

## **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PERUMDA TIRTA LIMUTU KABUPATEN GORONTALO**

Saniati S. Tadarus<sup>1</sup>, Tineke Wolok<sup>2</sup>, Rizan Macmud<sup>3</sup>

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

Email: [saniatitadarus.01@gmail.com](mailto:saniatitadarus.01@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** This research aims to find out how much Emotional Intelligence and Social Intelligence influence employee performance partially and simultaneously. This research used 76 samples in Perumda Tirta Limutu, Gorontalo Regency. The sampling method used in this research is a non-probability sampling technique and the type of data used in this research is primary data. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, partial test and simultaneous test. The research results show that partially Emotional Intelligence (X1) affects Employee Performance (Y) as indicated by a calculated t value of  $4.907 > 1.666$ , while Social Intelligence (X2) influences Employee Performance (Y) with a calculated t value of  $3.751 > 1.666$ . Meanwhile, the results of the F test research show F count  $67.572 < F$  table 3.12 with a significance level of 0.05. This means that Emotional Intelligence and Social Intelligence simultaneously influence employee performance at Perumda Tirta Limutu, Gorontalo Regency. The R Square value in this research is the Emotional Intelligence and Social Intelligence variables in explaining the Employee Performance variable of 0.640 or 64.0% in the medium category, 36.0% is influenced by other variables not explained in this research such as the Intellectual Intelligence and Spiritual Intelligence variables, Job Satisfaction and Compensation.

**Keywords:** Emotional Intelligence; Social Intelligence; Employee Performance

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan 76 sampel Di Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel *non probability sampling* dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji parsial dan uji simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kecerdasan Emosional (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y) ditunjukkan dengan nilai t hitung  $4,907 > 1,666$ , sedangkan Kecerdasan Sosial (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai t hitung  $3,751 > 1,666$ . Sedangkan hasil penelitian uji F menunjukkan F hitung  $67,572 < F$  tabel 3,12 dengan taraf signifikan 0,05. Artinya Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial secara simultan mempengaruhi Kinerja Karyawan Di Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo. Nilai *R Square* dalam penelitian ini adalah variabel Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial dalam menjelaskan variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,640 atau 64,0% masuk kategori sedang, 36,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti variabel Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, Kepuasan Kerja Dan Kompensasi.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional; Kecerdasan Sosial; Kinerja Karyawan

### **PENDAHULUAN**

Perusahaan yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Perusahaan Umum Air Minum Daerah (Perumda) Kabupaten Gorontalo yang beralamat di Jl.Gunung Boliyohuto.Kabupaten Gorontalo.Provinsi Gorontalo. Perumda merupakan salah satu badan usaha milik daerah (BUMD) didirikan guna sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain; pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening dan lain-lain.

Berdasarkan hasil observasi dan data yang di dapat maka fenomena yang terjadi pada Kantor Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo terkait masalah-masalah yang ada yaitu : Kinerja karyawan Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo saat ini dapat dikatakan kurang baik. Hal ini di tunjukan dengan masih terdapat beberapa karyawan yang terlambat masuk kerja dan

tidak hadir kerja tanpa surat keterangan yang resmi. Hal ini dibuktikan pada tabel 1 rekapitulasi absensi karyawan satu tahun terakhir.

Tabel 1. Rekapitulasi Absensi Karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Kabupaten Gorontalo Januari-Desember 2023

Bulan	Jumlah	Hari Kerja	Jumlah Ketidakhadiran				Total Ketidakhadiran	Tingkat Absensi
	Karyawan		S	I	A	T		
Januari	76	22	3	5	16	24	48	2,18%
Februari	76	22	-	-	-	56	56	2,54%
Maret	76	20	5	5	20	36	76	3,8%
April	76	17	8	5	20	25	58	3,41%
Mei	76	21	-	4	6	11	21	1%
Juni	76	20	2	11	15	29	57	2,85%
Juli	76	22	-	-	30	38	68	3,09%
Agustus	76	22	-	-	27	40	67	3,04%
September	76	22	2	2	35	25	64	2,90%
Oktober	76	21	4	-	10	6	20	0,95%
November	76	23	7	3	60	25	95	4,13%
Desember	76	22	-	10	40	19	69	3,13%

