



PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL, KECERDASAN SPIRITUAL, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KOTA PALOPO

Wahyuni Alang¹, Eka Suhartini², Miftha Farild³
^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. Dalam suatu instansi, salah satu faktor penting dalam mencapai tujuan adalah dengan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran dalam hasil dan ketetapan untuk dapat melaksanakan tugasnya. Keberhasilan di tempat kerja tidak hanya didasarkan pada kemampuan intelektual saja, tetapi juga didukung oleh pencapaian yang melibatkan kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menjelaskan pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh antara variabel, dengan pengujian hipotesis menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda, memanfaatkan *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS).

Kata Kunci : Kecerdasan emosional; kecerdasan spiritual; komunikasi organisasional

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of emotional intelligence, spiritual intelligence, and organizational communication on employee performance. In an agency, one important factor in achieving goals is human resources. Human resource management plays a role in the results and determination to be able to carry out its duties. Success in the workplace is not only based on intellectual ability but also supported by achievements involving emotional intelligence, spiritual intelligence, and organizational communication. This study aims to explore and explain the influence of emotional intelligence, spiritual intelligence, and organizational communication on employee performance. This study uses a quantitative approach to examine the influence of emotional intelligence, spiritual intelligence, and organizational communication on employee performance. This study uses a



quantitative approach to examine the influence between variables, with hypothesis testing using descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis, utilizing the Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

Keywords: *Emotional intelligence; spiritual intelligence; organizational communication.*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) sangat penting dalam mengelola sumber daya yang ada di suatu instansi, sehingga sumber daya manusia berfungsi menghasilkan, membawa hasil dan cermat dalam menjalankan tugasnya. Pada dasarnya manajemen sumber daya manusia merupakan pngendali dari semua perencanaan, mengorganisasikan, memimpin ataukah mengendalikan seluruh kegiatan pada tenaga kerja, pengembangan pegawai, kompensasi, pemeliharaan pegawai dan pemutusan hubungan kerja berdasarkan ketentuan dan perundang yang berlaku untuk mencapai sasaran dan tujuan individu. Kantor pelayanan pajak membentuk elemen Dirjen pajak hal tersebut merupakan tugas melayani Masyarakat dalam hal perpajakan (Yordian Novianus, 2023).

Melayani Masyarakat adalah tugas pegawai. Pegawai yang mengambil posisi aktif terhadap bidang masing-masing. Kinerja dari pegawai sangat berpengaruh terhadap tujuan instansi. Kinerja termasuk hasil dari tujuan yang berkualitas dicapai oleh pegawai yang terlibat langsung dalam pencapaian target disuatu instansi. Pencapaian kualitas pegawai yang memumpuni di bidangnya harus diperhatikan dalam mengelola kewajiban yang ada. Penataan yang baik pada sumber daya manusia juga dapat berefek kepada cara KPP Pratama Kota Palopo mengambil Keputusan terhadap kebijakan strategi yang tepat sehingga dapat bersaing dengan sehat dan kompetitif.

Kecerdasan emosional tidak mampu memprediksi kinerja organisasi secara menyeluruh. Namun kesadaran emosional diri, manajemen diri dan kesadaran orang lain tampaknya berhubungan dengan kinerja. Selain itu, kesadaran diri memprediksi kinerja berdasarkan analisis regresi. Kita dapat menarik kesimpulan bahwa memahami emosi dan mengembangkan regulasi emosi dapat membantu mencapai tujuan pekerjaan dan meningkatkan kinerja di tempat kerja (Helena Kren et al, 2020). Kembau et al., 2018 mengatakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu salah satunya keterlibatan kerjanya. Hal itu keterlibatan setiap orang akan mempengaruhi rasa memegang tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan (dalam Andri Yandi et al., 2022). Keterlibatan kerja setiap orang dan pemberian tanggungjawab yang tinggi yang berkaitan dengan suatu kewarganegaraan organisasi dan kinerja pekerjaan (Robbiin, 2008).

