



Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Kurir di J&T Express

¹ Imas Purnamasari; ² Hedi Cupiadi

¹ Universitas Garut

imaspurnamasari@uniga.ac.id

² Universitas Garut

hedicupiadi@uniga.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kecerdasan emosional seorang kurir dan kompetensi komunikasi kurir kepada pelanggan terhadap kinerja kurir di J&T Express. Pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif dan metode asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan J&T Express khususnya kurir karena berkomunikasi secara langsung dengan pelanggan akhir. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh sebanyak 40 orang. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan studi pustaka. Hasil yang diperoleh peneliti kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja kurir J&T Express, begitu juga dengan kompetensi komunikasi menunjukkan adanya pengaruh terhadap kinerja kurir. Hasil uji hipotesis secara simultan menunjukkan adanya pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi terhadap kinerja kurir di J&T Express.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Kecerdasan Emosional, Kompetensi Komunikasi, Manajemen Sumber Daya Manusia

Abstract

The purpose of this study was to determine the emotional intelligence of a courier and the communication competence of couriers to customers on the performance of couriers at J&T Express. This research uses quantitative approach and associative method. The population in this study are J&T Express employees, especially couriers because they communicate directly with end customers. This study used a saturated sample of 40 people. Data were obtained through the distribution of questionnaires and literature study. The results obtained by the researchers were then analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study show that emotional intelligence has an effect on the performance of J&T Express couriers, as well as communication competence shows an influence on courier performance. The results of simultaneous hypothesis testing show that there is an influence of emotional intelligence and communication competence on the performance of couriers at J&T Express.

Keywords: *Communication Competence, Emotional Intelligence, Employee Performance, Human Resource Management.*

1 Pendahuluan

Perusahaan J&T menduduki posisi kedua setelah JNE dengan persentase pangsa pasar selama tahun 2018-2020 mengalami kenaikan. Hal ini menunjukkan kinerja perusahaan yang baik, biasanya kinerja perusahaan yang baik didorong oleh sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap pihak J&T diperoleh informasi bahwa kinerja karyawan khususnya kurir belum menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini terjadi karena ada ketidaktercapaian target pengiriman sesuai dengan waktu estimasi paket. Sehingga, perusahaan menargetkan 150 paket per hari yang diantarkan kepada pelanggan, tetapi kenyataannya kurir hanya mampu mengantarkan 60 paket per hari. Kasus-kasus seperti itu yang menyebabkan masih belum optimalnya kinerja karyawan di J&T. Selain itu, dengan adanya metode pembayaran *cost on delivery* (COD) merugikan kurir, karena dengan metode pembayaran COD selain harus mengantarkan barang kurir juga harus mengambil dana dari pelanggan. Ketika pelanggan tidak ada dilokasi atau alamat yang dituju pada paket, maka kurir harus mengambil lagi barang sampai pelanggan dapat dihubungi atau barang secara langsung diterima oleh pelanggan dan uang COD dibayar.

Kasus-kasus seperti itu perlu dihadapi oleh kurir dengan profesional dan tenang. Sehingga dalam hal ini kurir juga perlu memiliki kecerdasan emosional yang baik. Mengingat menurut Purady (2016) kecerdasan emosional sebagai kemampuan memotivasi diri sendiri dan menahan frustrasi, memaksakan kontrol, mengatur suasana hati dan menjaga beban stres tidak membebani kemampuan berpikir. Berdasarkan hasil observasi kepada kurir tidak jarang kurir merasa kesal ketika mendapatkan hambatan-hambatan di lapangan seperti alamat tidak jelas ataupun pelanggan yang susah dihubungi Sehingga beberapa kurir pernah menggunakan bahasa yang kurang baik kepada pelanggan terutama ketika bulan Ramadhan dengan kuantitas paket yang berkali lipat banyak dan jam operasi yang terbatas. Disamping itu, seorang kurir yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan akhir perlu memiliki kompetensi komunikasi yang baik (Bayu & Wilasittha, 2021; Dewi, 2021; Sugiono & Tobing, 2021). Sebab, kepuasan dari pelanggan menunjukkan kinerja karyawan yang baik sebab mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Sugiono & Tobing, 2021).

