

**PENGARUH KOMUNIKASI, KREATIVITAS DAN KECERDASAN
EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN RESTO SARI
BAHARI GOMBONG**

DENNY WULANDARI HENDARMIN
Jurusan Manajemen, STIE Putra Bangsa Kebumen

ABSTRACT: *The writer did this research to know the influence of communication, creativity, and emotional intelligence to the performance of employee in Resto Sari Bahari Gombang.*

There are forty seven respondents in this study/research all the respondent are the employess of Resto Sari Bahari Gombang this research used descriptive and statistics method, helped by SPSS 22.00 program, in the statistics method was done by using validity tested, multiple regression analyst hypotheses tested with t testing and f testing.

Hypoteses test in t testing showed that variabele communication, creativity and emotional intelligence influence significantly to the performance of employees Resto Sari Bahari Gombang. In test f also showed significant value. The result of the research inicated the need of increasing of communication variable, creativity and emotional intelligence influence significantly to the performance of empolyees individualy or collectively. Coefficient value determination showed that the performance of empolyees Resto Sar Bahari Gombang by using communication variable, creativity and emotional intelligence amounted to 30,6 % while the remaining 60,4% is given by other variable which not present in this research.

Keyword : *Communication, creativity, emotional intelligence, the performance of empoyees, multiple regression.*

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Keanekaragaman rumah makan yang muncul saat ini sangatlah banyak dan beragam, serta memiliki berbagai macam makanan dan keunikan tempat itu sendiri. Pada era globalisasi saat ini perkembangan dunia usaha dan bisnis tumbuh dengan pesat, menyisakan peluang dan juga tantangan. Hal ini diikuti dengan polah hidup manusia yang bergerak dengan cepat. Sedangkan kuliner merupakan bisnis yang menjadi salah satu pilihan para pebisnis untuk di jalankan karena memiliki prospek yang baik. Dapat di lihat dengan semakin menjamurnya berbagai macam jenis bisnis di bidang kuliner mulai dari warung makanan dipinggir jalan, hingga resto besar, tetap ramai dikunjungi pengunjung. Dalam menarik konsumen untuk melakukan pembelian, perusahaan harus mampu menerapkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kondisi yang ada. Kinerja dalam suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh banyak hal

Sari Bahari menyediakan berbagai masakan, mulai dari makanan berat sampai makan pagi, siang ataupun malam hingga makanan kecil untuk baik untuk berbagai acara resmi maupun hanya untuk cemilan. Sari Bahari resto juga melayani pesanan untuk berbagai acara, baik skala besar maupun skala kecil. Dalam

menyelenggarakan pelayanan terhadap konsumen, kinerja resto

Sari Bahari dituntut untuk bisa memberikan layanan yang terbaik, peka terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan, memiliki kemampuan manajemen yang baik, dan mampu mencari terobosan untuk mengatasi segala kendala yang terjadi.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2009:67). Kinerja karyawan di Sari Bahari kurang baik karena karyawan belum mampu bekerja dengan baik, disebabkan oleh masing-masing karyawan belum melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Belum adanya kesadaran untuk melayani pelanggan yang akan menikmati hidangan di restoran, belum bersikap ramah tamah kepada konsumen, Dalam skala lebih detail kurang baiknya kinerja juga dipengaruhi oleh variabel-variabel yang berada disekitarnya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja yang pertama adalah komunikasi. Komunikasi yang baik akan meminimalisir kesenjangan antara berbagai pihak dalam Perusahaan, komunikasi yang baik merupakan mediator dalam proses kerjasama dan transformasi informasi dalam mendukung kemajuan Restoran. Komunikasi