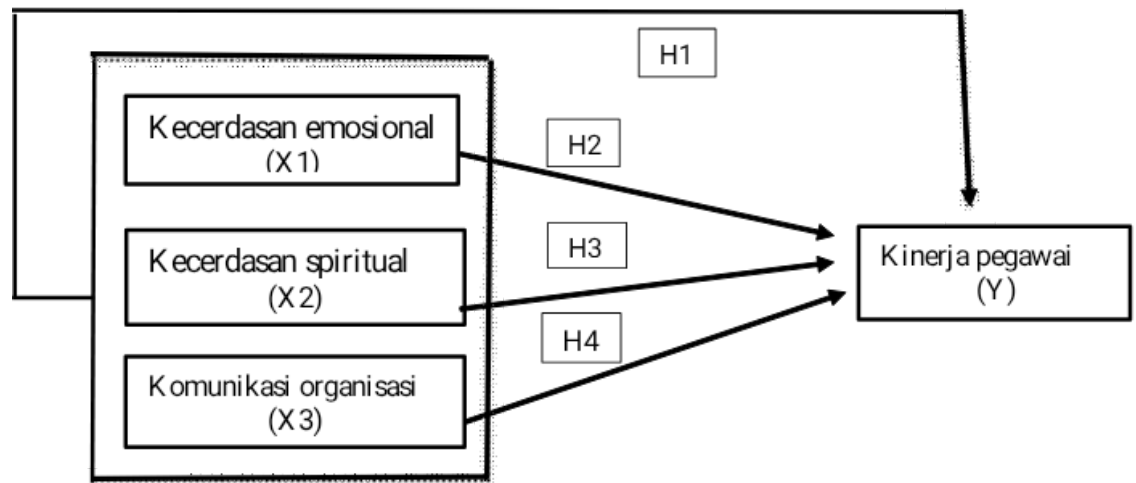
Kinerja berkorelasi positif dengan kecerdasan spiritual, dan menemukan kecerdikan, berbagai pengetahuan. Selain itu juga menemukan



kecerdasan spiritual berkorelasi baik dengan pemberdayaan psikologis pekerja, yang meningkatkan perilaku karyawan. Karyawan yang memiliki lebih banyak harapan dan keyakinan lebih mampu mempertahankan kinerja tingkat tinggi karena bantuan kecerdasan spiritual dalam hubungan antara pekerja dan kehidupan yang saling signifikan, apabila perilaku kinerja kreatif meningkat seiring dengan tingkat kinerja (dalam Amineh A. KhaddamA, 2023).

Adapun kecerdasan dan faktor diluar dari aspek pribadi seseorang yang memegang peran selain kecerdasanemosional yaitu kecerdasanspiritual dan komunikasiorganisasi. Zohar dan Marshall (dalam Ajar Siswandono, 2021) menngartikan kecerdasanspiritual sebagai kecerdasan untuk dapat menghadapi dan memecahkan persoalanmakna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk dapat menempatkan perilaku dan hidup manusia dalam konteks makna lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwasaja tindakan ataupun jalan hidup seorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain. Kecerdasanspiritual sebagai landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional dengan efektif.

Drejer (dalam Filliks Duwit, 2015) menyatakan tidak semua faktor seseorang pegawai merupakan kompetensi atupun hanya aspek pribadi yang mendesak dirinya mencapai kinerja yang superiorlah yang merupakan kompetensi. Satu aspek pribadi yang merupakan kompetensi ialah Komunikasi. Menurut robbins (Filliks Duwit, 2015) dengan adanya komunikasi, organisasi dapat merawat motivasi pegawai dengan memberikan pemahaman kepada pegawai terkait apa yang harus merekan kerjakan, seberapa baik mengerjakan dan yang dapat dilakukan pegawai untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada di bawah standar. Dalam Teori human relation merupakan unsur dalam manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada pentingnya pendekatan manajemen yang menekankan pentingnya faktor sosial dan psikologi di tempat kerja. Pendekatan dari teori *Human Relation* ini memandang karyawan sebagai makhluk sosial dengan kebutuhan dan perilaku unik dan bukan sekedar entitas ekonomi.



