



Submitted : 14-04-2021
Revised : 19-04-2021
Initiated Publish : 24-04-2021

AFFILIATION:

Program Studi Manajemen, Sekolah
Tinggi Ilmu Ekonomi Yapan Surabaya

Co-Responding E-mail:
mifta@stieyapan.ac.id

Diterbitkan oleh:



Pusat Kajian Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik
Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur

berkolaborasi dengan



Indonesia Association of Public
Administration Jawa Timur

PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE*, *SELF EFFICACY* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PDAM KOTA MOJOKERTO

Miftahul Jannah

ABSTRACT

Water Company of Mojokerto City has to carry out restructuring and reforms in the hope that there will be sustainable changes. Proper employee management will create high employee performance which in turn will encourage increased performance. However, Water Company in the City of Mojokerto faces a problem in decreasing the quality and quantity of work output from the specified work standards. Many factors affect employee performance, including emotional intelligence, self-efficacy and interpersonal drinking water companies. The population in this study were all employees of Water Company in Mojokerto City, with a total sample of 80 people. The analysis technique used is to use PLS analysis. Based on the results of the analysis and hypothesis testing that has been carried out and the objectives to be achieved from the research, the following conclusions can be drawn: Emotional intelligence does not have a contribution to employee performance. The results of the analysis obtained that self-efficacy does not have a contribution to employee performance. Interpersonal communication has a contribution to employee performance.

Keywords: *Emotional intelligence, self efficacy, interpersonal communication, employee performance*

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum Kota Mojokerto harus melakukan penataan kembali dan reformasi dengan harapan akan adanya perubahan yang berkelanjutan. Pengelolaan pegawai yang tepat akan menciptakan kinerja pegawai yang tinggi yang nantinya akan mendorong peningkatan kinerjanya. Tetapi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Mojokerto menghadapi permasalahan pada penurunan kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan dari standar kerja yang ditentukan. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya dengan *Emotional intelligence*, *Self Efficacy* dan Perusahaan Daerah Air Minum interpersonal. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Mojokerto, dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis *PLS*. Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut : *Emotional intelligence* tidak memiliki kontribusi terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis diperoleh *self efficacy* tidak memiliki kontribusi terhadap kinerja pegawai. Komunikasi interpersonal memiliki kontribusi terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: *Emotional intelligence, self efficacy, komunikasi interpersonal, kinerja pegawai*

PENDAHULUAN

Suatu organisasi yang meletakkan sumber daya manusia sebagai elemen kunci untuk sukses, harus mempertimbangkan faktor-faktor kombinasi yang krusial di dalamnya, yaitu keseimbangan antara apa yang menjadi tuntutan organisasi terhadap pekerja, maupun *feedback* organisasi terhadap apa yang sudah dilaksanakan oleh pekerja untuk kepentingan organisasi itu sendiri. Pekerja merupakan aset organisasi yang paling utama, sehingga merupakan faktor penentu dan penggerak dari faktor-faktor pekerjaan lainnya dalam kegiatan pelayanan publik. Sekalipun pada saat ini teknologi sudah berkembang maju dan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan, faktor manusia masih memegang peranan utama. Demikian juga yang dialami PDAM Kota Mojokerto, sejak tahun 1992 sampai tahun 2019, PDAM ini terus mengalami kerugian. Hal ini juga yang menyebabkan PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto menduduki peringkat terbawah dan dalam kategori tidak sehat. Berikut adalah nilai kinerja BUMD penyelenggara sistem penyedia air minum (SPAM) pada tahun 2019.

PDAM Kota Mojokerto berada pada kategori tidak sehat, dan memiliki nilai rata-rata kinerja sebesar 2,34 berada di peringkat terbawah. Hal ini menunjukkan buruknya kinerja pada PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto. Sumber daya manusia pada perusahaan menjadi sorotan dalam mengelola perusahaan, hal ini dapat dilihat pada tabel 1, yang menunjukkan indikator-indikator yang menyebabkan kinerja PDAM Kota Mojokerto dari tahun 2017 – 2019 menurun.

Masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto yang mengikuti pendidikan pelatihan atau peningkatan kompetensi sangat mempengaruhi kinerja dari PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah prosentase SDM BUMD Air Minum yang telah mengikuti pendidikan pelatihan atau peningkatan kompetensi bidang air minum dengan prosentase Kinerja PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto. Indikasi kurangnya peningkatan kompetensi, membutuhkan pelaksanaan program pelatihan yang juga harus disesuaikan dengan metode yang tepat agar dapat memberikan dampak yang positif pada PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto.

Bersumber pada hasil wawancara dengan sebagian pegawai PDAM Maja Tirta Kota Mojokerto masih terdapat sebagian pegawai yang kerap telat masuk kerja dan pegawai yang kurang bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya. Ketidakhadiran pegawai menjadikan suatu yang sangat berarti ataupun diucap mahal sebab keridakhadiran bisa menimbulkan pekerjaan ataupun tugas- tugas jadi terbengkalai. Ketidakhadiran pegawai ialah perilaku dari rendahnya ketertiban yang bisa menurunkan kinerja pegawai. Menurunnya kinerja pegawai

hendak menimbulkan industri jadi lelet dalam menggapai tujuannya. Naik turunnya pencapaian kinerja bisa disebabkan banyak perihai, paling utama penyusutan mutu serta kuantitas hasil pekerjaan dari standar kerja yang ditetapkan. Setiap pegawai perlu terus mengembangkan kinerjanya agar memiliki kemampuan yang baik untuk melaksanakan pekerjaannya, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik. Untuk mencapai ukuran kualitas yang baik tentunya ada beberapa sasaran kajian yang perlu dicapai dan dilakukan secara konsisten untuk menjadikan hal tersebut komitmen untuk membangun kinerja pelayanan yang baik. (Bestari dan Tukiman, 2019). Maka, kinerja pegawai menjadi penting untuk ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang semakin berkualitas kepada segenap masyarakat yang dilayani. (Robbi, Parawu, dan Tahir 2020). Banyak faktor- faktor yang pengaruhi kinerja pegawai antara lain dengan *Emotional intelligence*, *Self Efficacy* serta komunikasi interpersonal.