2 Tinjauan Pustaka

2.1 Kecerdasan Emosional

Karyawan yang cerdas pada umumnya memiliki prospek kerja yang baik karena memiliki keterampilan diatas standar. Namun untuk mencapai karir atau jabatan tertentu tidak hanya kecerdasan intelektual saja tetapi seorang individu pun membutuhkan keterampilan atau kecerdasan dalam mengendalikan emosi. Sebab kecerdasan emosional mencerminkan kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosi secara stabil sesuai dengan perkembangan usianya (Mangkuprawira, 2011). Karyawan yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang baik akan mampu merespon fenomena tertentu ditempat dirinya bekerja (Fahira & Yasin, 2021). Kecerdasan emosional dapat terbentuk karena karyawan tersebut mampu mengenal dirinya sehingga dapat memotivasi dan mengendalikan emosi ketika berhubungan dengan orang lain

(Octavia, Hayati, & Karim, 2020). Namun, jika karyawan tidak mampu mengendalikan emosinya maka akan menciptakan suasana yang kurang baik artinya konflik antar karyawan pun akan terjadi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, dan motivasi diri (Mangkuprawira, 2011).

2.2 Kompetensi Komunikasi

Komunikasi dapat dilakukan melalui media dengan tujuan untuk menyampaikan informasi dari satu individu kepada individu lainnya (Srivastava, 2014). Menurut (Soekardi, Indrawati, & Erni, 2020) untuk mengukur kompetensi seseorang dalam berkomunikasi meliputi kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Keterampilan komunikasi melibatkan mendengarkan, berbicara, mengamati dan berempati. Sangat membantu juga untuk memahami perbedaan cara berkomunikasi melalui interaksi tatap muka, percakapan telepon, dan komunikasi digital, seperti email dan media social.

Komunikasi di tempat kerja sangat esensial karena meningkatkan moral, keterlibatan, produktivitas, dan kepuasan karyawan. Komunikasi juga merupakan kunci untuk kolaborasi dan kerja sama tim yang lebih baik. Pada akhirnya, komunikasi di tempat kerja yang efektif membantu mendorong hasil yang lebih baik bagi individu, tim, dan organisasi. Menurut (Sedarmayanti, 2016) komunikasi data dilakukan dengan berbagai arah yaitu komunikasi horizontal maupun vertikal. Jika seorang karyawan memiliki kompetensi komunikasi yang baik maka informasi terkait pekerjaannya akan tersampaikan dengan baik kepada penerima pesan. Sehingga, hal ini dapat mengefisienkan pekerjaan dengan kompetensi komunikasi yang dimiliki setiap karyawan (Srivastava, 2014). Disamping itu, komunikasi yang baik pun akan memberikan informasi yang jelas serta memberikan kenyamanan bagi pelanggan (Bayu & Wilasittha, 2021).

2.3 Kinerja Karyawan

Pada dasarnya pengertian kinerja dapat dimaknai dengan secara beragam. Kinerja dinilai sebagai hasil dari suatu proses penyelesaian pekerjaan maupun perilaku yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja karyawan adalah bagaimana seorang anggota staf memenuhi tugas peran mereka, menyelesaikan tugas yang diperlukan dan berperilaku di tempat kerja (Sedarmayanti, 2016). Pengukuran kinerja meliputi kualitas, kuantitas dan efisiensi kerja (Sabie, Briscariu, Pîrvu, Burcea, & Gatan, 2020). Menurut Sumanto (2020), didefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan inilah yang mempengaruhi seberapa besar kontribusinya terhadap organisasi, yang meliputi kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, sikap kooperatif, dan kehadiran di tempat kerja. Menurut Handoko & Hani (2014) menjelaskan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan keahlian, pengalaman, kesungguhan, dan waktu. Unsur-unsur yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja pegawai adalah sebagai berikut: prestasi, disiplin, kreativitas, kerjasama tim, keterampilan, dan tanggung jawab (Ayu & Putri, 2020). Menurut Hardyali, Suwarsi, & Frenrika (2020) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh kompetensi komunikasi seorang karyawan dalam melakukan komunikasi baik komunikasi vertikal maupun horizontal (Soekardi et al., 2020).

3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-asosiatif yang bertujuan untuk menggunakan data berupa angka untuk menentukan hubungan antar variabel. Terdapat tiga variabel yang diteliti diantaranya kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan data primer berupa hasil penyebaran kuesioner kepada 40 orang karyawan yang ditentukan melalui sampel jenuh (Sugiyono, 2016). Dan data sekunder dengan menggunakan data kinerja karyawan yang diperoleh dari J&T Express. Peneliti melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS untuk melakukan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan pengujian hipotesis (Ghozali, 2016). Selanjutnya, peneliti melakukan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk diinterpretasikan dalam menentukan hubungan setiap variabel independen dan dependen yang diteliti.