yang baik akan menimbulkan iklim keterbukaan rasa tanggung jawab, dan kebersamaan. Komunikasi antar manajer dan bawahan, maupun karyawan sesama karyawan. Komunikasi sangatlah penting di Restoran karena karyawan perlu menyambut baik konsumen, penyajian, ramah tamah, sopan dalam melayani konsumen, berpakaian rapih, mempertahankan menu masakan dan cita rasa. Komunikasi di Resto Sari Bahari masih rendah terlihat dari kurang komunikatif, pramusaji kurang memahami apa yang diinginkan konsumen, tentang kerapihan tempat untuk makan, karena konsumen menginginkan masakan cepat untuk disajikan, namun terkadang chef dalam memasak belum tentu cepat dan langsung disajikan. Oleh karena itu perlu untuk meningkatkan komunikasi antara pramusaji dengan chef untuk penyajian kepada konsumen agar apa yang diinginkan terpenuhi, karena tujuan Resto Sari Bahari kepuasan pelanggan adalah kehormatan bagi kami.

Dari hasil observasi dan wawancara faktor kreativitas juga mempengaruhi kinerja, dengan adanya kreativitas karyawan mampu membuat sesuatu atau gagasan baru yang akan memperindah, mempermudah ataupun memajukan cara bekerja diharapkan dapat meraih keuntungan bagi perusahaan. Kreativitas karyawan juga merupakan faktor penting dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Agus styoro Cahyo Wibowo: 2013). Dengan demikian untuk meningkatkan kreativitas seorang

kasir, chef dan pramusaji tentunya memiliki kreativitas yang berbeda pula. Dilihat dari pramusaji masih kurang dalam penataan ruang, kurang sigap dalam menangani pelanggan, chef dalam proses memasak kurang cepat untuk disajikan. Sedangkan kreativitas kasir belum terukur dengan baik, hanya menjalankan SOP dari perusahaan, sebagai contoh ketika setelah konsumen selesai membayar tidak ikut membereskan meja yang masih kotor. Kreativitas tentunya dapat diukur dengan pelatihan prima untuk chef agar mampu membuat inovasi menu baru. Kreativitas merupakan eksistensi dan pengembangan organisasi, karena kreativitas dapat terlihat dari produk, usaha, mode, atau model baru yang dihasilkan oleh individu dan kelompok dalam organisasi (Dharma dan akip:2004). Kreativitas di Sari Bahari belum mampu melakukan pengembangan produk dan strategi menu baru, karena kreativitasnya baru muncul dari seorang manajer. Selain komunikasi dan kreativitas mempengaruhi kinerja, karyawan juga mampu memiliki kecerdasan emosional, saat ini keberhasilan dan kesuksesan perusahaan tidak hanya didukung oleh kemampuan intelektual saja melainkan didukung oleh kemampuan untuk mengelola emosi.

Aspek kecerdasan emosional meliputi mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan baik (Goleman 2009:58). Kecerdasan emosional di Sari Bahari belum dapat terukur dengan baik,

karyawan belum dapat menempatkan emosi individu pada porsi yang tepat dan mengatur suasana hati. Karyawan belum mampu mengelola emosi, hanya mengedepankan egois masing-masing, Karyawan sering tidak memperdulikan tugas karyawan yang lain. Komunikasi yang kurang ketika ada teman yang meminta ijin tidak diperdulikan dan menyuruh ijin sendiri. Chef, kasir dan pramusaji belum dapat membina hubungan dengan baik antara karyawan satu dengan lainnya. Kecerdasan emosional juga bisa dengan cara dilatih cara mengetahui bagaimana karakter karyawan itu sendiri, agar bisa menjalin hubungan kerja yang baik untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan konsumen Resto Sari Bahari. Peneliti tertarik dengan mengambil topik yang berhubungan dengan kecerdasan emosional, dimana berperan penting dalam penentuan sikap dan pengelolaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka diambil judul penelitian yaitu **“Pengaruh Komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di Resto Sari Bahari Gombang”**

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang?
2. Bagaimana pengaruh kreativitas terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang?

3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang?
4. Bagaimana pengaruh secara bersama komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang?