Emotional intelligence bisa menghindari evaluasi kinerja pegawai yang tidak objektif, didasarkan pada keakuratan evaluasi diri sendiri terhadap keadaan personal diri, kemauan, sumber energi, Intuisi, kekuatan, dan kelemahannya. Orang yang mempunyai perihai tersebut menyadari keahlian serta keterbatasannya, mencari *Feedback* serta belajar dari kesalahannya, dan menguasai kekurangan yang wajib diperbaiki kala bekerja sama dengan orang yang mempunyai keahlian yang mengimbangnya, dengan *Emotional intelligence* hingga evaluasi kinerja pegawai hendak lebih akurat kesuksesan dalam kerja tidak cuma didukung dari keahlian intelektual saja, tetapi pula didukung oleh keahlian *Emotional intelligence* yang menampilkan baik tidaknya metode berhubungan kepada orang lain.

Emotional intelligence menurut Sunaryo (2014: 248) merupakan “*Emotional intelligence* selaku orang yang hirau dengan efisien menguasai diri sendiri serta orang lain, berhubungan baik dengan orang lain serta menyesuaikan diri dengan mengalami area disekitarnya jadi lebih sukses dalam berurusan dengan tuntunan area”. Sebaliknya bagi Wood (2013: 177) *Emotional intelligence* merupakan “keahlian buat mengidentifikasi perasaan, memastikan perasaan mana yang cocok dengan suasana tertentu serta mengkomunikasikan perasaan tersebut secara efisien”. Bagi Goleman dalam novel Wood (2013: 177) “orang yang mempunyai (*Emotional intelligence Question*(EQ)) yang lebih besar lebih disukai dibanding yang mempunyai EQ rendah, sehingga mereka sanggup membentuk ikatan sosial yang bermutu, merasa aman dengan dirinya sendiri serta bekerja lebih efisien dengan orang lain”. *Emotional intelligencen*al mencakup kemampuan- kemampuan yang berbeda, namun silih memenuhi dengan kecerdasan akademik (*Academic Intelligence*), ialah kemampuan- kemampuan Kognitif murni yang diukur dengan *Intelligence Quotient*(IQ). Hadirnya

Emotional intelligence hendak tingkatan kerjasama pegawai, kenaikan produktivitas serta kesimpulannya hendak tingkatan keuntungan untuk organisasi.

Tidak hanya *Emotional intelligence* diatas yang jadi kasus prestasi kerja di PDAM Kota Mojokerto pula dipengaruhi oleh *Self Efficacy* serta komunikasi interpersonal. *Self Efficacy* bagi Bandura yang dilansir Firdaus (2010: 212)“ ialah kepercayaan seorang dalam kemampuannya buat melaksanakan sesuatu wujud kontrol terhadap keberfungsian orang itu sendiri serta peristiwa dalam area”. Sebaliknya bagi Wood yang dilansir Ghufroon (2010: 74)“ mengatakan kalau *Self Efficacy* mengacu pada kepercayaan hendak keahlian orang buat menggerakkan motivasi, keahlian kognitif serta aksi yang dibutuhkan buat penuh tuntutan suasana”. Perihal ini hendak menyebabkan gimana orang bisa berfikir serta bertindak laku terhadap keputusan yang diseleksi. Usaha- usaha yang hendak dicoba serta keteguhannya pada dikala mengalami hambatan, mempunyai rasa kalau orang sanggup buat mengatur area sosialnya. Kepercayaan pada segala keahlian meliputi, keyakinan diri, keahlian membiasakan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan serta kapasitas berperan pada suasana yang penuh tekanan.

Gist dan Mitchell yang dikutip Ghufroon (2010:75) mengatakan“bahwa *Self Efficacy* dapat membawa pada perilaku yang berbeda diantara individu dengan individu yang lain dengan kemampuan yang sama karena *Self Efficacy* mempengaruhi pilihan, pengatasan masalah dan kegigihan dalam berusaha”. *Self Efficacy* berperan menentukan bagaimana seseorang melakukan pendekatan terhadap berbagai sasaran, tugas dan tantangan. Pada saat merasa takut dan cemas, biasanya individu mempunyai *Self Efficacy* rendah dan individu yang memiliki *Self Efficacy* tinggi merasa mampu dan yakin terhadap kesuksesan dalam mengatasi rintangan, sehingga menganggap rintangan tersebut sebagai suatu tantangan yang tidak perlu dihindari.

Ruliana(2016: 13) menjelaskan bahwa Komunikasi Interpersonal ialah komunikasi antara orang- orang secara tatap muka yang memunculkan respon secara langsung, baik secara verbal ataupun non verbal. Dalam kehidupan tiap hari, manusia wajib silih berbicara. Maksudnya, seorang membutuhkan orang lain ataupun apalagi kelompok buat silih berhubungan. Di dalam dunia kerja juga, komunikasi sangat diperlukan dalam perihal memelihara motivasi dengan metode atasan membagikan uraian kepada para pegawai tentang apa yang wajib dikerjakannya, gimana metode menyelesaikannya, seberapa baik pegawai itu dalam melaksanakan pekerjaannya, memberitahu apa yang bisa dicoba pegawai supaya tingkatan kinerjanya. serta masih banyak lagi. Terdapat sebagian aspek yang menimbulkan tingkatan pencapaian kinerja pegawai industri rendah, salah satu antara lain merupakan

komunikasi interpersonal anggota industri. Komunikasi interpersonal yang baik terjalin apabila komunikasi vertikal berlangsung baik, semacam pimpinan bersedia berikan perintah/ arahan/ tutorial kerja kepada pegawainya serta bawahan lekas bertanya kepada pimpinan dikala menjumpai perkara dalam bekerja. Ditambah lagi dengan komunikasi horizontal yang berlangsung dengan baik, ialah dengan terdapatnya kerja sama antar pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, semacam bertukar data, silih menolong menuntaskan pekerjaan serta berdiskusi satu sama lain.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat diketahui bahwa tingkat *Emotional intelligence*, *Self Efficacy* dan Komunikasi Interpersonal pegawai masih kurang sesuai dengan harapan organisasi. Maka dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi organisasi adalah penurunan tingkat kinerja pegawai terhadap organisasi.

