

VOL: 3

NO.1

JUNI 2017

ISSN : 2443 - 3756

ATRABIS

JURNAL

**ADMINISTRASI
BISNIS**



Diterbitkan oleh :

LPPM POLITEKNIK LP3I BANDUNG

JL. Pahlawan No. 59 Bandung 40123,
tlp +6222 250 6500

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

(STUDI PADA PT BANK BII MAYBANK INDONESIA TBK DIVISI SECURED LOAN ASIA
AFRIKA BANDUNG)

Panji Pramuditha S.Sos, M.M
Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik LP3i Bandung
panji.pramuditha@gmail.com

Abstract

The aim of this study is examine the impact between emotional intelligence and job satisfaction to job performance. This study is using survey from PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk Secured Loan division Asia Afrika Bandung, and used 64 people from secured loan division as respondent. Also, all data can be used. The outliers, validity, reliability, descriptive statistics and verificative statistics tests were conducted before hypothesis was tested. The linier regression analysis was used to examine the hypothesis. The result shows that emotional intelligence and job satisfaction have impact to job performance in PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk Secured Loan Division Asia Afrika Bandung of 63.84%, while the rest 36.16 % influenced by other variable. Based on the results of studies there are some advice to improve employee performance .The emotional intelligence be better if focus to motivate employees and do morning breafing. Gave directions in the point of view of customers. Clear the rewards and purnishment to increase again variable satisfaction work.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, and job performance.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan yang semakin maju di Indonesia membutuhkan SDM yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya. Sebagai lembaga yang bersifat pelayanan, perbankan sangat bergantung sekali pada sumber daya yang dimilikinya, terutama sumber daya manusia (SDM).

Perkembangan industri didukung oleh adanya perbankan yang memberikan jasa keuangan bagi industri-industri tersebut. Dilihat dari banyaknya perbankan yang sudah berkembang di Indonesia. Contohnya PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk yang merupakan bank merger antara bank BII (Bank Internasional Indonesia) dengan Maybank (Malayan Bank Berhard) yang dimiliki Negara Malaysia. Setiap perusahaan perbankan baik milik swasta maupun pemerintahan harus selalu siap dalam menghadapi gejolak perekonomian nasional. Sebagai contoh SDM merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu kualitas SDM senantiasa harus dikembangkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Salah satu competitive advantage bagi suatu organisasi adalah memiliki sumber daya manusia dengan kinerja yang baik. Sumber daya manusia dengan kualitas yang baik akan memberikan peranan

penting bagi keberlangsungan suatu organisasi dalam aspek sumber daya manusia yang dapat menyebabkan kinerja perusahaan berjalan dengan baik.

Menurut Salovey dan Mayer (2007:239) peranan kecerdasan emosional dibutuhkan dalam hal ini, sebagai faktor pendorong karyawan dalam mengelola emosi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan kemampuan mengelola emosi, peka terhadap perasaan diri tentunya akan membawa kita untuk terus semangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan perusahaan. Kecerdasan emosional sebagai kemampuan seseorang untuk memahami perasaan diri sendiri, orang lain, kemampuan untuk memotivasi diri serta mengelola emosi yang dirasakan ketika berhubungan dengan orang lain.

Disamping kecerdasan emosional, karyawan pun mempunyai keinginan untuk mencapai prestasi kerja yang lebih tinggi lagi, memiliki pendapatan yang sesuai atau sebisa mungkin pendapatan yang tinggi, dan kesempatan promosi yang diberikan perusahaan pada karyawannya. Robbins (2008:91) menjelaskan kepuasan kerja membantu karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan, melalui peningkatan kinerja karyawannya. Kepuasan kerja merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya

Tabel 1 Pencapaian Kinerja Karyawan

No	Kualifikasi	Target	Pencapaian
1	kualitas pekerjaan	100%	73%
2	ketepatan	100%	80%
3	Inisiatif	95%	86%
4	Kemampuan	90%	86%
5	Komunikasi	100%	80%