1.3. Batasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu agar supaya penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam maka tidak semua masalah di teliti. Untuk peneliti perlu dengan adanya batasan masalah dalam penelitian ini. Diuraikan di atas , maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini di fokuskan pada penelitian komunikasi, kreativitas, dan kecerdasan emosional pada Resto Sari Bahari Gombang.
2. Data yang diperoleh berasal dari Kuisisioner Karyawan Resto Sari Bahari Gombang
3. Kinerja
Kinerja adalah Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Kinerja karyawan menurut Dharma (2003:355) hasil

kerja secara kuantitas, kualitas, Ketepatan waktu.

4. Komunikasi

Indikator komunikasi menurut Payne (Dalam Edwardin,2006) adalah sebagai berikut Motivasi komunikasi, Pengetahuan komunikasi, Ketrampilan komunikasi.

5. Kreativitas

merupakan inisiatif terhadap suatu proses atau ide yang bermanfaat, tepat, dan bernilai terhadap suatu tugas yang sesuai dengan pedoman atau petunjuk yang tidak lengkap sehingga menuntun kita untuk mengerti atau menemukan sesuatu yang baru. Pengukuran variabel kreativitas yang digunakan berdasarkan pada Putri (2012) indikator kreativitas meliputi keahlian, kemampuan berfikir, dan motivasi.

6. Menurut

Goleman (2009:58) secara umum ciri-ciri seseorang memiliki kecerdasan emosi adalah mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berfikir serta berempati dan berdoa.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana berpengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang.
- b. Untuk mengetahui bagaimana berpengaruh kreativitas terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang.
- c. Untuk mengetahui bagaimana berpengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang.
- d. Untuk mengetahui bagaimana berpengaruh komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional bersama-sama terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pemikiran tentang pengaruh Komunikasi, kreatifitas, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.
- b. Bagi pembaca hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi pembaca yang berkepentingan dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi petunjuk kepada Owner Sari Bahari Gombang agar lebih menyadari terhadap komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional kinerja karyawan di Sari Bahari Gombang.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan kepada manajemen Resto Sari Bahari Gombang agar menyadari tentang pentingnya komunikasi, kreativitas, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Kinerja Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tugas yang ingin dan harus dicapai, begitu juga dengan organisasi karena orang ingin memperoleh keuntungan usaha. Dalam mencapai tujuan organisasi sangat dipengaruhi perilaku organisasi (*Organization Behavior*), yang merupakan pencerminan dari perilaku (*behavior*) dan sikap (*attitude*) para perilaku yang terdapat dalam organisasi.

Menurut Mangkunegara (2001:67) kinerja karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pengukuran kinerja karyawan menurut Dharma (2003:355) mengatakan hampir semua pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai.

- b. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya) pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran atau tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaiannya.
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan.

Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa atau lazim, dengan baik simbol-simbol dan sinyal maupun perilaku dan tindakan.

Menurut Gitosudarmo (2000:197) komunikasi merupakan penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi. Dengan demikian komunikasi disimpulkan menjadi tiga tingkatan yaitu komunikasi antar individu, komunikasi dalam kelompok dan komunikasi keorganisasian.

Faktor-faktor yang memperngaruhi komunikasi

Untuk mencapai komunikasi yang efektif perlu diperhatikan faktor-faktor yang memperngaruhi. Adapun faktor-faktornya adalah sebagai berikut:

- a. Komunikasi harus tepat dan tepat sasaran, ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila
- c. kerugian bagi bagi penerima komunikasi. Hal ini perlu ditekankan, sebab meskipun komunikasi mudah dimengerti tetapi apabila komunikasi kurang lengkap, maka hal itu menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi. Sehingga pelaksanaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan.
- d. Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi Dalam menyampaikan suatu komunikasi apalagi bilamana komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal yang penting bagi perlu pengertian secara mendalam, maka faktor situasi dan kondisi dirasakan kurang tepat, bilamana komunikasi yang akan disampaikan tersebut dapat ditunda maka sebaiknya penyampaian komunikasi tersebut ditangguhkan.
- e. Komunikasi perlu menghindari kata-kata yang tidak enak. Agar komunikasi yang disampaikan mudah

penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi.