KAJIAN TEORI

Emotional intelligence

Di dalam Sumber Daya Manusia *Emotional intelligence* bukanlah muncul dari pemikiran intelek yang jernih, tingkat kepandaian atau berdasarkan pelatihan dan pengalaman tetapi juga berdasarkan seberapa baik kita mengelola diri sendiri dan berhubungan dengan orang lain serta dari pekerjaan hati manusia. “*Emotional intelligence* mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda, tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik (*Academic Intellegent*), yaitu kemampuan-kemampuan kognitif murni yang diukur dengan IQ. Kompetensi emosional bukan merupakan bakat bawaan, tetapi kemampuan belajar lebih yang harus dikerjakan dan dapat dikembangkan untuk mencapai kinerja yang maksimal” (Goleman yang dikutip Sunaryo 2014:246). Banyak orang yang cerdas tapi tidak mempunyai *Emotional intelligence*. mereka yang secara intelektual cerdas sering kali bukanlah orang yang paling berhasil dalam bisnis maupun kehidupan pribadi. mereka harus dituntut untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan pada diri kita dan orang lain dan untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif informasi dan energi emosi serta memotivasi diri dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Menurut Wood (2013:176) *Emotional intelligence* adalah “kemampuan untuk mengenali perasaan, menentukan perasaan mana yang sesuai dengan situasi tertentu dan mengkomunikasikan perasaan tersebut secara efektif”. Menurut Salovey dan mayer yang dikutip oleh Sunaryo (2014:243) *Emotional intelligence* adalah “kemampuan untuk merasakan emosi, mengintegrasikan emosi untuk memfasilitasi berfikir, memahami emosi dan mengatur emosi untuk mempromosikan pertumbuhan pribadi”. Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan

bahwa *Emotional intelligence* adalah kemampuan untuk memahami, menciptakan, berfikir, mengingat, mengontrol, mengkomunikasikan, memecahkan permasalahan dari segala aspek. *Emotional intelligence* menentukan potensi kita untuk mempelajari kemampuan-kemampuan praktis yang didasarkan pada empat aspek besar yaitu menyadari emosi, menggunakan emosi, memahami emosi dan mengelola emosi.

Self Efficacy

Bandura merupakan tokoh yang memperkenalkan istilah efikasi diri (*Self efficacy*) menyatakan bahwa efikasi diri adalah “keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tujuan tertentu” (Bandura dalam buku Ghufon 2010:73). *Self Efficacy* merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *Self Knowledge* yang paling berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini disebabkan *Self Efficacy* yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk untuk mencapai suatu tujuan, termasuk didalamnya perkiraan sebagai kejadian yang akan dihadapi. Ghufon (2010: 73) *Self Efficacy* merupakan “penilaian seorang menilai keahlian ataupun kompetensi dirinya buat melaksanakan sesuatu tugas, menggapai tujuan serta menanggulangi hambatan”. Bagi Alwisol (2017: 303) efikasi diri merupakan “anggapan diri sendiri menilai seberapa bagus diri bisa berperan dalam suasana tertentu”. Sebaliknya bagi Bandura yang dilansir oleh Feist (2010: 212) efikasi diri merupakan “kepercayaan seorang dalam keahlian buat melaksanakan sesuatu wujud kontrol terhadap keberfungsian orang itu sendiri serta peristiwa dalam area”.

Bersumber pada uraian dari sebagian pakar diatas, bisa disimpulkan kalau *Self Efficacy* merupakan kepercayaan seorang menilai kemampuan- kemampuannya dalam menanggulangi berbagai macam suasana yang timbul dalam kehidupan. Seorang dengan *Self Efficacy* besar yakin kalau mereka sanggup melaksanakan suatu buat mengganti kejadian-kejadian disekitarnya, sebaliknya seorang dengan *Self Efficacy* rendah menyangka dirinya tidak sanggup mengerjakan seluruh suatu yang terdapat disekitarnya. dalam suasana yang susah, seorang dengan *Self Efficacy* yang rendah cenderung hendak gampang menyerah. Sedangkan seorang dengan *Self Efficacy* yang besar hendak berupaya lebih keras untuk menanggulangi tantangan yang terdapat, sehingga perasaan *Self Efficacy* ialah kedudukan berarti dalam memotivasi pekerjaan buat menuntaskan pekerjaan yang menantang dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan tertentu. Dalam kehidupan tiap hari, *Self Efficacy* mengetuai kita buat memastikan cita- cita yang menantang serta senantiasa bertahan dalam mengalami kesulitan- kesulitan. Kala masalah- masalah timbul, perasaan *Self Efficacy* yang

kokoh mendesak para pekerja buat senantiasa tenang serta mencari pemecahan dari pada merenungkan ketidakmampuan. Usaha serta kegigihan hendak menciptakan prestasi. Perihal itu hendak menimbulkan keyakinan diri berkembang, *Self Efficacy*, serta harga diri bersama pencapaian prestasi.