4 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini memperoleh data melalui penyebaran kuesioner kepada 40 orang karyawan J&T Express dengan karakteristik responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan masa kerja yang tampak pada tabel berikut:

Tabel 1: Gambaran responden jenis kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Laki-laki	40	100,0	100,0	100,0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa seluruh responden pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki karena perusahaan memiliki ketentuan bahwa Divisi Kurir pada perusahaan J&T harus berjenis kelamin laki-laki. Selanjutnya, berdasarkan usia diperoleh hasil seperti pada Tabel 2:

Tabel 2: Gambaran responden usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 tahun	21	52,5	52,5	52,5
	26-30 tahun	10	25,0	25,0	77,5
	31-35 tahun	5	12,5	12,5	90,0
	>35 tahun	4	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 2 diperoleh informasi bahwa responden pada penelitian ini mayoritas berusia diantara 20-25 tahun, dengan masa kerja:

Tabel 3: Gambaran responden masa kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 tahun	36	90,0	90,0	90,0
	6-10 tahun	4	10,0	10,0	100,0
	11-15 tahun	0	00,0	00,0	100,0

Total	40	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Masa kerja karyawan pada Divisi Kurir paling banyak 0-5 tahun karena J&T Express Cabang Garut baru beroperasi pada tahun 2015 atau ± 7 tahun yang lalu sehingga masa kerja karyawannya belum terlalu lama.

Pengolahan data lainnya dilakukan diantaranya uji validitas dengan nilai r hitung lebih besar dari 0,2573 sehingga data yang diperoleh terkait variabel kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, dan kinerja karyawan dinyatakan valid.. Kaidah. keputusan yang digunakan pada uji reliabilitas yaitu diperoleh nilai *Cronbach Alpha* $> 0,07$ maka alat ukur dikatakan reliabel.

Berdasarkan hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas pada variabel kecerdasan emosional, kompetensi komunikasi, dan kinerja karyawan dinyatakan sesuai dengan kriteria uji asumsi klasik tersebut dengan gambar histogram yang membentuk lonceng dengan *P-plot* pada garut diagonal. Hasil uji multikolinearitas dengan nilai TOL $0,816 \leq 10$ serta nilai VIF sebesar $2,781 \leq 10$. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini diindikasikan dengan *scatterplot* yang tidak membentuk suatu garis.

Gambaran variabel kecerdasan emosional yang paling tinggi dari dimensi yang digunakan adalah dimensi pengendalian diri. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan mampu mengendalikan diri ketika melakukan pelayanan terhadap konsumen akhir. Bentuk pengendalian diri kurir J&T yaitu ketika memperoleh kendala ketika mengirimkan paket kepada pelanggan yang tidak ada ditempat atau sulit dihubungi. Cara pengendalian kurir terhadap pelanggan yang bermasalah yaitu dihubungi sebanyak 2 kali kemudian kurir langsung beralih kepada pelanggan lainnya untuk mengefisienkan waktu. Jika pelanggan bermasalah tersebut sampai akhir pengiriman paket masih tidak merespon maka kurir melaporkan pelanggan tersebut kepada pihak admin di kantor sehingga dapat dihubungi kembali di lain waktu. Kurir tidak mengekspresikan dengan kemarahan karena menjaga integritas perusahaan, sehingga untuk menghindari rasa marah maka kurir berusaha untuk melibatkan pihak admin perusahaan untuk membantu menghubungi pelanggan.

Disamping itu, kompetensi komunikasi yang dimiliki tampak pada dimensi komunikasi horizontal yang menunjukkan Divisi Kurir memiliki kompetensi komunikasi dengan teman sejawat sehingga koordinasi antar bagian dapat terlaksana dengan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan keterlibatan admin dalam membantu Divisi Kurir untuk membantu menghubungi pelanggan yang sulit dihubungi. Kinerja karyawan pada penelitian ini menunjukkan kinerja yang sangat baik yang dibuktikan dengan skor tertinggi pada dimensi kualitas kerja karyawan yang terlihat dari jumlah *complaint* dari pelanggan yang rendah.

Disamping itu, peneliti melakukan pengujian hipotesis baik secara simultan dan parsial, seperti pada Tabel 4.

Tabel 4: *Fit model test*

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.504	2	2.252	7.264	.002b
	Residual	11.471	37	.310		
	Total	15.975	39			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan, Komunikasi

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel ANOVA di atas dapat diketahui besarnya F_{hitung} sebesar 4,504. Dengan hasil $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,504 > 2,850$) sementara nilai F_{tabel} pada penelitian ini yaitu 2,850. Oleh karena itu, nilai $Sig. < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dihasilkan dapat mengukur pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan. Disamping itu, persamaan regresi linier berganda yang diperoleh ditunjukkan dengan:

Tabel 5: Persamaan regresi linier berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.596	.518		5.014	.000
	Kecerdasan	.397	.163	.461	2.441	.020
	Komunikasi	.065	.126	.097	3.516	.009

a. Dependent Variable: Kinerja

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh yaitu:

$$Y = 4,596 + 0,379 X_1 + 0,065 X_2 + \varepsilon$$

Persamaan tersebut dapat diuraikan bahwa ketika kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi diasumsikan 0 maka nilai kinerja karyawan sebesar 4,596. Sementara itu, ketika kecerdasan emosional diasumsikan naik sebesar 1 maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,379. Dan peningkatan kompetensi komunikasi dinaikan sebesar 1 maka akan meningkat 0,065.