- b. Komunikasi harus lengkap Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan dimengerti dan dihindarkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang kurang baik. Dengan kata-kata yang kurang enak ini dimaksudkan adalah kata-kata yang dapat menyinggung perasaan penerima informasi, meskipun dalam kamus hal itu tidak salah dan cukup jelas.
- f. Adanya persuasi dalam komunikasi Seringkali manajer harus mengubah sikap, tingkah laku dan perbuatan dari orang-orangnya sesuai dengan yang diinginkan, untuk itu dalam pelaksanaan komunikasi harus disertai dengan persuasi.

”.

Indikator komunikasi

Indikator komunikasi menurut Payne (dalam edwardin, 2006) adalah sebagai berikut:

- a. Motivasi komunikasi Motivasi komunikasi sering kali terkait dengan kesediaan seseorang untuk mendekati menghindari interaksi dengan yang lain.

b. Pengetahuan komunikasi
Dalam membuat rencana tindakan, seringkali disebut sebagai skenario komunikasi. Para komunikator yang kompeten memiliki pengetahuan procedural untuk menyusun dan menjalankan skenario didalam situasi sosial yang berbeda dan harus memiliki kemampuan perseptif untuk membaca situasi sosial. Mengetahui prosedural adalah bagaimana mengetahui, bukan isi dari mengetahui bahwa atau mengetahui apa pengetahuan ini diraih melalui pendidikan, pengalaman, dan dengan pengamatan apa yang disebut prototipe dari kompetensi interpersonal, sebuah *role model* sekaligus mengetahui standar organisasi untuk komunikasi.

c. Ketrampilan komunikasi
Mencakup kinerja aktual dan perilaku. Hal ini sering kali merupakan bagaimana bagian yang sulit bagi komunikator mengubah motivasi dan rencana menjadi tindakan. Individu seringkali termotivasi untuk berkomunikasi dan memiliki pengetahuan. Tetapi kurang ketrampilan dan mengkonsumsikanya secara aktual. Banyak ukuran ketrampilan mencakup variabel-variabel terkait dengan orientasi lain. Kejenjangan sosial, keeskspresifan, manajemen interaksi, pendekatan-

pendekatan ketrampilan fokus pada kemampuan psikomotor kemampuan seseorang untuk berbicara, mendengar melihat dan mengungkapkan pesan-pesan non-verbal dalam situasi tertentu. Ketrampilan yang dibutuhkan oleh organisasi termasuk pembinaan hubungan, menyimak, dan mengikuti intruksi, memberikan umpan balik, bertukar informasi, mencari umpan balik, dan menyelesaikan masalah.

Kreativitas

Menurut Supriadi dalam Yeni Rachmawati (2005:15) mengutarakan bahwa kreativitas adalah kemampuan berfikir seseorang untuk melahirkan sesuatu yang baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata yang relative berbeda dengan apa yang telah ada. Kreativitas merupakan kemampuan berfikir tingkat tinggi yang mengimplikasikan terjadinya eskalasi dalam kemampuan berfikir, ditandai oleh sukses, diskontinuitas, diferensiasi, dan integrasi antara tahap perkembangan.

Ciri- ciri Kreativitas

Menurut Slameto (2003:17) dalam Supriadi mengatakan bahwa ciri-ciri kreativitas dapat dikelompokkan dalam dua kategori, kognitif dan non kognitif. Ciri kognitif diantaranya orisilitas, fleksibelitas, kelancaran, dan elaborasi. Sedangkan ciri non kognitif diantaranya motivasi sikap dan kepribadian kreatif.