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian suatu pesan dalam bentuk lambang bermakna sebagai pikiran dan perasaan berupa ide, informasi, kepercayaan, harapan, himbauan dan sebagai panduan yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain, baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media, dengan tujuan mengubah sikap, pandangan atau perilaku. Menurut DeVito yang dikutip oleh Harapan (2014:4) komunikasi interpersonal adalah “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang dengan beberapa effect atau umpan balik seketika”. Menurut Matin yang dikutip oleh Busro (2018:211) komunikasi interpersonal adalah “apabila pengirim menyampaikan informasi berupa kata-kata kepada penerima, dengan menggunakan medium suara manusia (*Human Voice*)”. komunikasi antar pribadi sebagai pertemuan antara dua, tiga orang atau mungkin empat orang yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur. Sedangkan menurut Johanessen yang dikutip oleh Harapan (2014:4) komunikasi interpersonal adalah “orang-orang yang bertemu secara bertatap muka dalam situasi sosial informal yang melakukan interaksi melalui pertukaran isyarat verbal dan nonverbal yang saling berbalasan”.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara formal maupun nonformal. Komunikasi antar pribadi merupakan proses pertukaran informasi yang paling efektif dan paling penting dalam organisasi baik dalam organisasi formal maupun nonformal. Setiap orang senantiasa membutuhkan dan berusaha membuka serta menjalin komunikasi dengan orang lain. adanya sejumlah kebutuhan didalam diri setiap individu hanya dapat dipuaskan melalui kegiatan komunikasi antar sesamanya . oleh karena itu, penting bagi semua orang untuk memiliki keterampilan berkomunikasi, tanpa dibatasi oleh jabatan, maupun status sosial. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia dan dengan adanya komunikasi yang baik maka suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya apabila kurang atau tidak adanya komunikasi maka organisasi akan macet atau berantakan. Komunikasi terjadi kapanpun juga setidaknya-tidaknya terdapat satu orang yang menduduki

suatu jabatan dalam suatu organisasi yang menafsirkan suatu pertunjukan pesan.

Kinerja pegawai

Kinerja artinya sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya hasil kerja tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai suatu tujuan. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan layanan pelanggan, peningkatan kualitas produk atau jasa meningkatnya daya saing dan meningkatnya kinerja organisasi.

Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan menunjukkan sebagai kinerja organisasi. Hasil kerja organisasi diperoleh dari hasil serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk menjamin agar aktivitas tersebut dapat mencapai hasil yang diharapkan diperlukan upaya manajemen dalam melaksanakan aktivitasnya

Menurut Busro (2018:87) kinerja adalah “pekerjaan yang berhasil ditunjukkan oleh pekerja dengan usaha secara sungguh-sungguh dalam rangka memenuhi tugas dan kewajibannya”. Menurut Soedharmayanti yang dikutip oleh Ansory (2018:209) kinerja adalah “hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral ataupun etika”. Sedangkan menurut Bastian yang dikutip oleh Fahmi (2016:137) kinerja adalah “gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan perencanaan suatu organisasi”.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dalam upaya mencapai visi, misi dan tujuan organisasi dengan menyertakan kemampuan, ketekunan, kemandirian, kemampuan mengatasi masalah sesuai batas waktu yang diberikan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan pekerjaan akan lebih efektif apabila didukung dengan keyakinan dan motivasi yang tinggi. Dengan adanya keyakinan akan mendorong seseorang untuk bertanggung jawab terhadap pekerjaannya sehingga dapat mengarahkan

perilaku kerjanya demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Guna mewujudkan kinerja dalam organisasi merupakan sesuatu tidak mudah dilakukan karena dituntut upaya yang sistematis dan memerlukan suatu adaptasi yang terus menerus dan ada unsur kaitannya antara satu dengan yang lainnya. kinerja sangat erat hubungannya dengan produktivitas kerja pegawai. produktivitas karyawan secara individu akan mendukung keberhasilan organisasi.

Hipotesis

Menurut Noor (2013:79-80) hipotesis merupakan “jawaban sementara atas pertanyaan penelitian dengan ada keterkaitan antara rumusan masalah dengan hipotesis yang didasarkan pada teori dan empiris yang telah dikaji pada kajian sebelumnya”. Maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Diduga variabel *Emotional intelligence* (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja pegawai (Y_1).
2. Diduga variabel *Self Efficacy* (X_2) berpengaruh terhadap Kinerja pegawai (Y_1) .
3. Diduga variabel komunikasi Interpersonal (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja pegawai (Y_1).

METODE

Definisi Operasional Variabel

Menurut Santoso (2018:31) Definisi operasional adalah “deskripsi tentang apa yang akan diamati dan apa yang akan diukur (nilainya) sehingga dapat menentukan cara yang digunakan untuk mengukurnya serta dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep atau variabel”. Ini sama halnya yang diungkapkan dengan Noor (2013:97) definisi operasional merupakan “bagian yang mendefinisikan sebuah konsep atau variabel agar dapat diukur, dengan cara melihat pada dimensi (indikator) dari suatu konsep atau variabel”. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah:

- 1) *Emotional intelligence* (X_1) merupakan kemampuan mempelajari ketrampilan-ketrampilan yang dimiliki seseorang. Indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a) Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
 - b) Pengaturan diri adalah menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, mampu pulih kembali dari tekanan

emosi.

- c) Motivasi adalah menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
 - d) Empati adalah merasakan yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
 - e) Keterampilan sosial adalah menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan- keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan dan untuk bekerja sama dengan bekerja dalam tim.
- 2) *Self Efficacy* (X_2) merupakan keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tujuan tertentu. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a) Pengalaman menguasai sesuatu prestasi (Kinerja pegawai *Accomplishment*)/pencapaian diri adalah prestasi yang pernah dicapai pada masa yang telah lalu, sebagai sumber, pengalaman masa lalu menjadi mengubah efikasi diri yang paling kuat pengaruhnya.
 - b) Pengalaman Vikarius (*Vicarious Experience*)/pengalaman orang lain. *Self Efficacy* akan meningkat ketika mengamati keberhasilan orang lain, sebaliknya *Self Efficacy* akan menurun jika mengamati orang yang kemampuannya kira-kira sama dengan dirinya ternyata gagal.
 - c) Persuasi sosial (*Sosial Persuasion*). *Self Efficacy* juga dapat diperoleh, diperkuat atau dilemahkan melalui persuasi sosial. Sumber ini dilihat pada kondisi seseorang yang tepat persuasi dari orang lain yang dapat mempengaruhi *Self Efficacy*.
 - d) Pembangkitan emosi (*Emotional Physiological States*). Keadaan emosi yang mengikuti suatu kegiatan akan mempengaruhi efikasi dibidang kegiatan itu. Emosi yang kuat, takut, cemas, stres dapat mengurangi efikasi diri. Namun bisa terjadi peningkatan emosi (yang tidak berlebihan) dapat meningkatkan *Self Efficacy*.
 - e) Kepercayaan verbal. Kepercayaan negatif tentang kompetensi seseorang dalam area tertentu sangat berakibat buruk terhadap mereka yang sudah kehilangan kepercayaan diri.

