\hat{Y} = 17,953 + 0,182 X_1 + 0,613 X_2$. Diperoleh kesimpulan $F\text{-hitung} = 65,305 > F\text{-tabel}$ ($F\text{-tabel} = 3,16$ pada $\alpha = 0,05$ dan $F_{\text{tabel}} = 5,01$ pada $\alpha = 0,01$).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pengolahan data dan pembatasan data, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

- Mempunyai hubungan kecerdasan emosional dengan kualitas interpersonal di Lingkungan UPTD Samsat Cikokol Kota Tangerang, dengan korelasi $r_{y.1} = 0,653 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r_{\text{tabel}} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$).
- Mempunya hubungan budaya organisasi dengan kualitas komunikasi interpersonal di Lingkungan UPTD Samsat Cikokol Kota Tangerang dengan korelasi $r_{y.2} = 0,834 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ dengan $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$)
- Mempunyai hubungan kecerdasan emosional dan budaya organisasi dengan komunikasi interpersonal di Lingkungan UPTD Samsat Cikokol Kota Tangerang dengan korelasi $r_{y.1.2} = 0,846 > r\text{-tabel}$ ($r\text{-tabel} = 0,266$ pada $\alpha = 0,05$ dan $r\text{-tabel} = 0,345$ pada $\alpha = 0,01$).

Referensi

- Alindra, A. 2015. Analysis of the Influence of Organizational Culture on Employee Performance in Depok Sports Center. [Thesis]. Sport Science Study Program, Faculty of Sport Science, Yogyakarta State University. 106 p.

- Bukhori, A. 2014. Analysis of Organizational Culture Mapping Using Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) at PT Bandeng Juwana Elrina. [Thesis]. Semarang. Faculty of Economics and Business. Diponegoro University. 94 p.
- Darmawan, D. 2013. Quantitative Research Methods. Bandung. Issuer: PT. Rosdakarya youth. 330 p.
- Dessler, G. 2005. Human Resource Management. Klaten: PT. NtoKlaten True Diamonds. 361 p.
- Ferryansyah, M. 2013. The Influence of Organizational Culture and Organizational Commitment on Employee Performance (case study on PPPA Darul Qur'an). [Thesis]. Yogyakarta. Department of Da'wah Management, Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Kalijaga State Islamic University. 114 p
- Halim, A. 2009. The Influence of Organizational Culture on Employee Performance (study at the information communication office and electronic data processing in Medan). [Thesis]. Medan. Department of State Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of North Sumatra. 140 p.
- Hasibuan, Malayu. 2002. Human Resources Management, Edition Revised Sixth Edition. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hidayat. 2011. Organizational Culture Analysis of the OCAI (Organizational Culture Assessment Instrument) case study at the Sari Asih Ar 91 Rahmah Islamic Hospital, Tangerang. [Thesis]. Jakarta. Faculty of Economics and Business. Jakarta State Islamic University. 114 p.
- John; Davis Keith. 1997. Behavior in Organizations Seventh Edition. Jakarta: Erlangga Publisher.
- Keban, T. Yermias, 1995, Performance Indicators of Local Government: Management and Policy Approaches ", Paper, One Day Seminar, Faculty of Social and Political Sciences UGM Yogyakarta.
- Kementerian Pertanian (Kementan). 2010. Pedoman PUAP. Padang: Badan Perencanaan Pembangunan Pembangunan Daerah Bidang Penelitian dan Pengembangan. www.pertanian.go.id.
- Kusdi. 2011. Budaya Organisasi. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. 274 hal. Kharisma, G. 2013. Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Setya Usaha di Kabupaten Jepara. [Skripsi]. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. 112 hal.
- McLeod, R., G. Schell. 2007. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Penerbit Salemba Empat. 543 hal.
- Mangkunegara, A.A., Anwar.P. 2006. Evaluation of HR performance. Bandung: Youth Rosda Karya. Ndraha, T. 2005. Organizational Culture Theory. Jakarta: Rineka Cipta Publisher. 270 p.

- Ni Made, S, R. 2015. Strategies for Improving Human Resources Performance in Construction Companies PT. Jaya Kusuma Bali through Organizational Culture Approach [Thesis]. Denpasar. Graduate program. Udayana University Bali.
- Oktaviani, Harmusa. 2014. The Influence of Work Environment and Organizational Culture on Employee Performance at Sumber Rezeki Rembang Cooperative. [Thesis]. Semarang. Faculty of Economics and Business, Diponegoro University. 71 p.
- Pasaribu, S. 2015. Transformation of LKM-A into Independent Rural Financial Institutions: Institute for Agricultural Technology Studies, Ministry of Agriculture. 92 Riduwan. 2009. Introduction to Social Statistics. Bandung: Alfabeta Publisher. 308 p.
- Saniadi, Kurnia. 2008. Performance Analysis of the Integrated Services and Licensing Office of Grobogan Regency. [Thesis]. Semarang. Graduate program. Diponegoro University. 162 p.
- Sembiring, M. 2012. Organizational Culture and Performance. Bandung: Publisher Focus Media. 132 p.
- Sumbarprov.go.id (accessed April 25, 2016)
- Simanjuntak, P.J. 2005. Management and Performance Evaluation. Jakarta: FE-UI Publishing Institute.
- Tamba, S.A. 2001. Cooperatives: Theory and Practice. Jakarta: Erlangga Publisher.
- Umartias, M. 2014. Mapping Organizational Culture Using Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) at PT Kereta Api Indonesia Operational Area 4 Semarang. [Thesis]. Semarang. Faculty of Economics and Business. Diponegoro University. 95 p.
- Uno, H., N. Lamatenggo. 2012. Performance Theory and Its Measurement. Gorontalo. Publikasi: Bumi Pustaka. 236 p.
- Wahyuningsih, T.T. 2015. Analysis of Organizational Culture Mapping Using the Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) at the Walisongo State Islamic University (UIN) Semarang. [Thesis]. Semarang. Faculty of Economics and Business. Diponegoro University. 75 p.
- Hero. 2007. Culture and organizational climate; Application theory and research. Jakarta: Publisher Salemba Empat.