Kedua ciri ini sama pentingnya, kecerdasan yang tidak akan menghasilkan apapun. Kreativitas hanya dapat dilahirkan dari orang cerdas yang memiliki psikologi yang sehat. Kreativitas tidak hanya perbuatan otak saja namun variabel emosi dan kesehatan mental sangat berpengaruh terhadap lahirnya sebuah karya kreatif. Kecerdasan tanpa mental yang sehat sulit sekali dapat menghasilkan karya.

Indikator kreativitas

Pengukuran kreativitas yang digunakan Putri (2012) indikator kreativitas meliputi:

- a. Keahlian
- b. Kemampuan berfikir
- c. Motivasi

Kecerdasan emosional

Istilah kecerdasan emosional muncul secara luas pada pertengahan tahun 1990-an. Menurut Goleman (2009:50) menyatakan bahwa kecerdasan majemuk yang dikemukakan oleh Gardner adalah manifestasi dari penolakan akan pandangan *intelektual quotient (IQ)*. Salovey (Goleman, 2009:57) menempatkan kecerdasan emosional. Kecerdasan yang dimaksud adalah kecerdasan antar pribadi dan kecerdasan intrapribadi. Kecerdasan emosi dapat menempatkan emosi individu pada porsi yang tepat, memilah kepuasan dan mengatur suasana hati. Koordinasi suasana hati adalah inti dari hubungan sosial yang baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2009:267:282)

- a. Lingkungan keluarga, kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak dikemudian hari, sebagai contoh adalah melatih kebiasaan hidup disiplin dan bertanggungjawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak lebih mudah untuk menangani dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak akan berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti kasar dan negative.
- b. Lingkungan non keluarga. Dalam hal ini adalah

lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini iasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu diluar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang laiannya.

Indikator kecerdasan emosional

Goleman (2009:58) aspek kecerdasan emosional secara khusus:

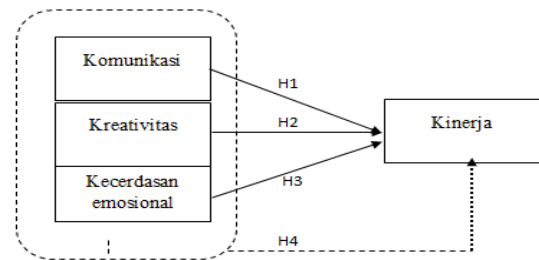
- Mengenali emosi diri
- Mengelola emosi
- Memotivasi diri sendiri
- Mengenali emosi orang lain
- Membina hubungan

Model Empiris

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Resto Sari Bahari Gombang

H2 : Kreativitas berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Resto Sari Bahari Gombang

H3 : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Resto Sari Bahari Gombang

H4 : Secara Simultan komunikasi, kreativitas dan Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Resto Sari Bahari Gombang

METODOLOGI PENELITIAN

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah karyawan Resto Sari Bahari Gombang , sedangkan obyek penelitian ini adalah variabel Komunikasi, Kreativitas Kecerdasan emosional dan kinerja.

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan yang mempunyai jabatan Kasir, Pramusaji dan Chef sejumlah 47 orang

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Komunikasi (X1)

Komunikasi adalah suatu tindakan pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa atau lazim, dengan baik symbol-simbol dan sinyal maupun perilaku tindakan.

Kreativitas (X3)

Menurut Supriadi dalam Yeni Rachmawati (2005:15) mengutarakan bahwa kreativitas adalah kemampuan seseorang untuk melahirkan sesuatu yang baru, baik berupa gagasan maupun karya nyata yang relatif berbeda dengan apa yang telah ada.

Kecerdasan emosional (X3)

Menurut Goleman (2009:45) menyatakan bahwa kecerdasan secara umum ciri-ciri seseorang memiliki kecerdasan emosional adalah mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir serta berempati dan berdoa.

Kinerja (Y)

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tugas yang ingin dan harus dicapai, begitu juga dengan organisasi karena orang ingin memperoleh keuntungan usaha. Dalam mencapai tujuan organisasi sangat dipengaruhi perilaku organisasi (*organization behavior*), yang merupakan pencerminan dari perilaku (*behavior*) dan sikap (*attitude*) para pelaku yang terdapat dalam organisasi.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang ditujukan untuk memperoleh jawaban dari responden.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung.