Sumber: Bagian Admin, Human Capital, Manajer secured loan (2015)

Persoalan dan fenomena yang mengemuka berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu manager pada divisi yang bersangkutan, kinerja karyawan masih belum optimal. karena kurangnya pencapaian target yang diberikan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional dimensi motivasi dari para karyawan. Dari hasil wawancara dengan admin *secured loan* pun dinyatakan terdapat keluhan nasabah akan *follow up* yang kurang pada saat mengajukan kredit dan ini berhubungan dengan keterampilan sosial dalam membina hubungan dengan nasabah mulai dari kemampuan berkomunikasi serta rasa empati dari karyawan yang merupakan dimensi kecerdasan emosional. Hal ini berdampak pada kualitas pekerjaan karyawan. Sehingga sasaran atau tujuan perusahaan pun terhambat.

Kecerdasan emosional pun dibutuhkan oleh karyawan. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi, senantiasa karyawan dapat memotivasi diri untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik lagi dan memiliki pengaturan diri yang dapat

membawa karyawan untuk terus semangat dalam melaksanakan tugas-tugasnya. (Goleman, 2009:46).

Selain itu berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan, terdapat hubungan dengan kepuasan kerja. Salah satu faktor ketidakpuasan mereka adalah kesempatan promosi yang kurang. Berdasarkan wawancara juga, beberapa karyawan mengatakan sulitnya pengangkatan status dari karyawan kontrak ke karyawan tetap, selain itu juga kurang puasnya dengan gaji yang diterima. Pada saat wawancara pun sebagian karyawan mengatakan ketidakpuasan mereka ada pada atasan mereka yang kurang kooperatif dikarenakan komunikasi yang kurang antara karyawan dengan atasan (supervisor), serta sering tidak konsisten dengan apa yang dikatakan. Dengan demikian diduga bahwa salah satu penyebab kurangnya kinerja karyawan PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk divisi *secured loan* Asia Afrika Bandung karena adanya dimensi kecerdasan emosional dan kepuasan kerja yang tidak tercapai.

Identifikasi dan Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan sebelumnya, maka dapat dilakukan identifikasi sebagai berikut : Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk divisi *secured loan* Asia Afrika Bandung?

Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk divisi *secured loan* Asia Afrika Bandung?

B. KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Di dalam sumber daya manusia, kita mempelajari bagaimana merencanakan dan mengatur manusia dan organisasi / perusahaan tempat dimana para manusia bekerja. Manajemen sumber daya manusia merencanakan, membangun, mengatur kepribadian suatu manusia, dan menyelaraskan hubungan antara manusia di dalam perusahaan ia bekerja. Lebih lanjut, manajemen sumber daya manusia juga memberikan pengetahuan dan pengalaman pada manusia untuk menghadapi suatu situasi, dan bagaimana seharusnya para manusia bertindak untuk menghadapi situasi tersebut (Senyucel, 2009:19). Manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan, praktek, dan sistem yang mempengaruhi kebiasaan, sikap, dan performa seorang karyawan (Rivai dan Sagala, 2009:87).

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) dapat diartikan sebagai ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan (Mathis dan Jackson, 2006:39).

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk menggunakan emosi secara efektif dalam mengelola diri sendiri dan mempengaruhi hubungan dengan orang lain secara positif. Menurut (Salovey dan Mayer, 2007:216). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan emosi, menerima dan membangun emosi dengan baik, memahami emosi dan pengetahuan emosional sehingga dapat meningkatkan perkembangan emosi dan intelektual. Kemampuan untuk mengatur kehidupan emosi seseorang dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya, melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial (Goleman, 2009:52)

Secara detail (Goleman, 2009:58-59) mengemukakan lima dimensi dalam kecerdasan emosional yaitu sebagai berikut :

1. *Self awareness* / Kesadaran diri

Kemampuan untuk memahami perasaan dari waktu ke waktu atau kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya. Dan ini merupakan hal penting bagi pemahaman diri seseorang, mengenali diri merupakan inti dari kecerdasan emosional, yaitu kesadaran akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan timbul.