- 3) Komunikasi Interpersonal (X_3) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara formal maupun nonformal. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a) *Respect* merupakan sikap hormat dan menghargai terhadap lawan bicara.
 - b) Empati merupakan kemampuan kita untuk menempatkan diri kita pada kondisi yang dihadapi oleh orang lain.
 - c) *Audible* yaitu dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik sehingga isinya mengandung informasi yang penting dan mudah dimengerti.
 - d) *Clarity* yaitu kejelasan dari pesan yang disampaikan, kejelasan dari pesan dibutuhkan melalui dari simbol, bahasa yang baik, penegasan kata dan sebagainya.
 - e) *Humble* yaitu sikap rendah hati dimana melalui sikap rendah hati, seseorang akan lebih menghargai orang lain baik sikap, tindakan serta perkataannya.
- 4) Kinerja pegawai (Y_1) merupakan hasil kerja yang dapat dicapai pegawai baik individu maupun kelompok dalam suatu organisasi. Indikatornya adalah sebagai berikut:
- a) Faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (*Ability*) merupakan kemampuan pegawai yang terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan Realita (Pendidikan).
 - b) Faktor motivasi merupakan motivasi terbentuk dari sikap (*Attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*Situation*) kerja.
 - c) Kapasitas untuk berkinerja. Kapasitas untuk berkinerja berhubungan dengan seberapa baik ketrampilan, kemampuan dan pengalaman individu yang berhubungan dengan pekerjaan, tingkat kinerja pekerjaan yang tinggi hanya mungkin dicapai jika seseorang pegawai tahu apa yang seharusnya dilakukan dan tahu bagaimana cara melakukannya.
 - d) Kesempatan untuk berkinerja merupakan faktor yang penting dalam membentuk kinerja agar pegawai memiliki kesempatan untuk berkinerja.
 - e) Kemauan untuk berkinerja merupakan sejauh mana seseorang individu ingin atau bersedia berusaha untuk mencapai kinerja yang baik dipekerjaannya, kemampuan mengkombinasikan antara kapasitas dan kesempatan yang dimilikinya sehingga menghasilkan kinerja yang tinggi, tekad yang kuat untuk berkinerja dengan baik.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:61) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh

peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai lingkungan PDAM Kota Mojokerto yang berjumlah 80 orang. Menurut Sugiyono (2015:62) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh/sampling total yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan seluruh populasi. “Sampling jenuh/sampling total adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel” (Sugiyono, 2015 : 67). Untuk itu, sampel yang digunakan adalah seluruh pegawai lingkungan PDAM Kota Mojokerto dengan total pekerja sebanyak 80 orang.

Teknik Analisis

Menurut Santosa (2018:58) ada dua jenis bentuk SEM yaitu SEM berbasis *varians* dan *kovarians*. PLS merupakan SEM berbasis *varians* sementara AMOS dan LISREL berbasis *kovarians* (*Covariance-Based SEM* atau CB-SEM). SEM berbasis varian digunakan untuk mengembangkan teori pada riset yang bersifat eksploratori yaitu menjelaskan varian dari perubahan tak bebas dengan dataset yang ada sedangkan SEM berbasis *kovarians* digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak teori.

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian dengan teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda. Menurut Abdillah & Jogiyanto (2015:161) PLS merupakan pendekatan alternatif dari pendekatan SEM yaitu salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang (*Missing Value*) dan multikolinearitas. PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. Menurut Santosa (2018:151) analisis data dalam menggunakan PLS atas dua bagian yaitu model pengukuran (*Measurement Model* atau *Outer Model*) dan model struktural (*Structural Model* atau *Inner Model*). Tahapan analisis jalur adalah sebagai berikut :

1. Membangun diagram jalur

Dalam membangun diagram jalur hubungan antar konstruk ditunjukkan dengan garis satu anak panah yang menunjukkan hubungan kausalitas (regresi) dari satu konstruk ke konstruk yang lain.

2. Menerjemahkan diagram jalur ke persamaan struktural

Setelah pengembangan teoritis dan dituangkan dalam diagram jalur, maka selanjutnya dilakukan penerjemahan model persamaan struktural. Sehingga variabel eksogen merupakan konstruk yang memiliki garis dengan anak panah yang menghubungkannya ke konstruk endogen.

3. Metode menghitung koefisien struktural

Model Path menjadi dasar dalam mengestimasi kekuatan hubungan kausalitas yang tergambar dalam model jalur. Kekuatan ini diukur dengan korelasi antar konstruk. Contoh sederhana dari perhitungan model ini yaitu misalkan memiliki dua konstruk eksogen yaitu X1 dan X2 yang berkorelasi dan satu konstruk endogen Y, hubungan kausalitas ketiga variabel tersebut dapat ditulis sebagai berikut

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2$$

4. Analisis Hasil Perhitungan

Pada analisis hasil perhitungan ini digunakan tiga jenis perhitungan. Menurut Santosa (2018:69) tiga jenis tersebut diantaranya adalah:

a) Pengaruh langsung

Pada pengaruh langsung ini dihitung dari beberapa variabel yang berhubungan secara langsung tanpa melalui variabel perantara.

b) Pengaruh tidak langsung

Pada pengaruh tidak langsung ini merupakan pengaruh variabel yang dihitung dengan melalui variabel perantara.

c) Pengaruh Total

Pada pengaruh total ini dihitung dari penjumlahan pengaruh langsung dan tidak langsung.