3. Kuesioner

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan yang diajukan sehubungan dengan variabel yang diteliti kepada responden.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2010:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang akan menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto (2014:174), yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel.

Alat Analisis Data Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan suatu instrumen guna mengukur sesuatu menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut (Sutrisno Hadi, 2004)..

Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap obyek yang sama dengan alat ukur yang sama dan hanya dilakukan terhadap butir-butir yang valid saja (Agustin, 2014).

Uji Asumsi Regresi Linier Berganda

1. Multikolinieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel terikat.

2. Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3. Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda yang dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kinerja

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi untuk X_1

b_2 = Koefisien regresi untuk X_2

b_3 = Koefisien regresi untuk X_3

X_1 = Variabel komunikasi

X_2 = Variabel kreativitas

X_3 = Variabel kecerdasan emosional

e = error (variabel bebas lain di luar model regresi)

Uji Hipotesis

Untuk menguji koefisien regresi dari variabel bebas secara keseluruhan maupun sendiri-sendiri terhadap variabel terikat digunakan uji F dan uji t, sebagai berikut:

1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama.

3. Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel terikat (Y).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Data Penelitian

Kuesioner dibagikan kepada seluruh karyawan Resto Sari Bahari Gombong sebanyak 47 orang.

Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 47 responden pada karyawan Resto Sari Bahari Gombong.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, jabatan, tingkat pendidikan, masa kerja yang ada pada karyawan Resto Sari Bahari Gombong.

Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner cukup valid sebagai instrumen penelitian dengan ketentuan jika hasil r hitungnya lebih besar dari r tabel dan $\alpha < 0,05$ maka dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, diperoleh koefisien validitas dalam setiap item dalam kuesioner. Hasil dari uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan atau keandalan dari

suatu alat terhadap suatu gejala yang diteliti. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada semua variabel penelitian dinyatakan reliabel karena nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6.

Uji Asumsi Regresi Linier Berganda

Uji asumsi regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui apakah model regresi dapat dipakai.

1. Multikolinieritas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel terikat. Cara mengetahui adanya multikolinieritas adalah dengan melihat besaran VIF (Variance Inflation Factor) dan besaran tolerance. Suatu regresi tidak mempunyai multikolinieritas apabila mempunyai nilai VIF di sekitar 1 (satu) dan atau mempunyai angka tolerance mendekati angka 1 (satu) (Gujarati, 2002:157).

Uji Multikolinieritas

**Variabel Bebas Collinierity
Statistics**

Tolerance VIF

Variabel Bebas	Collinier
	Tolerance
Komunikasi (X_1)	0,81
Kreativitas (X_2)	0,46
Kecerdasan emosional (X_3)	0,53

Sumber: Data primer diolah, 2017

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) disekitar angka 1 (satu) dan nilai *tolerance* mendekati angka 1 (satu) sehingga model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

2. Heteroskedastisitas

Pengujian dimaksudkan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah apabila tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil output *SPSS 22.00 for windows* dapat diketahui bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik pada grafik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut dapat dipakai.

3. Normalitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam

sebuah model regresi variabel bebas, variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Berdasarkan hasil output *SPSS 22.00 for windows* dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi, kreativitas, dan kecerdasan emosional terhadap karyawan Resto Sari Bahari Gombang.

Koefisien Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.854	2.858		2.048	.047
KOMUNIKASI	.052	.133	.055	.393	.696
KREATIVITAS	.168	.151	.207	1.114	.272
KECERDASAN EMOSI	.215	.101	.370	2.137	.038

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan output spss, maka persamaan regresi didapat sebagaimana dibawah ini.

$$Y = 5,854 + 0,052X_1 + 0,168 X_2 + 0,215X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan :

Nilai konstanta sebesar 5,854 menjelaskan bahwa jika tidak ada variabel komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional maka kinerja sebanyak 5,854 satuan.