METODOLOGI

Penelitian yang digunakan pendekatan kuantitatif, Teknik dan alat yang digunakan penelitian ini merupakan Asosiatif Kuantitatif yang merupakan suatu teknik penelitian ilmiah untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo yang berjumlah 110 orang. Sampel digunakan dalam penelitian ini merupakan Teknik sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel (Sygiyono, 2016). Teknik pengumpulan data primer digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dan wawancara. Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner yang merupakan pengumpulan data yang efisien yang berisi pertanyaan berdasarkan indicator variable independent yaitu kecerdasan emosional (X1), kecerdasan spiritual (X2), komunikasi organisasi (X3), variable dependen yaitu kinerja pegawai (Y). Menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda, memanfaatkan Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

HASIL

Uji validitas

Semua item dalam pernyataan kuesioner memiliki korelasi yang diperbaiki secara keseluruhan (r -hitung) yang lebih besar dari r -tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan $n = 110$ dengan rumus mencari R Tabel ($df=N-2$) maka $df = 110-2 = 108$ sehingga di dapat nilai R tabel sebesar 0,187. Ini menunjukkan bahwa semua item dalam penelitian ini valid karena nilainya lebih besar dari nilai r -tabel sebesar 0,187 sehingga semua item dalam pernyataan kuesioner dapat digunakan untuk pengujian tambahan.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan alat mengukur kuesioner yang merupakan pernyataan dari indikator pada variable independent dan dependen. Teknik pengujian ini dapat digunakan koefisien *alpha cronbach*, jika *Cronbach alpha* $< 0,6$ dinyatakan reliabilitas buruk, jika *Cronbach alpha* $0,6 - 0,79$ dinyatakan reliabilitas di terima dan jika *Cronbach alpha* $> 0,8$ dinyatakan Reliabilitas baik (Yusuf dalam Sari et al, 2021).

Tabel
Uji Realibilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
Kecerdasan Emosional (X1)	0,940	10
Kecerdasan Spiritual (X2)	0,929	10
Komunikasi Organisasi(X3)	0,911	8
Kinerja (Y)	0,898	12

Diatas menunjukan bahwa semua variable Kecerdasaan Emosional, Kecerdasaan Spiritual, dan Komunikasi Organisasi terhadap kinerja telah memenuhi batas koefisien reliabilitas, yaitu cronbach alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang digunakan untuk Variablee Keceerdasan Eemosional, Kecerdasan Spiritual dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk dapat menguji apakah model regresi variabel pengganggu atau residul memiliki retribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistic tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Variabel residual yang berdistribusi normal dapat dilihat dari nilai signifikan *Monte Carlo*. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikan *Monte Carlo* $> 0,05$. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak memenuhi syarat uji normalitas (Ghozali dalam Putu Cndra Dewi, 2019).

Tabel
Hasil Uji Normalitas *one-sample kolmogorov-smirnov test*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.72651460
Most Extreme Differences	Absolute		.143
	Positive		.091
	Negative		-.143
Test Statistic			.143
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.018 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.015
		Upper Bound	.022

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan persamaan *Monte Carlo* menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal yakni *Monte Carlo Sig.* 0,022 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual dan berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Tabel
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
(Constant)			
Emosional	Kecerdasan	.409	2.445
	Kecerdasan	.427	2.339
Organisasi	Komunikasi	.641	1.559

Nilai variabel Kecerdasan Emosional (X1.) memiliki nilai tolerance yaitu 0,409 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF 2,445 lebih kecil dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas. Variabel Kecerdasan Spiritual (X2) memiliki nilai tolerance 0,427 lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF 2,339 lebih kecil dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas. Variabel Komunikasi Organisasi (X3) memiliki nilai tolerance 0,641 lebih besar dari 0,10 dengan nilai VIF 1,559 lebih kecil dari 10, maka tidak ada gejala multikolinearitas.



DISKUSI

a) Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo.

Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo. Hal ini dapat diartikan bahwa, pegawai melaksanakan tugasnya, mampu mengenali dirinya, bersikap terbuka dari apapun jenisnya terkait pekerjaan dan komunikasi yang baik antara pegawai dengan atasan maupun sesama karyawan yang dapat menimbulkan perasaan positif setiap individu, dan hal inipun pegawai dapat mencapai target yang ingin dicapai. Hal ini juga mendukung penelitian Annisa Aprilia et al., (2023) dengan judul pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan sosial, kecerdasan spiritual dan beban kerja terhadap pegawai dengan menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Dalam pendekatan teori human relation juga mendukung bahwasanya pegawai ataupun karyawan sebagai makhluk sosial dengan kebutuhan dan perilaku unik dan bukan sekedar entitas ekonomi. Teori ini menemukan bahwasanya faktor sosial, seperti kepuasan kerja dan rasa memiliki mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal hasil lahir teori hubungan manusia, yang mengajurkan untuk memperlakukan pegawai sebagai individu dan mengakui pentingnya interaksi sosial yang positif di tempat kerja (Sujan, 2023).

b) Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo.

Kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota palopo. Artinya kemampuan kecerdasan emosional pegawai semakin meningkat. Pegawai juga mampu dalam mencermati perasaannya maupun pegawai lain, mengelola emosi diri maupun sesama pegawai, memotivasi diri, dan empati sesama pekerja maupun atasan. Artinya kecerdasan emosional semakin tinggi dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Dari hasil hubungan kecerdasan emosional terhadap kinerja menunjukkan hasil dengan penelitian terdahulu. Penelitian Sri Langgeng Ratnasari et al., (2020), dalam jurnal kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan linguistic terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di D'Merlion Hotel



Batam. Dimana karyawan mampu mengenali dan mengelola emosionalnya, karyawan dapat memberikan motivasi pada diri sendiri dalam bekerja, karyawan mampu timbang rasa maupun empati antar sesama pekerja dan hubungan sosial karyawan dapat terjalin dengan baik.

Dalam pendekatan teori human relation juga mendukung bahwasanya wujud manusia adalah suatu proses rokhaniah yang tertuju pada kebahagiaan berdasarkan watak, kepribadian, sifat, tingkah laku dan aspek kejiwaan pada diri manusia (Onong Uchajana, 2013). Hasil penelitian terdahulu Nina Octavia et al., (2020) dalam jurnal pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

c) Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo.

Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo. Hal ini disebabkan pegawai yang memiliki kemampuan dalam memaknai setiap tindakannya terutama dalam kejujuran, keterbukaan dari apapun jenis bentuknya, memahami dirinya, dan fokus untuk mencapai tujuan instansi. Dapat diartikan bahwa semakin tinggi kecerdasan spiritual pegawai maka kinerjanya juga akan baik.

Hasil penelitian terdahulu Putu Candra Dewi (2019) dalam jurnal pengaruh kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional, pengetahuan, pengalaman kerja dan pelatihan system informasi berbasis computer pada kinerja. Hasil dari penelitian tersebut adalah kecerdasan spiritual berpengaruh positif. Kecerdasan spiritual merupakan kemampuan seseorang mengartikan bagaimana arti dari kehidupan serta memahami nilai dari setiap perbuatan yang dilakukan dan kemampuan setiap seseorang menjadikan manusia yang dapat menyadari dan menentukan makna, moral, nilai dan cinta terhadap power yang lebih besar dan sesama makhluk hidup karena rasa sebagai bagian universal, sehingga dapat membuat manusia dapat menempatkan diri dan hidup yang lebih positif dengan penuh kedamaian, kebijaksanaan dan kebahagiaan yang hakiki.

Dalam teori human relations juga mendukung yaitu dalam instansi hubungan kemanusiaan menjadi hal utama karena menjadi rana penghubung antara pegawai dengan rekan sejawatnya serta antara pegawai dengan pimpinan. Keadaan lingkungan dalam pelaksanaan tugas dan tugas antara pegawai yang lain tidak lepas dari interaksi untuk kelancaran dan keharmonisan kerja Eka Cahyani Putri Susanti (dalam Nurul 1995:67).



d) Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo.

Komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Palopo. Hal itu semakin baik dan pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan, komunikasi yang tinggi dapat membuat produktivitas pegawai meningkat dan mempengaruhi kinerja pegawai itu sendiri. Komunikasi organisasi merupakan alat bertukar informasi terkait pekerjaan yang dalam bentuk ide, gagasan, ataupun saran dalam menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian terdahulu Robbins (2009) menjelaskan komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan kejelasan kepada karyawan tentang apa yang harus dilakukan, seberapa baik mereka mengerjakan dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja jika sedang berada dibawah, komunikasi memegang peranan penting didalam menunjang kelancaran aktivitas karyawan diperusahaan. Hasil penelitian oleh Anang Mardianto di PT Bank BPD Tengah yang mendapatkan hasil bahwa variabel komunikasi organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.

Dalam teori human relations juga mendukung yaitu suatu interaksi bukan sekedar relasi maupun hubungan yang pasif melainkan suatu aktivitas merupakan action oriented untuk dapat mengembangkan hasil yang lebih produktif dan memuaskan (Gie dalam Yuli Febrian antika, 2022).

REFERENSI

- Agnes Triana et al. pengaruh komunikasi organisasi terhadap knowledge sharing dan kinerja karyawan. Jurnal administrasi bisnis, vol.35 no.2, 2016.
- Ajar Siswandono. Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan "key talent". P-ISSN:1907-3011-e-ISSN: 2528-1127 296. 2021.
- Amineh A. Khaddam et al.,2023. How spiritual leadership influences creative behaviors: the mediating role of workplace climate. Intern.journal of profess. Bus, review. Miami,v 8, n.2 p.01-19 e01106 2023.
- Andri Yandi et al., 2022. Employee performance model: work engagement through job satisfaction and organizational commitment (a study of human resource management literature study). Vol 3, issue 3, January 2022.
- Annisa Aprilia et al 2023. Pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan sosial, kecerdasan spiritual dan beban kerja



- terhadap kinerja terhadap pegawai pada balai besar pengawas obat dan makanan (BBPOM) di mataram. (Vol.2, no.3).
- Helena Kren et al 2020. The role of emotional intelligence in organizational performance. *Periodica polytechica sosial and management sciences*, 29(1), pp. 1-9 2021.
- Nina Octavia et al 2020. Pengaruh kepribadian, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. (Vol.16 No.2).
- Putu Candra Dewi 2019. Pengaruh kecerdasan spiritual, kecerdasan emosional, pengetahuan, pengalaman kerja dan pelatihan system informasi berbasis computer pada kinerja individual di adi dharma hotel. (Vol.1 No.3).
- Robbins, Stephen P DAN Judge, Timothy (2008). *Perilaku Organisasi*, Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Ary Ginanjar Agustian, 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi Dan Spiritual ESQ*, Jakarta: Penerbit Arga.
- Buzan Tony, 10 Cara Memanfaatkan 99% Dari Kehebatan Otak Anda Yang Selama Ini Belum Pernah Anda Gunakan, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Filliks Duwit. Pengaruh kompetensi komunikasi, kecerdasan emosional, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. *Jurnal emba*. Vol.3 No.4 Desember 2015, hal. 130-141.
- Sri Langgeng Ratnasari et al 2020. Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kecerdasan linguistic terhadap kinerja karyawan. (ISSN 2548-9909).
- Slamet Bambang Riono et al 2020. Pengaruh komunikasi organisasi, budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di rumah sakit dr. Soeselo kabupaten tegal. (Vol.2 No.4).
- Sujan. Human relations theory of management: meaning, history, experiment, examples, and pros/cons. July 23, 2023. <https://mbanote.org/human-relations-theory/>.
- Yuli Febian Antika "pengaruh human relation". Fakultas ekonomi dan bisnis UMP, 2022.
- WEB
<https://news.ddtc.co.id/optimalisasi-pajak-daerah-masalah-sdm-pemda-perlu-ditindaklanjuti-38040>