Sumber Data : Bagian SDM Kantor Perumda Kabupaten Gorontalo Tahun 2023

Menurut Hasibuan dalam (Septarina & Noviyaldi, 2014:716) rumus untuk menghitung tingkat absensi karyawan dalam bekerja adalah sebagai berikut :

Tingkat absensi =

$$\frac{\text{Hari kerja yang hilang}}{\text{Jumlah karyawan} \times \text{Hari kerja perbulan}} \times 100 \%$$

Yang mana apabila persentase tingkat absensi yang berkisar di angka 0 sampai 2 % maka dinyatakan baik, 3 sampai 10 % dinyatakan tinggi, sedangkan bila angka persentase lebih dari 10 % maka tingkat absensi dinyatakan tidak wajar.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat tingkat ketidakhadiran karyawan Perusahaan Umum Air Minum Daerah (Perumda) Kabupaten Gorontalo mengalami fluktuasi setiap bulannya dimana tercatat persentase tingkat absensi karyawan tertinggi berada pada bulan November yakni 4,13%, selain itu ada beberapa bulan yang tingkat absensinya sudah lebih dari 3% yang berarti bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan perusahaan berada pada kategori tinggi sehingga menandakan adanya masalah yang terjadi didalam perusahaan perihal kinerja karyawan yang kurang baik khususnya dalam hal disiplin kerja.

Tingginya absensi akan mengurangi pegawai yang bekerja sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak dapat diselesaikan tepat waktu dan akan berakibat pula terhadap tidak tercapainya target yang ditetapkan karena kekurangan tenaga kerja tersebut. Selain hal ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan ada juga beberapa karyawan yang sedang mengobrol santai dengan karyawan lain mengenai hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan ditengah jam kerja, dan ada pula karyawan yang sering kali tidak fokus dalam bekerja karena sering memainkan komputer perusahaan yang digunakan untuk mengakses sosial media perbuatan tersebut dapat mempengaruhi pekerjaan yang dilakukan karyawan tidak dapat berjalan secara efisien dan akan berakibat pada penurunan kinerja karyawan. Selain hal ketidaktepatan waktu peneliti menemukan masalah pada kinerja karyawan yaitu ditandai dengan banyaknya pengaduan dari pelanggan Perumda Kabupaten Gorontalo mengenai pipa bocor, tidak ada air, air keruh dan lain-lain namun masih terdapat pengaduan yang belum selesai dikerjakan. Berikut merupakan data pengaduan masyarakat atau pelanggan air kepada Perumda Kabupaten Gorontalo yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Laporan Pengaduan Pelanggan Perumda Kabupaten Gorontalo Periode Tahun 2023

Bulan	Jumlah Pengaduan	Pengaduan Terselesaikan
Januari	44	41
Februari	56	45
Maret	38	22
April	20	15
Mei	52	43
Juni	28	12
Juli	26	16
Agustus	42	34
September	46	28
Oktober	69	61
November	75	44
Desember	60	42
Total	556	403

Sumber Data: Bagian CS Pelanggan Air Perumda Kabupaten Gorontalo Tahun 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa pengaduan pelanggan air kepada Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo mengalami flukatif setiap bulannya dimana total pengaduan yang diterima sebanyak 556 pelanggan kemudian pengaduan yang sudah diselesaikan sebanyak 403 namun masih terdapat 153 pengaduan yang belum diselesaikan oleh petugas. Selanjutnya kinerja karyawan Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo saat ini dapat dikatakan belum optimal yaitu dapat dilihat dari tabel data kinerja karyawan sebagai berikut:

Tabel 3. Data Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo 2022-2023

No	Kinerja	2022		2023	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
1.	Menerima Pendaftaran Sambungan Rumah Baru	100%	91%	100%	93%
2.	Menerima Pengaduan Pelanggan	100%	83%	100%	80%
3.	Menerima Permintaan Suplai Mobil Tangki	100%	87%	100%	89%
4.	Mengontrol Distribusi Air	100%	81%	100%	86%
5.	Mengontrol Kualitas Air Distribusi	100%	85%	100%	84%
6.	Membersihkan IPA secara rutin	100%	90%	100%	88%
7.	Membuat Permintaan Kebutuhan Bahan	100%	89%	100%	92%

Sumber Data : Bagian Umum & Teknik Perumda Kabupaten Gorontalo Tahun

Berdasarkan tabel 3 kinerja diatas menunjukkan bahwa selama 2 tahun terakhir capaian kinerja yang ada di Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dari belum tercapainya target yang ditentukan perusahaan 100% dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Kinerja karyawan khususnya pada bagian pelayanan yang sering kali dijumpai terjadi masalah seperti ada karyawan bagian langganan dalam keadaan marah tidak mampu mengontrol emosinya mengakibatkan saat melayani pelanggan karyawan menunjukkan raut wajah yang tidak menyenangkan, kurang ramah kepada pelanggan, dan bersikap acuh tak acuh namun tidak ada kesadaran karyawan mengenai hal tersebut sehingga menyebabkan masyarakat atau pelanggan menjadi malas untuk membayar tagihan air sehingga menimbulkan naik turunnya jumlah pembayaran tagihan air penurunan yang kemudian berdampak pula pada kinerja perusahaan dikarenakan kinerja karyawan yang belum maksimal.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan dan Metode Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diambil secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara sehingga data yang didapatkan berupa data mentah. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui jawaban kuisioner dari yang akan menjadi responden dalam penelitian ini.

Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2015), penelitian dengan metode kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai alat pengumpulan data, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan untuk proses pengumpulan data didapat dengan melakukan survei. Dari hasil penelitian, kemudian dilakukan generalisasi atau kesimpulan tentang populasi. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan *cross sectional* dalam proses pengumpulan data, yakni melakukan pengumpulan data hanya pada satu waktu saja, tidak dilakukan secara berkelanjutan (Sekaran, 2003).

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan dan menginterpretasikan akan sesuatu hal seperti hubungan, akibat yang terjadi, pendapat, serta kecenderungan yang berlangsung. Sebagaimana yang dikatakan oleh Sukmadinata (2006) bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena baik yang terjadi secara alamiah maupun buatan manusia. Fenomena yang dimaksud bisa berupa aktivitas, karakteristik, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya. Penelitian jenis ini juga diharapkan bisa menghasilkan kesimpulan yang nantinya akan menjadi masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil keputusan.

### **Populasi Dan Sampel**

#### **Populasi**

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Adapun jumlah populasi dalam penelitian ini pada kantor Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo yakni berjumlah 76 karyawan dari berbagai bidang, yang dimana terdapat 62 karyawan tetap dan 14 karyawan kontrak.

#### **Sampel**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2017:73) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau sering disebut juga sensus. Menurut Sugiyono (2017:85) pengertian dari sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 76 orang karyawan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Kuisioner  
Untuk memperoleh data yang relevan dengan permasalahan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan teknik survey yakni dengan membagikan kuisioner dimana peneliti memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan kepada pihak responden.
2. Wawancara

Wawancara yang dimaksud adalah melakukan dialog dengan narasumber untuk memperoleh informasi.

3. Dokumentasi  
Peneliti mengumpulkan informasi melalui buku, jurnal, artikel, surat kabar, dan sebagainya.

### Teknik Analisis Data

Dengan pengujian Instrumen Penelitian seperti pengujian Validitas dan Pengujian Reliabilitas. Uji Asumsi Klasik seperti (1) Uji Normalitas, (2) Uji Multikolinieritas, (3) Uji heteroskedastisitas, (4) Uji Regresi Linier. Pengujian Hipotesis seperti (1) Uji Parsial (Uji-T), (2) Uji Simultan (Uji-F), (3) Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>.