Tabel 6: Koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,531 ^a	0,282	0,243	1.55680

a. Predictors: (Constant), SK, LK

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,282 atau 28,2% , sedangkan sisanya 81,8% dipengaruhi oleh variabel lain (epsilon) yang tidak terdapat pada penelitian ini. Berdasarkan kaidah keputusan yang digunakan jika nilai Sig. < 0,05 maka H0 ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil uji regresi parsial pada penelitian ini memperoleh nilai Sig. sebesar 0,002 < 0,05 artinya adanya pengaruh kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi terhadap kinerja dari karyawan. Selanjutnya, kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang diindikasikan dengan skor sebesar 0,020. Begitu juga dengan hubungan kompetensi komunikasi terhadap kinerja karyawan dengan nilai Sig. sebesar 0,009.

5 Simpulan dan Saran

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan adanya pengaruh dari kecerdasan emosional seorang kurir yang disertai dengan kompetensi komunikasi sehingga mampu mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Pengaruh dari kedua variabel independen tersebut sebesar 28,2% dalam meningkatkan kinerja karyawan. Peningkatan kinerja kurir diindikasikan dengan adanya kemampuan dari kurir dalam mengendalikan emosi ketika melayani pelanggan dan kemampuan komunikasi horizontal. Namun, untuk lebih mengoptimalkan kinerja karyawan maka perusahaan perlu mengevaluasi kecerdasan emosional dengan mengadakan pelatihan *capacity building* bagi kurir untuk lebih memotivasi diri setiap kurir sehingga mampu mengendalikan emosi. Selain itu, pelatihan *public speaking* agar kurir juga mampu berkomunikasi dengan teman sejawat, pelanggan, maupun pimpinan dengan baik.

Daftar Pustaka

- S. P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2016.
- R. Purady, "Pengaruh Kecerdasan Emosional, Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Bina Marga Propinsi Sulawesi Tengah," *Katalogis*, vol. 4, no. 3, 2016.
- E. Sugiono and G. I. L. Tobing, "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan," *J. Manaj. Strateg. dan Apl. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 389–400, Jul. 2021.
- V. K. Dewi, "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Indosurya Kencana Di Bekasi," *JENIUS (Jurnal Ilm. Manaj. Sumber Daya Manusia)*, vol. 4, no. 2, pp. 164–171, Jan. 2021.
- R. L. Bayu and A. A. Wilasittha, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Samaco," *Behav. Account. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 249–258, Sep. 2021.
- S. Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- K. T. Fahira and R. M. Yasin, "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening," *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 1–19, Dec. 2021.
- N. Octavia, K. Hayati, and M. Karim, "Pengaruh Kepribadian, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan," *J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 16, no. 2, pp. 130–144, May 2020.
- R. Srivastava, "The impact of Communication skill of the manager on the Motivation, and

- Work performance of the employees - A Research Study,” *Pacific Bus. Rev. Int.*, vol. 6, no. 9, 2014.
- A. Soekardi, R. Indrawati, and N. Erni, “The influence of communication skill toward employee performance in radiology installation unit of hospital,” *Manag. Entrep. Trends Dev.*, vol. 4, no. 14, pp. 31–42, Dec. 2020.
- O. M. Sabie, R. Briscariu, C. Pîrvu, Ş. G. Burcea, and M. L. Gatan, “The relationship between emotional intelligence and human resource employee performance: A case study for Romanian Companies,” *Manag. Res. Pract.*, vol. 3, Mar. 2020.
- Sumanto, *Manajemen SDM : Memasuki Revolusi Industri 4.0*, 1st ed. Yogyakarta: ANDI, 2020.
- Handoko and T. Hani, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2014.
- I. Ayu and J. Putri, “The effect of work experience and characteristics of jobs on employee work achievement in shipping company,” *Soc. Sci. Educ. Res. Rev.*, vol. 1, no. 7, pp. 285–302, 2020.
- N. B. Hardyali, S. Suwarsi, and R. Frendika, “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Atas Angkasa Lanud Husein Sastranegara Bandung,” *Pros. Manaj.*, vol. 6, no. 2, pp. 888–893, Aug. 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.