1. Komunikasi (X_1) = 0,052, ini menunjukkan bahwa komunikasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja. Jika nilai komunikasi naik 1 point sementara variabel lain tetap, maka kinerja akan naik sebesar 0,052 kali.
2. Kreativitas (X_2) = 0,168, ini menunjukkan bahwa kreativitas berpengaruh positif terhadap kinerja. Jika nilai kreativitas naik 1 point sementara variabel lain tetap, maka kinerja akan naik sebesar 0,052 kali.
3. Kecerdasan emosional (X_3) = 0,215, ini menunjukkan bahwa motivasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja. Jika nilai motivasi naik 1 point

sementara variabel lain tetap, maka kinerja akan naik sebesar 0,215 kali secara signifikan.

Uji Hipotesis

Untuk menguji koefisien regresi secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama pengaruh komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombong digunakan uji t dan uji F.

1. Uji t

Uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.854	2.858		2.048	.047
KOMUNIKASI	.052	.133	.055	.393	.696
KREATIVITAS	.168	.151	.207	1.114	.272
KECERDASAN EMOSI	.215	.101	.370	2.137	.038

Sumber: Data primer diolah, 2017

- a. Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel komunikasi (X_1) mempunyai nilai t hitung sebesar 0,393 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,015 dengan tingkat signifikan 0,696 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hasil ini menyatakan bahwa komunikasi (X_1) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Y).
- b. Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel kreativitas (X_2) mempunyai

nilai t hitung sebesar 1,114 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,015 dengan tingkat signifikan 0,272 lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Hasil ini menyatakan bahwa kreativitas (X_2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Y).

- c. Dari hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional (X_3) mempunyai nilai t hitung sebesar 2,137 lebih besar dari t tabel sebesar 2,015 dengan tingkat signifikan 0,038 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hasil ini menyatakan bahwa kecerdasan emosional (X_3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Y).

2. Uji F

Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh antara variabel bebas komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional terhadap variabel terikat kinerja karyawan dengan ketentuan

Tabel Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41.705	3	13.902	6.325	.001 ^a
	Residual	94.508	43	2.198		
	Total	136.213	46			

Dari hasil uji ANOVA/bersama-sama, diperoleh nilai F hitung sebesar 6,325 lebih besar dari F tabel sebesar 3,209 dengan tingkat signifikan 0,001 lebih kecil dari $\alpha =$

0,05. Dengan rendahnya tingkat probabilitas 0,001 yaitu lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional secara bersama-sama.

Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.553 ^a	.306	.268	1.48262	.306	6.325	3

Sumber: Data primer diolah, 2017

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,306 atau 30,6%. Ini menunjukkan bahwa komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional di Resto Sari Bahari Gombang sebesar 30,6%. Sedangkan sisanya sebesar 69,4% dipengaruhi variabel lain di luar model.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah melakukan analisis data dan pembahasan terhadap hasil penelitian maka dapat disimpulkan beberapa hal :

1. Variabel komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombang. Aktivitas yang terjadi maka Hal tersebut berarti semakin meningkatnya komunikasi maka kinerja karyawan akan semakin meningkat tetapi tidak secara signifikan.

2. Variabel kreativitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombong. Hal tersebut berarti semakin meningkatnya kreativitas maka kinerja karyawan akan semakin meningkat tetapi tidak secara signifikan.

3. Variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari. Hal tersebut berarti dengan adanya kecerdasan emosional maka akan adanya peningkatan kecerdasan emosional akan semakin meningkatkan kinerja.

4. Sumbangan kontribusi terhadap kinerja pegawai oleh variabel komunikasi, kreativitas dan kecerdasan emosional sebesar 30,6%. Sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

5. Variabel kecerdasan emosional variabel yang dominan atau sebesar memberikan pengaruh kinerja dengan nilai t 2,137 lebih besar dari t hitung 2,015 memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombong.

