

## **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI DOSEN TERHADAP KEPERCAYAAN MAHASISWA**

Kohar<sup>1)</sup>, Arifin<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammdiyah Pringsewu  
Email: [koharlampung@umpri.ac.id](mailto:koharlampung@umpri.ac.id)

### **Abstrak**

Masalah dalam penelitian ini adalah kepercayaan mahasiswa terhadap dosen dalam menyampaikan materi didalam kelas. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 121 orang mahasiswa FEB UMPRI dan sample sebanyak 30 orang mahasiswa FEB UMPRI. Teknik pengambilan sample memakai *non probability* sampling dengan jenis sampling jenuh. Uji hipotesa menggunakan uji t, uji F dan regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa hal ini terbukti nilai t hitung sebesar  $2,244 > t$  tabel 2, 00. Komunikasi dosen berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa hal ini terbukti nilai t hitung sebesar  $2,142 > t$  tabel 2,00. Kepercayaan mahasiswa dipengaruhi secara simultan, oleh kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi dosen. Hal ini terbukti dengan nilai sig  $0,00 < 0,05$ . Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda dapat dihasilkan persamaan regresi  $Y=5,197+0,407X_1+0,243X_2$ . Artinya jika  $X_1$  0 dan  $X_2$  0 nilai Y kepercayaan mahasiswa sebesar 5,197 setiap penambahan satu nilai  $X_1$  maka Y akan Bertambah sebesar 0,407 dan jika penambahan satu nilai  $X_2$  maka Y akan bertambah sebesar 0,243 Kedua variabel independen mempunyai hubungan positif dengan variabel Y.

**Kata Kunci** : Kecerdasan Emosional, Kemampuan Komunikasi, Kepercayaan Mahasiswa

### **PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan tinggi. Secara umum, organisasi yang bergerak dibidang pelayanan sangat dibutuhkan bagaimana tingkat

kepercayaan kepada pihak penerima layanan dalam hal ini adalah mahasiswa. Di dalam perguruan tinggi, membangun sebuah kepercayaan adalah suatu hal yang sangat penting. Selain itu sebagai dunia pendidikan kepercayaan yang

harus di tunjukan kepada mahasiswa adalah dalam bentuk pelayanan yang baik. Ketika seseorang mengambil suatu keputusan dia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dia percaya dari pada yang tidak dia percaya. Untuk bisa percaya dengan seseorang pasti kita memperhatikan sesuatu yang ada di dalam dirinya, dengan cara dia berkomunikasi, berinteraksi kepada lawan bicaranya.

Menurut Moordiningsih (2010:13), mengemukakan “kepercayaan adalah konsep yang mengandung harmoni, jaminan, dan kesejahteraan untuk individu dan komunitas”. Kepercayaan dikembangkan mulai dari keluarga dalam kelekatan hubungan orang tua dan anak. Kemudian kepercayaan berkembang dalam lingkungan kerabat dan teman dekat. membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Dosen adalah pemimpin di dalam kelas yang memimpin berjalannya suatu pembelajaran yang dia berikan kepada mahasiswa nya. Kepercayaan mahasiswa bisa dikatakan sebagai tolak ukur keberhasilan dosen dalam menyampaikan materi, meski

demikian kepercayaan mahasiswa terhadap dosen bukanlah perkara yang mudah diwujudkan karena perlu adanya sinergi diantara keduanya. Dosen seharusnya mampu membangun komunikasi yang dapat menjadi input bagi mahasiswanya. Jika dosen mampu membangun komunikasi dengan baik, maka kepercayaan mahasiswa kepada dosen akan tumbuh dengan sendirinya.

Komunikasi didalam perguruan tinggi menjadi bagian yang sangat penting, karena didalam perguruan tinggi terjadi proses penciptaan dan pertukaran pesan antara satu dan yang lainnya. Menurut Rivai (2018: 127), mengemukakan bahwa “komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami”. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain. Komunikasi di perguruan tinggi merupakan arus informasi, pertukaran informasi, jika di dalam

perguruan tinggi ditemukan informasi yang disampaikan tidak tepat pada sasaran, maka komunikasi di perguruan tinggi yang berjalan tidak sesuai dengan yang di harapkan.