## HASIL PENELITIAN

### Uji Validitas

Kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Acuan pengambilan keputusan dalam menentukan apakah kuisisioner validitas adalah dengan melihat nilai pearson correlation Jika kofisien validitas > nilai kritis (0,30) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diperlukan untuk melihat sejauh mana kuesioner yang di pakai dapat menghasilkan jawaban yang konsisten dengan menggunakan analisis Cronbach alpha dengan cut off 0,6 jika nilai menunjukkan > 0,6 maka kuesioner di nyatakan reliabel. Berikut hasil pengujian reliabilitas

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Jumlah Pernyataan	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,926	0,6	24	Reliabel
Kecerdasan Sosial	0,841	0,6	10	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,876	0,6	18	Reliabel

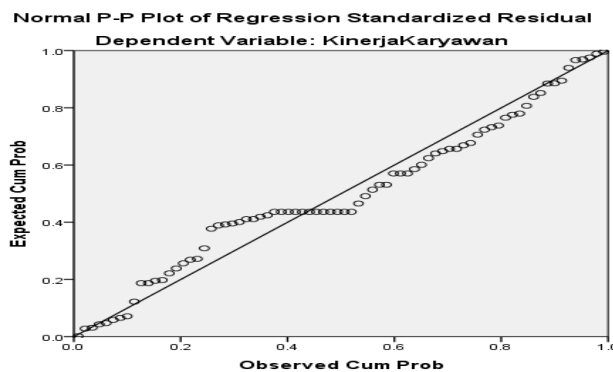
Sumber: Data Olahan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil pengujian *cronbach alpha* di atas terlihat bahwa semua variabel, baik itu variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel karena memiliki koefisien *cronbach alpha* > 0,6

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistic (Ghozali, 2006). Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik histogram dan grafik *probability plot*.



Gambar 1. Normal P-Plot

Berdasarkan grafik normalitas di atas menunjukkan bahwa penyebaran mengikuti arah garis disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Suatu model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linier antar variabel independen (Naufal, 2020). Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerasnce  $> 0,1$  atau nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas di antara variabel independen. Dalam penelitian ini untuk uji multikolinieritas menggunakan SPSS statistik 22.

Tabel 5. Uji Multikolinieritas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>												
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics		
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1	(Constant)	7.264	6.240		1.164	.248						
	Kecerdasan Emosional	.400	.082	.491	4.907	.000	.763	.498	.340		.479	2.088
	Kecerdasan Sosial	.672	.179	.376	3.751	.000	.730	.402	.260		.479	2.088

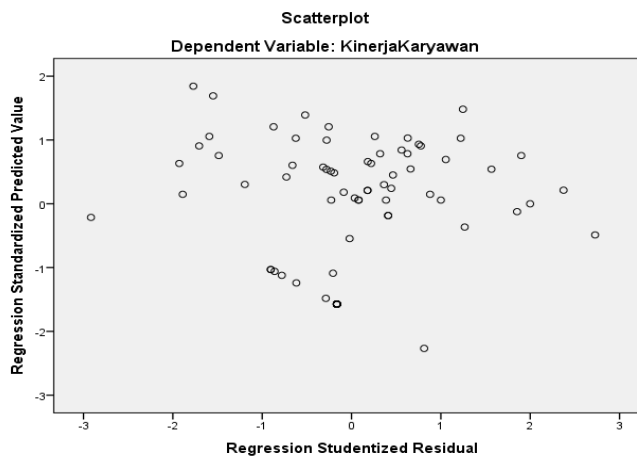
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23*

Tabel di atas menunjukan bahwa nilai *tolerance* dari variabel independen Kecerdasan Emosional (X1) dan Kecerdasan Sosial X2) adalah  $0.479 > 0,10$  sementara variabel bebas memiliki masing-masing nilai VIF  $2.088 < 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam peneltian ini tidak terdapat gejala multikolinieritas.

### Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Berikut uji heteroskedastisitas menggunakan aplikasi statistik 22:



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Grafik di atas pengujian heteroskedasitas menunjukan bahwa titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu dan tidak ada pola

yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dilihat dari gambar tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah analisis regresi linier berganda.