2. *Self management* / Pengaturan diri

Hal ini untuk menjaga agar emosi yang muncul dapat terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi yang berlebihan yang meningkat dengan intensitas terlampaui tinggi atau untuk waktu yang lama akan berakibat negatif terhadap kestabilan emosional seseorang.

3. Kemampuan mengelola emosi akan berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran, serta mampu memulihkan kembali dari tekanan emosi. Kemampuan mengelola emosi meliputi kecakapan untuk tetap tenang, menghilangkan kegelisahan, kesedihan, atau sesuatu yang menjengkelkan. Seseorang yang memiliki kemampuan mengelola emosi dengan baik akan mampu menyikapi rintangan-rintangan hidup dengan baik. *Self Motivation* / Motivasi diri. Motivasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam aspek kehidupan manusia, demikian juga para pegawai mau melakukan sesuatu bilamana berguna bagi mereka untuk melakukan tugas-tugas pekerjaan kantor. Pegawai yang mempunyai intelegensi tinggi namun gagal dalam pelajaran karena kurang adanya motivasi. Hasil akan baik dapat tercapai jika diikuti dengan motivasi yang kuat. Motivasi akan sangat membantu seorang pegawai untuk konsentrasi dalam berkerja, karena dengan motivasi pegawai akan lebih bersungguh-sungguh dalam menekuni pekerjaannya

4. *Sosial awareness* / Empati

Kemampuan mengenali emosi orang lain (empati) adalah merasakan yang dirasakan orang lain, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang. Empati ialah bereaksi terhadap perasaan orang lain dengan respon emosional yang sama dengan

orang tersebut. Empati menekankan pentingnya mengindra perasaan dan perspektif orang lain sebagai dasar untuk membangun hubungan interpersonal yang sehat.

5. *Relationship management*/Keterampilan sosial Membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan, dan keberhasilan antar pribadi. Orang - orang yang hebat dalam ketrampilan ini akan sukses dalam bidang apa pun yang mengandalkan pergaulan yang mulus dengan orang lain, mereka adalah bintang - bintang pergaulan. Dalam rangka membangun hubungan sosial yang harmonis terdapat dua hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu, yaitu citra diri dan kemampuan berkomunikasi.

Kepuasan Kerja

Menurut Mathis dan Jackson (2006:41), kepuasan kerja merupakan suatu tahap emosional positif yang merupakan hasil evaluasi dari suatu pengalaman pekerjaan. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai keadaan yang menyenangkan atau emosi positif yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari (Luthans, 2008:27). Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja, diambil dari Luthans (2008:65-67) yaitu sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri
Terkait dengan karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan itu menyenangkan dan memuaskan serta memberikan tantangan kepada karyawan.
2. Pendapatan/gaji
Sejumlah upah yang diterima di mana hal ini dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding dengan orang lain dalam organisasi. Gaji merupakan imbalan tetap yang dibayarka berupa uang secara berkala atau dengan periode yang tetap, misalnya sebulan sekali.
3. Kesempatan promosi
Proses perubahan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dalam hierarki wewenang dan tanggung jawab yang lebih tinggi daripada wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan pada waktu sebelumnya, dengan kata lain diberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi tersebut
4. Pengawasan
Hubungan antara setiap karyawan dengan atasan langsung Rekan Kerja Teman kerja dalam organisasi dan interaksinya yang bersifat kerjasama dalam pekerjaan.
5. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan baik (bersih dan lingkungannya yang menunjang) akan membuat mereka untuk mudah menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja Karyawan

Kinerja adalah suatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencari tujuannya (Rivai dan Sagala, 2009:77). Kinerja adalah catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu selama satu periode pekerjaan tertentu (Bernardin dan Joyce, 2000:396). Menurut Sedarmayanti (2007:28), *performance* diterjemahkan menjadi kinerja, yang artinya pelaksanaan dalam bekerja, pencapaian prestasi kerja, hasil kerja atau yang disebut dengan keluaran dari suatu proses yang merupakan hasil dari prestasi kerja. Kinerja kerja merupakan gambaran hasil yang dilakukan karyawan tersebut maupun organisasi.