Selain komunikasi, faktor lain yang mempengaruhi kepercayaan mahasiswa adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan merupakan kemampuan untuk menyelesaikan permasalahan melalui proses pembelajaran, pelatihan, dan perolehan pengalaman. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri dan memiliki daya tahan untuk menghadapi suatu masalah yang terjadi. Menurut Kreitner dan Kinicki (2018: 107), mengemukakan bahwa “kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengelola diri sendiri dan berinteraksi dengan orang lain secara dewasa juga konstruktif.. Seseorang yang dapat mengendalikan emosinya dengan baik dan dapat menyesuaikan diri dengan suasana hati antara individu dengan individu lainnya maka seseorang akan memiliki tingkat emosional yang baik dan akan lebih mudah untuk menyesuaikan diri didalam

lingkungan perguruan tinggi serta lingkungan sekitar. Kecerdasan emosional menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan, dan untuk meraih keberhasilan perguruan tinggi.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan kepada mahasiswa semester 8 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu, mahasiswa beranggapan bahwa mahasiswa menaruh kepercayaan terhadap kemampuan dosen dalam melakukan komunikasi didalam kelas hanya dengan beberapa dosen saja, hal ini dikarenakan banyak dosen yang kurang aktif dalam menyampaikan materi, dosen hanya menyampaikan materi yang sudah ada di power point tanpa menjelaskan maksud dari materi yang di sampaikan. Selain itu proses pembelajaran juga perlu didukung dengan kecerdasan emosional yang tinggi dari dosen dalam upaya menguasai dan menjalankan tugas dengan benar. Sebagian besar dosen masih memiliki kecerdasan emosional yang kurang baik seperti mudah marah, yang nantinya akan mengurangi kepercayaan mahasiswa dalam sebuah perguruan tinggi.

## LANDASAN TEORI

### a. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak begitu saja dapat diakui oleh pihak lain, melainkan harus dibangun mulai dari awal dan dapat dibuktikan. Kepercayaan adalah suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti.

Kepercayaan sebagai harapan yang timbul dari masyarakat dimana semua anggota harus bertindak dalam batas norma, dengan keteraturan, kejujuran, dan kerjasama.

Para ahli mendefinisikan kepercayaan dalam berbagai pengertian, antara lain disampaikan oleh para ahli berikut ini;

Menurut Yilmaz dan Atalay (2009:27), mengemukakan “kepercayaan adalah perilaku individu, yang mengharapkan seseorang agar memberikan harapan positif, adanya kepercayaan karena individu yang dipercaya dapat memberi manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh individu yang memberikan kepercayaan. Sehingga, kepercayaan menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan kerjasama”.

Menurut Mowen dan Minor dalam Donni Juni (2017,p.116) Kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Sedangkan menurut Pavlo dalam Donni Juni (2017,p.116) Kepercayaan merupakan penilalain hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian.

## **b. Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada diri sendiri maupun diri orang lain. Kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan individu dalam memantau baik emosi dirinya maupun emosi orang lain, juga kemampuannya dalam membedakan emosi dirinya dengan emosi orang lain, di mana kemampuan ini digunakan untuk mengarahkan pola pikir dan perilakunya.

Emosi adalah perasaan yang ada dalam diri kita, dapat berupa perasaan senang atau tidak senang, perasaan baik atau buruk. Dalam Word Book Dictionary (1994:690) emosi didefinisikan sebagai berbagai perasaan yang kuat, perasaan benci, takut, marah, cinta, senang dan kesedihan. Menurut pendapat Kreitner dan Kinicki (2018:107) mengemukakan “kecerdasan emosional

merupakan kemampuan mengelola diri sendiri dan berinteraksi dengan orang lain secara dewasa juga konstruktif”.

Sedangkan menurut pendapat Goleman (2018:107) mengemukakan bahwa “kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan etika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan implus, memotivasi diri mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati, dan membina hubungan dengan orang lain”. Daniel Goleman (1995:411) dalam Rini Hildayani menyatakan bahwa “emosi merujuk pada suatu perasaan atau pikiran-pikiran khususnya, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak”.

### c. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan, dan sebagainya dengan menggunakan simbol simbol, kata kata gambar, grafis angka, dan sebagainya. Komunikasi adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi untuk mencapai tujuan bersama dan komunikasi merupakan kaitan hubungan yang di timbulkan oleh penerus rangsangan dan pembangkitan balasannya.

Komunikasi atau *communications* dapat dipahami sebagai pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis*, yang bermakna umum atau bersama sama. Dan komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima dengan niat sadar untuk mempengaruhi perilaku mereka.

Menurut hovland (dalam priansa 2018:264) mengemukakan, bahwa “komunikasi adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain”.

Menurut laswell (dalam priansa 2018:264) mengemukakan bahwa “komunikasi terdiri dari unsur sumber, pesan, saluran atau media, penerima, dan efek”. Menurut rivai (2018:127) mengemukakan bahwa “komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, data diperoleh dari sampel populasi penelitian, dianalisa sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpeasikan. Metode deskriptif kuantitatif ini bertujuan mengetahui pengaruh antara variabel dan melaporkan objek atau subjek yang diteliti. Variabel-variabel yang digunakan dalam peneliti ini adalah variabel dependen (variabel terikat) dan variabel independen (variabel bebas). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kepercayaan mahasiswa. Sedangkan variabel bebas yaitu kecerdasan emosional dan komunikasi dosen. Instrumen untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner yang disusun secara tertutup dalam bentuk *skala likert*. “skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil perhitungan regresi berganda didapat nilai R-square sebesar 0,468, hal ini berarti 46,8% variabel kepercayaan mahasiswa dapat dijelaskan dari kedua variabel kecerdasan emosional dan

persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial yang terjadi, hal ini sudah spesifik dijelaskan oleh peneliti”.