Tabel 6 Analisis Regresi Berganda

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VI F
1	(Constant)	7.264	6.240		1.164	.248					
	Kecerdasan Emosional	.400	.082	.491	4.907	.000	.763	.498	.340	.479	2.088
	Kecerdasan Sosial	.672	.179	.376	3.751	.000	.730	.402	.260	.479	2.088

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23*

Berdasarkan hasil analisis diatas, model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 7,264 + 0,400 + 0,672 + e$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 7,264 menunjukkan nilai rata-rata variabel Kinerja Karyawan sebesar 7,264 dengan ketentuan nilai variabel Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial bernilai konstan.
2. Nilai koefisien regresi variabel X1 (Kecerdasan Emosional) sebesar 0,400 atau sebesar 40,0% menunjukkan setiap perubahan variabel Kecerdasan Emosional sebesar 1 satuan maka meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 40,0%.
3. Nilai koefisien regresi variabel X2 (Kecerdasan Sosial) sebesar 0,672 atau sebesar 67,2% menunjukkan setiap perubahan variabel Kecerdasan Sosial sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan 67,2%.

### Uji Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis untuk uji t dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel independen (Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial) terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan). Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom t dan nilai t yang terdapat dalam tabel coefficients. Pengujian ini menggunakan SPSS ststistic 25, hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 7 Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>											
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VI F
1	(Constant)	7.264	6.240		1.164	.248					
	Kecerdasan Emosional	.400	.082	.491	4.907	.000	.763	.498	.340	.479	2.088
	Kecerdasan Sosial	.672	.179	.376	3.751	.000	.730	.402	.260	.479	2.088

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23*

Berdasarkan tabel di atas, H1 (Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan) diterima. Diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4,907 dan nilai t tabel ( $4,907 > 1,666$ ). Dapat di jelaskan bahwa Kecerdasan Emosional mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 0,400 atau 40,0%.

Diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 3,751 dan nilai t-tabel sebesar 1666. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ( $3,751 > 1,666$ ), H2 (Kecerdasan Sosial terhadap Kinerja Karyawan) diterima. Dapat di jelaskan bahwa Kecerdasan Sosial mempengaruhi Kinerja Karyawan sebesar 0,672 atau 67,2%.

### Uji Simultan (Uji F)

Uji f dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial terhadap Kinerja Karyawan. Cara mengujinya yaitu dengan melihat kolom F dan nilai signifikan yang terdapat dalam tabel anova. Berikut adalah hasil uji simultan (Uji-F):

Tabel 8 Uji Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1468.017	2	734.009	67.572	.000 <sup>b</sup>
	Residual	792.970	73	10.863		
	Total	2260.987	75			
a. Dependent Variable: KinerjaKaryawan						
b. Predictors: (Constant), KecerdasanSosial, KecerdasanEmosional						

*Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23*

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa nilai  $F_{hitung}$  (67,572) sedangkan nilai  $F_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% sebesar (3,12). maka dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung}$  (67,572) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,12) yang artinya hipotesis diterima. Maka terdapat pengaruh secara bersama-sama variable independen (X1 dan X2) terhadap variable dependen (Y), jika  $F_{hitung} > F_{table}$  maka ada pengaruh signifikan. Cara mencari  $F_{tabel}$  yaitu menggunakan probability df yang tertera pada tabel Uji f (lampiran).

### Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>

Perhitungan dengan SPSS 22 akan diperoleh keterangan atau hasil tetang koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), dan uji t untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Berikut ini keterangan yang berkenaan dengan hal tersebut koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS statistik 22. Dari hasil analisis data yang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 9 Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.806 <sup>a</sup>	.649	.640	3.29585	.649	67.572	2	73	.000
a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Sosial, Kecerdasan Emosional									
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan									

*Sumber: Output Pengolahan Data SPSS 23*

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel diatas menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi yang disesuaikan dengan dengan angka atau nilai r square sebesar 0,640, maka dapat disimpulkan bahwa variasi variabel independen Kecerdasan Emosional (X1) dan Kecerdasan Sosial (X2) dalam menjelaskan variabel dependen (Kinerja Karyawan) sebesar 0,640 atau 64,0% sedangkan 36,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti variable Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, Kepuasan Kerja Dan Kompensasi.



## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan**

Defenisi kecerdasan emosional itu sendiri menurut Goleman dalam (Rauf et al., 2019:228) Kecerdasan emosi atau emotional intelligence merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Berdasarkan pendapat beberapa pakar diatas, dapat disimpulkan kecerdasan emosional adalah keterampilan individu untuk mampu menyadari, mengelolah, mengontrol, menilai emosi diri sendiri dan orang lain disekitarnya dan mampu membina hubungan kerja sama dengan orang lain.

Kinerja karyawan khususnya pada bagian pelayanan yang sering kali dijumpai terjadi masalah seperti ada karyawan bagian langganan dalam keadaan marah tidak mampu mengontrol emosinya mengakibatkan saat melayani pelanggan karyawan menunjukkan raut wajah yang tidak menyenangkan, kurang ramah kepada pelanggan, dan bersikap acuh tak acuh namun tidak ada kesadaran karyawan mengenai hal tersebut sehingga menyebabkan masyarakat atau pelanggan menjadi malas untuk membayar tagihan air sehingga menimbulkan naik turunnya jumlah pembayaran tagihan air penurunan yang kemudian berdampak pula pada kinerja perusahaan dikarenakan kinerja karyawan yang belum maksimal.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kecerdasan Emosional ( X1) dipeoleh hasil pada tabel diatas masuk dalam kategori sangat kuat dikarenakan karyawan mampu menangani emosi diri sendiri dengan baik. Kategori yang lemah yaitu dengan dengan indikator Empati disebabkan karyawan yang kurang mampu memahami perspektif orang lain.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Meiyana dkk Rizki Meiyana dkk (2022), Siti Nurhasanah dan Rebin Sumardi (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kecerdasan Emosional terhadap variabel Kinerja Karyawan dimana dengan kecerdasan emosional yang bagus dan tepat akan memberikan dorongan yang baik bagi karyawan untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya sehingga kinerja yang dihasilkan akan meningkat dan hasil kerja jauh lebih baik pula. Kecerdasan emosional dapat membuat seseorang mampu bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan mencegah agar stres tidak melumpuhkan pikiran.

### **Pengaruh Kecerdasan Sosial terhadap Kinerja Karyawan**

Anderson dalam (Mudzakir et al., 2018:42) mengungkapkan kecerdasan sosial ialah kemampuan dan keterampilan seseorang dalam menciptakan relasi, membangun relasi, dan mempertahankan relasi sosialnya sehingga kedua belah pihak berada dalam situasi saling menguntungkan.

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif untuk variabel Kecerdasan Sosial (X2) dipeoleh hasil pada tabel diatas masuk dalam kategori sangat kuat. Adapun indikator Kesadaran Sosial dengan variabel paling tinggi sebab karyawan sering menunjukkan simpati dan dukungan kepada rekan kerja yang mengalami kesulitan atau tekanan ditempat kerja. Kategori yang lemah yaitu dengan indikator Kecakapan Sosial hal ini karena masih ada karyawan yang kurang menggunakan bahasa tubuh yang mendukung pesan yang disampaikan.