HASIL PENELITIAN

Hasil Evaluasi Analisis Jalur

Evaluasi Outer Model

Analisa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan *variable* latennya. Tahap pertama menilai kriteria *convergent validity*. Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik jika memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7. Sedangkan *loading factor* 0,6 sampai 0,7 masih dapat dipertahankan untuk model yang masih dalam tahap pengembangan (Santosa, 2018:83). Selain itu nilai 0,5 masih dapat digunakan dengan catatan bahwa indikator tersebut adalah indikator yang belum pernah diuji

(Rivard dan Huff yang dikutip Santosa, 2018:178).

1. *Convergent Validity*.

Nilai *convergent validity* adalah nilai *loading factor* pada *variable* laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan melebihi dari angka $> 0,7$. atau sering digunakan batas 0,5 sebagai batasan minimal dari nilai *loading factor*. Validitas konvergen (*Convergent Validity*) bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan konstruk atau variabel latennya.

Dari hasil estimasi ulang diatas maka diketahui semua nilai dari indikator ke variabel konstruk berada dalam $> 0,7$ maka semua indikator valid. Sehingga nilai *convergent validity* dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 1
Nilai Outer Loadings (Outer Model) Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
<i>Emotional intelligence</i> (X ₁)	X1.1	0,883	Valid
	X1.3	0,938	Valid
	X1.5	0,749	Valid
<i>Self Efficacy</i> (X ₂)	X2.2	0,770	Valid
	X2.3	0,867	Valid
	X2.5	0,894	Valid
Komunikasi Interpersonal(X ₃)	X3.3	0,781	Valid
	X3.5	0,934	Valid
Kinerja pegawai(Y1)	Y1.1	0,876	Valid
	Y1.3	0,778	Valid
	Y1.4	0,794	Valid
	Y1.5	0,780	Valid

Sumber: Lampiran hasil analisa PLS

Berdasarkan nilai outer loading pada Tabel 1. diketahui semua indikator valid karena memiliki nilai outer loading diatas 0,7. Maka, indikator- indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang diukur serta memenuhi validitas konvergen (*convergent validity*), sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. *Discriminant Validity*.

Nilai ini merupakan nilai cross loading faktor yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain. Uji *discriminant validity* bertujuan menguji validitas blok indikator. Uji *discriminant validity* terhadap indikator dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruknya sebagaimana dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 2. Validitas Diskriminan

	Emotional intelligence (X ₁)	Self Efficacy (X ₂)	Komunikasi Interpersonal (X ₃)	Kinerja pegawai (Y ₁)
X1.1	0,883	-0,349	-0,295	-0,162
X1.3	0,938	-0,556	-0,370	-0,285
X1.4	0,749	-0,263	-0,135	-0,084
X2.2	-0,448	0,770	0,545	0,348
X2.3	-0,466	0,867	0,685	0,522
X2.5	-0,389	0,894	0,654	0,561
X3.3	-0,202	0,520	0,781	0,449
X3.5	-0,369	0,735	0,934	0,809
Y1.1	-0,132	0,461	0,756	0,876
Y1.3	-0,164	0,340	0,582	0,778
Y1.4	-0,195	0,564	0,653	0,794
Y1.5	-0,321	0,507	0,473	0,780

Sumber :Pengolaan Data PLS 3.0, 2020

Nilai *cross loading* pada table 2. menunjukkan hasil *discriminant validity* untuk masing masing blok indikator secara dominan dapat dinilai baik. Selain itu juga menunjukkan bahwa indikator masing-masing variable konstruk memberikan nilai *convergent validity* lebih dari 0,7 Artinya bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid sebagai pengukur masing masing variable konstruknya karena semua indikator tersebut memiliki nilai discriminant validity diatas 0,7.

3. Average Variance Extracted (AVE).

Nilai AVE yang diharapkan melebihi dari angka > 0,5. Untuk mengevaluasi validitas diskriminan dapat dilihat dengan metode *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk atau variabel laten. Dalam penelitian ini nilai AVE untuk masing-masing konstruk dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel3. Nilai AVE

	AVE	Validitas
<i>Emotional intelligence</i> (X ₁)	0,741	Valid
<i>Self Efficacy</i> (X ₂)	0,714	Valid
Komunikasi Interpersonal (X ₃)	0,741	Valid
Kinerja pegawai (Y ₁)	0,653	Valid

Sumber : Pengolaan Data PLS 3.0, 2020

Berdasarkan tabel 3. diketahui bahwa nilai AVE masing-masing konstruk berada di atas

0,5. Oleh karenanya tidak ada permasalahan *Convergent Validity* pada model yang diuji sehingga konstruk dalam model penelitian ini dapat dikatakan memiliki validitas diskriminan yang baik. Pada penelitian ini nilai AVE masing-masing konstruk berada di atas 0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki validitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

4. *Composite Reliability*.

Data yang memiliki *composite reliability* > 0,7 mempunyai reliabilitas yang tinggi meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. *Outer model* selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan melihat nilai *composite reliability*. Hasil output PLS untuk nilai *composite reliability* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.
Nilai *Composite Reliability*

	<i>Composite Reliability</i>	<i>Reliability</i>
<i>Emotional intelligence</i> (X ₁)	0,895	Reliabel
<i>Self Efficacy</i> (X ₂)	0,882	Reliabel
Komunikasi Interpersonal (X ₃)	0,850	Reliabel
Kinerja pegawai (Y1)	0,882	Reliabel

Sumber :Pengolaan Data PLS 3.0, 2020

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk berada diatas nilai 0,7. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

5. *Cronbach Alpha*.