(Sugiono,2013:132). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa semester delapan yang berjumlah 121 mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu. Sampel populasi yaitu 25% dari 121 mahasiswa semester delapan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu yang berjumlah 30 orang.

Dalam penelitian ini tehnik yang digunakan yaitu non probability sampling dengan jenis sampling jenuh. Non probability sampling adalah tehnik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

kemampuan komunikasi dosen, sedangkan sisanya 53,2% dijelaskan atau dipengaruhi faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini.

Dari pengujian data dengan menggunakan regresi linier berganda, ternyata variabel kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi dosen berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Pringsewu. Pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 46,8%. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam memonitor perasaan dan emosinya baik pada diri sendiri maupun diri orang lain. Dalam penelitian ini ada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepercayaan mahasiswa.

Komunikasi dosen adalah proses dimana pihak-pihak saling menggunakan informasi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam penelitian ini ada pengaruh komunikasi dosen terhadap kepercayaan mahasiswa.

Kepercayaan mahasiswa adalah suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Dalam penelitian ini kepercayaan mahasiswa dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan komunikasi dosen.

Dilihat dari analisa deskriptif pada variabel (X1) kecerdasan emosional 9,5% responden dalam kategori kurang baik 81% sedang dan 9,5% dalam kondisi baik kategori dosen dalam kategori kecerdasan emosional yang kurang baik harus menjadi perhatian dan fokus bagi institusi untuk meningkatkan atau memperbaiki. Sebagai penyampai informasi atau sebagai seorang publik figur maka kecerdasan emosional menjadi tolak ukur untuk keberhasilan seorang dosen. Tidak ada egoisme antara dosen dan mahasiswa didalam proses belajar mengajar. Pada variabel komunikasi dosen 15% berada pada kategori kurang baik 82% sedang dan 3% baik data ini menunjukkan masih ada dosen yang kurang mampu berkomunikasi dalam menyampaikan materi. Hal ini akan mempengaruhi kualitas dan tingkat keberhasilan pengajaran seorang dosen, Karena dosen adalah publik figur yang patut dicontoh mahasiswa. Dosen juga sebagai penyampai informasi maka dari itu dosen dituntut untuk mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. Mau tidak mau itu menjadi tuntutan seorang dosen.

Pada variabel kepercayaan mahasiswa 8% dalam kategori kurang 78% dalam kategori sedang 14% dalam kategori baik. data ini menunjukkan hanya 14% mahasiswa yang mempunyai tingkat kepercayaan yang baik kepada kecerdasan dan kemampuan komunikasi dosen. Jika kecerdasan emosional dosen di dalam kelas baik dan kemampuan komunikasi dosen dalam memberikan materi didalam kelas juga baik maka kepercayaan mahasiswa kepada dosen akan lebih baik lagi dari sebelumnya.

#### DAFTAR REFERENSI

- Dessler, Gary. 2013. *Human Resource Management*, 13<sup>th</sup> Edition. London: Pearson Prentice Hall Inc.
- Grensing, Lin. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Usaha Kecil dan Menengah*, Alih Bahasa. Jakarta: PT Ina Publikatama.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hizkia Potu. 2013. *Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa*. Jurnal Governance. Vol. 5 (1)
- Indrasari, Meithiana. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Indomedia Pustaka, Sidoarjo
- Mangkuprawira. 2009. *Bisnis, Manajemen, dan Sumberdaya Manusia*. Bogor: IPBPress.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: GhaliaIndonesia
- Ogie Kustiadi, Zulfa Fitri Ikatrinasari.2018. *Perancangan Penilaian Kinerja Dengan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale Di Pt. Zeno Alumi Indonesia*. Jurnal Inkofar. Vol 1 (1)
- Pratama. 2020. *Pengaruh Oroentasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran pada UMKM Pengarajin Anyaman Pandan Rajapolaj Tasikmalaya*. Jurnal.Jiim.Vol 6 (1)
- Prawironegoro, Darsono & Dewi. 2016. *Manajemen SDM Abad 21 (Sumber Daya Manusia)*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Risma Anita & Ratna Sari. 2020. *Konsep Adversity & Problem Solving Skill Teori dan Konsep*.Bening Media Publishing, Palembang

Subandi.2020. Aplikasi Penilaian  
Kinerja Dan Perilaku Kerja  
Karyawan Universitas Budi  
Luhur Berbasis Web.  
Universitas Budi Luhur. Jurnal  
BIT. Vol 17 (1) 46-52