Saran

Adanya saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Resto Sari Bahari Gombong perlu adanya upaya meningkatkan komunikasi antara atasan maupun bawahan, maupun karyawan satu dengan karyawan yang lain. Karena pada Restaurant sangat perlu adanya komunikasi, dengan adanya komunikasi yang baik maka kinerja Resto Sari Bahari akan meningkat. Pimpinan perlu mengadakan evaluasi tentang

pentingnya komunikasi antara karyawan satu dengan yang lain.

2. Kreativitas mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan untuk lebih diperhatikan adalah perlu diadakan pelatihan prima untuk meningkatkan kreativitas, diadakan juga pelatihan personality agar dapat mengelola kreativitas dengan baik. Bagian kasir harus lebih kreatif, sigap dan teliti dalam pembukuan keuangan maupun sigap saat ada konsumen. Pramusaji harus mampu meningkatkan kreativitas keramahannya dan senyum sesuai kebutuhan dengan konsumen. Chef juga harus bisa meningkatkan kreativitas membuat menu baru dan mempertahankan kelezatan makanan. Agar kreativitas Resto Sari Bahari Gombong semakin meningkat.

3. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja jujur menjunjung tinggi dalam bekerja, ramah sopan dalam menghadapi tamu, membina hubungan baik dengan sesama karyawan, tamu/pengunjung maupun atasan dan personalia. Berdasarkan hal tersebut penting bagi Resto Sari Bahari Gombong untuk mampu meningkatkan kecerdasan emosional kepada karyawannya.

4. Bagi peneliti yang ingin meneliti lebih lanjut tentang variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan pada Resto Sari Bahari Gombong, penulis berharap agar dapat meneliti variabel-variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini supaya menambah banyak manfaat dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*, Rhineka Cipta, Jakarta.
- Dharma, Agus. 2013. *Manajemen Sourvisi*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Dharma, S dan Akib, H. 2004. Kreativitas sebagai Esensi dan Orientasi Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal usahawan* (online) (06) : 29-36.
- Erwardin Laras Tri Ambas Sukses, 2006, Analisis Pengaruh Kompetensi Komunikasi, kecerdasan Emosional dan budaya organisasi Terhadap kinerja karyawan, studi pada PT POS Indonesia se kota Semarang.
- Goleman, Daniel. 2005. *Working With Emotional Intellegence*. Terjemahan Alex Tri Kantjono w. Jakarta:Gramedia Pustaka utama.
- _____. 2005. Kecerdasan Emosional:mengapa EI lebih penting daripada IQ.
- Gitosudarmo dan Sudita, 2000, *Perilaku Keorganisasian*, Edisi kedua Yogyakarta :BPFE.
- Mangkunegara.2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Revika Aditama.
- Mangkunegara, Anwar P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.
- Purwanto, Djoko, 2006. *Komunikasi Bisnis*, Edisi ketiga. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama : Erlangga.
- Putri, M.A. 2012. Analisis Pengaruh Kreativitas dan Perilaku Inovatif terhadap karyawan. *Jurnal Psikologi*. (online).
- Rachmawati, Y. 2010. *Strategi Pengembangan Kreativitas pada anak*. Jakarta: Kencana.
- Rivai, V. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Dari teori ke praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. dan Sagala, E.J. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta : Rajawali Pres.
- Setyaningrum, Rani, dkk. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap kinerja, skripsi, Dipublikasikan Fakultas ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Sugiono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wibowo, Ari. 2011. *Pengaruh Kecerdasan emosional Terhadap karyawan Asuransi Perorangan AJB Bumiputera 1912 Malang*. Skripsi yang tidak dipublikasikan:Universitas Brawijaya Malang.

Yakub Suardi, dkk. 2015. Pengaruh Kemampuan Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara I

(Persero) Aceh, Skripsi, dipublikasikan Program studi Sistem Informasi. Jl. A.H. Nasution No. 73 F-Medan.