Hermanto dan Handayani (2022) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kecerdasan Sosial terhadap Kinerja Karyawan bahwa manajemen SDM sebaiknya meningkatkan kecerdasan sosial karyawan agar apa yang menjadi tujuan dari manajemen dapat tercapai dan terlaksana. Semakin tinggi tingkat kecerdasan sosial yang dimiliki karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya, sebaliknya semakin rendah tingkat kecerdasan sosial karyawan maka akan semakin rendah pula kinerjanya. Goleman dalam (Meiyana et al., 2022) kecerdasan sosial adalah kemampuan untuk memahami dan mengontrol orang lain baik laki-laki maupun perempuan dan membuat mereka mau bekerja sama dengan kita.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Di Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo. Sehingga dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diterima.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan adalah faktor kecerdasan emosional. Kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain kemampuan tersebut oleh Goleman disebut dengan Emotional Quotient atau kecerdasan emosi, Melalui penelitian Goleman didapati bahwa setinggi-tingginya kecerdasan intelektual (IQ) menyumbang kira-kira 20% bagi faktor-faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 80% dipengaruhi oleh kekuatan lain termasuk diantaranya kecerdasan emosional (EQ). Dalam pernyataan tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja, aspek perilaku manusia mengambil peran yang sangat penting. Sikap perilaku karyawan terhadap pekerjaan sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Kinerja karyawan khususnya pada bagian pelayanan yang sering kali dijumpai terjadi masalah seperti ada karyawan bagian langganan dalam keadaan marah tidak mampu mengontrol emosinya mengakibatkan saat melayani pelanggan karyawan menunjukkan raut wajah yang tidak menyenangkan, kurang ramah kepada pelanggan, dan bersikap acuh tak acuh namun tidak ada kesadaran karyawan mengenai hal tersebut sehingga menyebabkan masyarakat atau pelanggan menjadi malas untuk membayar tagihan air sehingga menimbulkan naik turunnya jumlah pembayaran tagihan air penurunan yang kemudian berdampak pula pada kinerja perusahaan dikarenakan kinerja karyawan yang belum maksimal.

Kecerdasan Emosional (X1) dan Kecerdasan Sosial (X2) dalam menjelaskan variabel dependen (Kinerja Karyawan) sebesar 0,640 atau 64,0% sedangkan 36,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti variabel Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual, Kepuasan Kerja Dan Kompensasi.

Faktor lain yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial terhadap Kinerja Karyawan dilakukan oleh Rizki Meiyana dkk Rizki Meiyana dkk (2022), Siti Nurhasanah dan Rebin Sumardi (2018) menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kecerdasan Emosional terhadap variabel Kinerja Karyawan dimana dengan kecerdasan emosional yang bagus dan tepat akan memberikan dorongan yang baik bagi karyawan untuk menyikapi pekerjaan yang dihadapinya sehingga kinerja yang dihasilkan akan meningkat dan hasil kerja jauh lebih baik pula. Kecerdasan emosional dapat membuat seseorang mampu bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan mencegah agar stres tidak melumpuhkan pikiran. Kemampuan yang dibangun kecerdasan emosional tersebut akan membantu karyawan dalam meminimalisasi hambatan yang dihadapinya terkait pelaksanaan kerja, sehingga karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan meningkatkan kinerjanya (Nurhasanah & Sumardi, 2018). Dalam hubungannya dengan pencapaian kinerja karyawan yang tinggi, perlu dilandaskan pada beberapa pendekatan salah satunya adalah pendekatan psikologis dari karyawan itu sendiri dan organisasi. Pendekatan psikologis dan organisasi terhadap kinerja ini diantaranya adalah kecerdasan emosional dari sumber daya manusia di dalam perusahaan (Yuda Pratama & Suhaeni, 2017).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarika kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diterima.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Kecerdasan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kecerdasan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diterima
3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan diterima.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Di Perumda Tirta Limutu Kabupaten Gorontalo." maka peneliti memberikan saran adalah:

1. Karyawan harus lebih bisa menerima kritik dan saran dari rekan kerja tanpa merasa tersinggung agar dapat saling membantu dalam hal menyelesaikan pekerjaan tim