Uji reliabilitas diperkuat dengan *cronbach alpha*. Nilai diharapkan melebihi dari angka > 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima untuk semua konstruk. *Outer model* selain diukur dengan menilai validitas konvergen dan validitas diskriminan juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang juga bisa diukur dengan melihat nilai *cronbach alpha* dari *blok indikator* yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil output PLS untuk nilai *cronbach alpha* dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.
Nilai *Cronbach Alpha*

	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Reliability</i>
<i>Emotional intelligence</i> (X ₁)	0,851	Reliabel
<i>Self Efficacy</i> (X ₂)	0,804	Reliabel
Komunikasi Interpersonal (X ₃)	0,672	Reliabel
Kinerja pegawai (Y1)	0.823	Reliabel

Sumber : Pengolaan Data PLS 3.0, 2020

Berdasarkan tabel 5. diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* untuk semua konstruk berada diatas nilai 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang disyaratkan.

Evaluasi Inner Model

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien Path atau T-Values tiap *Path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

1. R Square (R^2)

R Square (R^2) sering disebut dengan koefisien determinasi, adalah mengukur kebaikan sesuai (*goodness of fit*) dari persamaan regresi; yaitu memberikan proporsi atau persentase variasi total dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Berdasarkan pengolahan data dihasilkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebagai berikut :

Tabel 6. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja pegawai(Y1)	0,748	0,708

Sumber : Pengolaan Data PLS 3.0, 2020

Berdasarkan tabel 6. diketahui bahwa nilai R^2 Kinerja pegawai memberikan nilai 0,748.

- a. 0,748 untuk variabel Kinerja pegawai(Y1) yang berarti bahwa *Emotional intelligence*(X₁), *Self Efficacy*(X₂), Komunikasi Interpersonal(X₃) mampu dijelaskan oleh Kinerja pegawai (Y1) dengan nilai sebesar 74,8% dan sisanya 25,2% tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

2. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka akan dijelaskan pengujian hipotesis dengan menggunakan nilai T-statistik. Parameter ada tidaknya pengaruh secara parsial dapat diketahui berdasarkan nilai T-statistik dengan ketentuan melalui perbandingan T-statistik $> 1,96$ untuk hipotesis dua ekor (*TwoTailed*), maka ada pengaruh dan signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen atau variabel endogen terhadap endogen. Sebaliknya jika T-statistik $< 1,96$ maka tidak signifikan antara variabel eksogen terhadap endogen atau variabel endogen terhadap variabel endogen (Hair et al., 2008 yang dikutip Abdillah & Jogiyanto 2015:197)

Tabel 7. Uji Hipotesis

Jalur	<i>Original Sample</i>	T statistik	P Values	Keterangan
<i>Emotional intelligence</i> (X_1)→ Kinerja pegawai(Y1)	-0,003	0,020	0,984	Ditolak
<i>Self Efficacy</i> (X_2)→Kinerja pegawai(Y1)	0,079	0,440	0,660	Ditolak
Komunikasi Interpersonal(X_3)→Kinerja pegawai (Y1)	0,453	2,743	0,006	Diterima

Sumber : Olah Data PLS 3.0,

Berdasarkan Tabel 7. menunjukkan hasil uji bahwa :

1. Hasil analisis diperoleh nilai koefisien sebesar -0,003 sehingga *Emotional intelligence*(X_1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai(Y1), karena nilai T statistik sebesar 0,020 lebih kecil dari 1,960 dan P value sebesar 0,984, sehingga hipotesis H_4 dapat dinyatakan tidak diterima/ditolak.
2. Hasil analisis diperoleh nilai koefisien sebesar 0,079 sehingga *self efficacy*(X_2) memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai(Y1), karena nilai T statistik sebesar 0,440 lebih kecil dari 1,960 dan P value sebesar 0,660, sehingga hipotesis H_5 dapat dinyatakan tidak diterima/ditolak.
3. Hasil analisis diperoleh nilai koefisien sebesar 0,453 sehingga komunikasi interpersonal(X_3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai(Y1), karena nilai T statistik sebesar 2,743 lebih besar dari 1,960 dan P value sebesar 0,006, sehingga hipotesis H_6 dapat dinyatakan diterima.

Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total

Kekuatan pengaruh antar konstruk, baik pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, maupun pengaruh total, dapat dianalisis melalui koefisien dari semua garis dengan anak

panah satu ujung. Pengaruh langsung variabel laten/variabel penelitian adalah *loading factor* (faktor loading) tiap-tiap indikator yang membentuk variabel laten yang dianalisis. Pengaruh tidak langsung (*standardized indirect effect*) dapat memperkuat atau memperlemah nilai pengaruh langsung (*standardized direct effect*) yang berasal dari indikator dalam penelitian. Pengaruh total adalah jumlah pengaruh dari berbagai hubungan yang terdapat pada satu variabel laten. Pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan pengaruh total antar variabel laten yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini

Tabel 8. Pengaruh langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
<i>Emotional intelligence(X1) -> Kinerja pegawai(Y1)</i>	-0,003	-0,023	0,174	0,020	0,984
<i>Komunikasi Interpersonal(X3) -> Kinerja pegawai(Y1)</i>	0,453	0,457	0,165	2,743	0,006
<i>Self Efficacy(X2) -> Kinerja pegawai(Y1)</i>	-0,079	0,062	0,178	0,440	0,660

Sumber: Data primer diolah 2020

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa besarnya pengaruh langsung (direct effect) dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Emotional intelligence(X₁)* terhadap *Kinerja pegawai(Y1)*

Hasil analisis diperoleh nilai *original sample* sebesar -0,003 dengan T statistic sebesar $0,020 < 1,960$ dan P values sebesar $0,984 > 0,05$, Hal ini diketahui bahwa *Emotional intelligence* mempunyai pengaruh kearah negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi, *Emotional intelligence* akan semakin meningkat apabila adanya kinerja pegawai, yang baik. Namun tidak diberangi dengan tingkat signifikansi yang tinggi. Artinya *Emotional intelligence* dipersepsikan sangat rendah.