Kinerja karyawan merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia beberapa pengertian yang dikemukakan sebagai berikut, Sedarmayanti (2007:28) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan diambil dari (Mitchell, seperti yang dikutip dalam Sedarmayanti, 2007:42) 5 kriteria yang menjadi deskripsi perilaku individu secara spesifik dalam kinerja karyawan, antara lain:

1. Kualitas pekerjaan (*Quality of work*)
Jumlah kerja (kualitas kerja) yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
2. Ketepatan (*Promptness*)
Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, penggunaan waktu kerja yang disesuaikan dengan kebijakan yang sudah ditentukan.
3. Inisiatif (*Innitiative*)
Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan bertanggung jawab dengan baik atas tugas yang diberikan
4. Kemampuan (*Capability*)
Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan atau menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Komunikasi (*Communication*)
Membina kerja sama atau hubungan dengan pihak lain (*client/satu tim*)

Kerangka Pemikiran

Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat dan untuk mengimbangi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, dan teknologi didalam suatu perusahaan/organisasi diperlukan pegawai yang mempunyai kinerja tinggi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Kecerdasan emosional adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk menciptakan keselarasan emosi diri sendiri dan orang lain. Menjadikan hal tersebut sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas kerja dan membina hubungan yang baik (Goleman, 2009:43).

Faktor lainnya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja sangatlah dibutuhkan oleh karyawan, dengan adanya kepuasan kerja karyawan akan mempunyai kinerja yang tinggi. Kepuasan kerja dilihat dari beberapa hal gaji/upah, kesempatan promosi, rekan kerja, dan suasana kerja (Luthans, 2008:65).

C. METODE PENELITIAN

Objek/Subjek Penelitian

Populasi merupakan kumpulan subyek dan obyek penelitian yang memiliki kuantitas-kuantitas yang telah ditetapkan. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 64 orang. Pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah seluruh karyawan divisi *secured loan* PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk Asia Afrika Bandung yang minimal sudah bekerja selama 1 tahun. Dan obyek penelitian adalah PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk divisi Asia Afrika Bandung. Dalam menghitung jumlah sampel pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode sensus

Menurut Sugiyono (2012:63), proses pengambilan sampel penelitian dilakukan secara keseluruhan dari populasi tersebut, jika jumlah anggota subyek dalam populasi dianggap kecil atau kurang dari 100 orang. Teknik yang mengambil satu kelompok populasi sebagai sampel secara keseluruhan dan menggunakan kuesioner yang terstruktur sebagai alat pengumpulan data yang pokok untuk mendapatkan informasi yang spesifik dan metode ini disebut dengan metode sensus.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif (*descriptive research*) dan verifikatif (*verificative research*). Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena. Sedangkan verifikatif bertujuan untuk mengetahui kebenaran hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya (Sugiyono, 2012:10). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Analisis Data

Uji validitas, Menurut Sugiyono (2012:102) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Untuk mencari nilai validitas dari sebuah item kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut.

Uji Reliabilitas, Reliabilitas adalah tingkat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan dari sebuah instrumen. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran *relative* konsisten apabila pengukuran dilakukan berkali-kali. Reliabilitas alat ukur diuji menggunakan program *computer* SPSS dengan rumus *cronbach alpha α* , sebagai berikut (Arikunto, 2002:60)

Uji Asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heterokedestitas, Uji Autokorelasi. Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya. Di dalam penelitian ada 2 buah variabel independen yaitu kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, kemudian 1 buah variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Uji Korelasi, sekumpulan teknik untuk mengukur hubungan (kekuatan hubungan) antara dua variabel (Lind, seperti yang dikutip dalam Sunjoyo, dkk., 2012:140).