2. Kemampuan berkomunikasi dan menggunakan bahasa tubuh lebih ditingkatkan agar dapat lebih percaya diri saat melakukan presentasi di depan kerja atau atasan
3. Manajemen SDM sebaiknya meningkatkan kecerdasan sosial karyawan agar apa yang menjadi tujuan dari manajemen dapat tercapai dan terlaksana. Semakin tinggi tingkat kecerdasan sosial yang dimiliki karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerjanya, sebaliknya semakin rendah tingkat kecerdasan sosial karyawan maka akan semakin rendah pula kinerjanya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, W., Copriady, J., & Sumarno. (2022). Pengaruh Konsep Diri dan Kecerdasan Sosial terhadap Kompetensi Pedagogik PAI di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak. *Instructional Development Journal (IDJ)*, 5 No:2 Agu. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/IDJ>
- Anwar, Y., & Gusnaini, O. (2020). *Pada Cv Sumber Berkat Mandir Di Baturaja*. 8(2), 170–187.
- Asrul, A., & Adda, H. W. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Radar Sulteng. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 7(3), 258-267. <https://doi.org/10.22487/jimut.v7i3.243>
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pustaka Setia.
- Basuki, A. T., & Prawoto, N. (2019). *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis : (Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS)* (Edisi ke-3). PT RajaGrafindo Persada.
- Dewi, S. P. (2017). Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Spbu Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1 (9), 1689-1699. file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf
- Fahmi, I. (2018). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta.
- Hartono, T., & Siagian, M. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT BPR Sejahtera Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 7(1), 220–237. pb160910179@upbatam.ac.id
- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mandiri Cabang Bone. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 240-250. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1811>
- Jusmansyah, M. (2020). ANALISIS PENGARUH CURRENT RATIO, DEBT TO EQUITY RATIO, TOTAL ASSET TURN OVER, DAN RETURN ON EQUITY TERHADAP HARGA SAHAM. *Jurnal Ekonomika Dan Manajemen*, 9(2), 179–198.
- Matheous Tamosang. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Malang. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 1(3), 328–342.
- Meiyana, R., Hermanto, & Baiq, H. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Sosial, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Timur. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Sosial, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Lombok Timur*, 2 No.2 jun.
- Mudzakir, A., Muwaffiqillah, M., & Muzakki, I. (2018). *Pengaruh Antara Kecerdasan Sosial Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Penjualan*. 2 No.1 jun, 41–15.
- Nurchahyo, B., & Riskayanto, R. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i1.12026>

- Nurhasanah, S., & Sumardi, R. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kompetensi Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt Agranet Multicitra Siberkom (Detikcom). *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 14(2), 26-42. <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v14i2.519>
- Pigome, H., Sapiri, M., & Abduh, T. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Paniai Propinsi Papua. *Indonesian Journal of Business and Management*, 1(2), 48-58. <https://doi.org/10.35965/jbm.v1i2.316>
- Pramaswara, A. S., & Priatna, I. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Planetmas Adidaya Boga. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(3), 339. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i3.11140>
- Putra, E. D., Nurtjahjanti, H., Psi, S., & Si, M. (2017). HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN SOSIAL DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN PT. TELKOM INDONESIA REGIONAL IV JAWA TENGAH DAN DI YOGYAKARTA. In *Jurnal Empati, Oktober* (Vol. 6, Issue 4).
- Ratnasari, S. L., Novita, S. W., Siregar, Y., Nora, S. E., & Gandhi, S. (2022). Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Tingkat Pemahaman Akuntansi Keuangan Pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Bhayangkara Surabaya Skripsi. *Angewand2te Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 4(2019), 440-448. <https://doi.org/10.20885/ncaf.vol4.art55>
- Rauf, R., Dorawati, A., & Hardianti. (2019). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Semen Tonasa Kabupaten Pangkep. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), 225-245. <https://journal.stieamkop.a.c.id/index.php/seiko/article/view/652>
- Saputra, A. A., & Noor, M. I. (2022). *Mpp Kota Bekasi*. 10(1), 390-400.
- Septarina, L., & Noviyaldi. (2014). the Analysis of Communication Relationship Toward Employees ' Work Satisfaction At Pt . Andall Hasa Prima of South Lampung. *Proseding Seminar Bisnis & Teknologi ISSN : 2407-6171. SEMBISTEK 2014 IBI DARMAJAYA*, 15-16.
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Farmasi di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581-1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>
- Soegiarto, K. P. U., & Masreviastuti. (2018). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap*. 5(2018), 129-133.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif,kualitatif,dan R&D*. Alfabeta.
- Yeyen, O., & Syamsir. (2018). *Kontribusi Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tanah Datar*. 2 No 2 okt.
- Yuda Pratama, A., & Suhaeni, T. (2017). Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2).