Diketahui juga faktor yang berperan penting dalam membentuk *Emotional intelligence* dalam penelitian ini adalah keterampilan sosial yaitu “pegawai masih dianggap

belum mampu bisa mengontrol, berfikir, memahami dan memecahkan masalah dalam segala aspek pekerjaan”. Sehingga untuk meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan harus lebih memperhatikan kecerdasan emosional seperti memberikan pelatihan, workshop, seminar maupun yang lainnya agar sumber daya manusia menjadi lebih baik dan bisa mengembangkan kreatifitas yang dimiliki oleh pegawai. Hasil penelitian ini tidak mendukung teori yang dikemukakan oleh Salovey dan Mayer yang dikutip oleh Sunaryo (2014:243) bahwa *Emotional intelligence* merupakan kemampuan untuk merasakan emosi, mengintegrasikan emosi untuk memfasilitasi berfikir, memahami emosi dan mengatur emosi untuk mempromosikan pertumbuhan pribadi.

Pengaruh *Self Efficacy*(X₂) terhadap Kinerja pegawai(Y1)

Hasil analisis diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,079 dengan T statistic sebesar $0,440 < 1,960$ dan P values sebesar $0,660 > 0,05$, Hal ini diketahui bahwa *Self Efficacy* mempunyai pengaruh kearah positif namun tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi, kinerja pegawai akan semakin meningkat apabila *Self Efficacy* ditingkatkan namun arah positif tidak dibarengi dengan tingkat signifikansi yang tinggi. Artinya *self efficacy* dipersepsi rendah. Diketahui juga faktor yang berperan penting dalam membentuk self efficacy dalam penelitian ini adalah pembangkitan emosi yaitu ”pegawai tidak akan menyerah jika ada tugas yang diberikan pimpinan untuk meningkatkan kualitas diri. Sehingga untuk meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan harus lebih memperhatikan dan meningkatkan *self efficacy* agar pegawai bisa tetap tenang dalam menghadapi kesulitan-kesulitan, ketika masalah-masalah muncul, sehingga perasaan *Self Efficacy* yang kuat mendorong para pekerja untuk tetap tenang dan mencari solusi yang terbaik dan menjadikan sumber daya manusia lebih baik. Hasil penelitian ini tidak mendukung teori yang dikemukakan oleh Ghufroon (2010:73) bahwa *self efficacy* merupakan evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan dan mengatasi hambatan.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal(X₃) terhadap Kinerja pegawai(Y1)

Hasil analisis diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,453 dengan T statistic sebesar $2,743 > 1,960$ dan P values sebesar $0,006 < 0,05$, Hal ini diketahui bahwa Komunikasi Interpersonal mempunyai pengaruh kearah yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Jadi, kinerja pegawai akan semakin meningkat apabila adanya komunikasi interpersonal yang baik. Sehingga arahnya positif dan tingkat signifikansinya cukup tinggi. Artinya Pegawai lebih menyukai pola komunikasi yang efektif dan bisa saling memahami

sehingga komunikasi interpersonal dipersepsi sangat tinggi oleh pegawai. Diketahui juga faktor yang berperan penting dalam membentuk komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah audible yaitu “pegawai selalu bersedia mendengarkan, merespon ketika pegawai lain berbicara”. Sehingga untuk meningkatkan kinerja pegawai, perusahaan harus lebih memperhatikan komunikasi yang secara efektif dan efisien agar para pegawai bisa saling bertukar informasi, saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat segera terselesaikan sesuai dengan jumlah dan kualitas yang ditetapkan serta dalam jangka waktu yang cepat. Hasil penelitian ini mendukung teori yang dikemukakan oleh DeVito yang dikutip oleh Harapan (2014:4) bahwa komunikasi interpersonal merupakan “proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di sekelompok kecil orang dengan beberapa effect atau umpan balik seketika”

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Emotional intelligence* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa *self efficacy* memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Willy & Jogiyanto. 2015. Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta : Andi.
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep Dan Indikator. Pekanbaru, Riau : Zanafra.
- Alwisol. 2017. Psikologi Kepribadian Edisi Revisi. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Ansory, Al Fadjar, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Bestari, R. K. & Tukiman, 2019, Kinerja Kantor Kelurahan Karang Pilang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Public Administration Journal, 2(6), 150-162.
- Busro, Muhammad. 2018. Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Prenada Media Group.
- Fahmi, Irham. 2016. Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia konsep Dan Kinerja. Jakarta : Mitra Wacan Media.
- Febriani, Dinda Shara Harum. 2018. Pengaruh Pengawasan, Motivasi kerja, dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai

- Variabel Intervening (Studi pada PT. pos indonesia (persero) cabang Ungaran),
Diponegoro Journal of Management, Volume 7, Nomor 1, Tahun 2018.
- Feist, Jess Dan Feist, Gregory J. 2010. Teori Kepribadian, Theories Of Personality Buku 2,
Edisi 7. Jakarta selatan : Saleba Humanika.
- Ghufron, M Nur Dan Risnawia, Rini. 2010. Teori - Teori Psikologi. Jogjakarta : Arruzz
Media.
- Harapan, Edi Dan Ahmad, Syarwani. 2014. Komunikasi Antar Pribadi, Perilaku Insani
Dalam Organisasi Pendidikan. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kuswana, Wowo Sunaryo. 2014. Biopsikologi, Pembelajaran Perilaku. Bandung : Alfabeta.
- Noor, Juliansyah. 2013. Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi Dan Karya Ilmiah.
Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Robbi, Hafiz Elfiansya Parawu, Nurbiah Tahir, 2020, Analisis Kinerja Pegawai untuk
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar,
Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara Volume 10 (2),
- Ruliana, poppy. 2016. Komunikasi Organisasi, Teori Dan Studi Kasus Edisi Kedua. Jakarta :
Rajawali Pers.
- Santosa, Paulus Insap. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Pengembangan Hipotesis Dan
Pengujiannya Menggunakan SmartPLS. Yogyakarta : Andi.
- Sugiyono. 2015. Statistika Untuk Penelitian. Bandung : Alfabeta. Wibowo. 2012. Manajemen
Kinerja. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wood, Julia T. 2013. Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian. Jakarta : Salemba
Humanika.
- Yusuf, Burhanuddin. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan
Syariah. Jakarta. Rajawali Pers.