Uji Koefisien Determinasi, bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (KD) adalah

$$KD = (r \times r) \times 100\% \quad \text{Dimana:} \quad r = \text{Adjusted R Square}$$

Melalui uji regresi akan diketahui data-data statistik yang dipakai melakukan uji lanjutan berupa :

1. Uji F

Bila F hitung lebih besar dari F tabel, maka koefisien korelasi ganda yang diuji adalah signifikan. Tetapi apabila F hitung lebih kecil dari F tabel, maka koefisien korelasi ganda yang diuji tidak signifikan. (Sugiyono, 2014).

2. Uji t

Membandingkan hasil nilai t hitung dengan t tabel. Bila t hitung lebih besar dari t tabel, maka ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Tetapi apabila t hitung lebih kecil dari t tabel, maka tidak ada pengaruh signifikan. (Sugiyono, 2014).

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak 327 responden, dimana proses pengambilan data dilakukan selama 2 minggu di sekitar jalan Surya Sumantri, dengan syarat responden pernah berbelanja minimal 1 kali di salah satu

empat toko yang berada di sepanjang jalan Surya Sumantri. Berdasarkan hasil penyortiran, data yang bisa dipakai hanya sebanyak 291 responden.

Uji Validitas

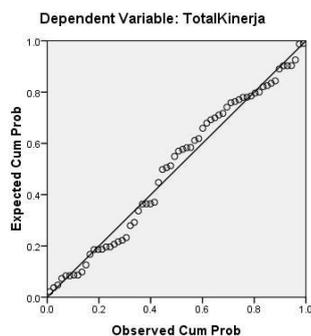
Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada 64 responden, maka dilakukan uji validitas, Uji ini dilakukan agar butir-butir pernyataan di dalam kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada penelitian ini dari ketiga variabel, masing-masing memiliki item kuesioner yang memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0.246 dan seluruh item dari tiap variabel dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Pengujian selanjutnya yang dilakukan adalah uji reliabilitas, dimana tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa butir-butir pernyataan yang dipakai dapat memberikan hasil yang sama jika dilakukan pengukuran selanjutnya. Di dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan metode Cronbach Alpha. Berdasarkan hasil pengolahan semua variabel adalah reliabel.

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Data dinyatakan berdistribusi normal, dilihat dari titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal.

Uji Multikolinieritas

Nilai Tolerance > 0.1 dan VIF < 10 , maka variabel terbebas dari multikolinieritas.

Uji Heterokedastisitas

Nilai Sig. > 0.05 , maka variabel terbebas dari Heterokedastisitas.

Uji Autokorelasi

Nilai Durbin-Watson berada diantara -2 sampai 2, yaitu 1.583. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian bebas dari autokorelasi.

Uji Regresi

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh dari kecerdasan emosional dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, maka pengujian menggunakan pengujian regresi berganda dengan menggunakan bantuan SPSS.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.897 ^a	.805	.799	1.127	1.583

a. Predictors: (Constant), TotalKepuasan, TotalEI

b. Dependent Variable: TotalKinerja

Nilai Adjusted R Square dalam perhitungan regresi penelitian ini adalah sebesar 0,799. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen $(0,799 \times 0,799) \times 100\% = 63,84\%$, sedangkan sisanya sebesar 36.16% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan di dalam model penelitian ini.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320.224	2	160.112	126.007	.000 ^a
	Residual	77.510	61	1.271		
	Total	397.734	63			

a. Predictors: (Constant), TotalKepuasan, TotalEI

b. Dependent Variable:

TotalKinerja

Dari hasil yang ditampilkan diatas, dapat kita lihat bahwa nilai asymp sig anova = $0.000 \leq 0.05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BII Maybank Indonesia divisi secured loan Asia Afrika Bandung.

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
TotalKepuasan	105.940	63	.000	52.062	51.08	53.04
TotalEI	94.534	63	.000	75.328	73.74	76.92
TotalKinerja	95.070	63	.000	29.859	29.23	30.49

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

T hit > T tabel, terdapat pengaruh yang signifikan antara X1 dan X2 secara parsial terhadap Y. Atau dapat dilihat pada tabel Sig.(2-tailed) menunjukkan bahwa 0.00 < 0.05. Maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BII Maybank Indonesia divisi secured loan Asia Afrika Bandung.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.680	2.251		1.635	.107		
	TotalEI	.061	.023	.155	-2.652	.010	.931	1.074
	TotalKepuasan	.591	.037	.925	15.800	.000	.931	1.074

a. Dependent Variable: TotalKinerja

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Melalui tabel model regresi diatas, persamaan regresi untuk penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = 3,680 + 0,061X1 + 0,591X2 + \epsilon$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta 3,680 artinya bahwa jika perusahaan tidak melakukan perubahan kecerdasan emosional dan kepuasan kerja, maka kinerja sebesar 3,680.
2. Koefisien regresi untuk kecerdasan emosi sebesar 0,061 artinya bahwa setiap perubahan satu satuan pada kecerdasan emosional maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,061. Dalam hal ini faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja dianggap tetap.
3. Koefisien kepuasan kerja 0.951 artinya bahwa dalam hal ini setiap perubahan satu satuan pada kepuasan kerja maka kinerja akan mengalami kenaikan sebesar 0,591 atau mengalami kenaikan sebesar 0,591.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada penelitian ini, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 64 (enam puluh empat) orang responden yang memiliki profesi sebagai secured loan pada PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk Asia Afrika Bandung, data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan metode yang telah ditentukan, dan berikut adalah kesimpulan dari hasil tersebut.

1. Kecerdasan emosional yang meliputi lima indikator yaitu kesadaran diri, manajemen diri, motivasi, empati, dan manajemen sosial berada pada kategori “cukup”. Hal ini ditentukan dengan melihat jawaban yang telah dipilih oleh responden.
2. Kepuasan kerja yang meliputi enam indikator yaitu pekerjaan itu sendiri, pendapatan/gaji, kesempatan promosi, pengawasan, rekan kerja, dan kondisi kerja

berada pada kategori “cukup”. Hal ini ditentukan dengan melihat jawaban yang telah dipilih oleh responden.

3. Kinerja karyawan yang meliputi lima indikator yaitu kualitas pekerjaan, ketepatan, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi berada pada kategori “cukup”. Hal ini ditentukan dengan melihat jawaban yang telah dipilih oleh responden.
4. Kecerdasan emosional dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan secured loan pada PT Bank BII Maybank Indonesia Tbk Asia Afrika Bandung sebesar 63.84%, sedangkan sisanya 36.16% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan ini sesuai dengan temuan sebelumnya, bahwa kecerdasan emosional dan kepuasan kerja memang berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan. Dilihat secara parsial, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan sebesar 8.7%. Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 88.5%. Sedangkan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja sebesar 26.2%.

Saran untuk Praktek Manajemen

Melalui data yang diperoleh untuk variabel Kecerdasan Emosional, akan lebih baik bila memotivasi kepada karyawan secured loan dalam mengerjakan tugasnya. Memberikan arah yang jelas dalam setiap langkah-langkah dalam mengerjakan tugas. Dorongan dan motivasi tidak hanya diberikan, jika karyawan mendapatkan hal-hal yang sulit tetapi pada setiap tugas yang diberikan. Rutinnya melakukan morning breafing untuk memberikan memotivasi para karyawannya, serta mendapatkan report. Sekaligus mendengarkan ide atau gagasan dari karyawan, agar dapat lebih mengerti kondisi lapangan yang sedang dialami para karyawan. Coaching para karyawan, Tidak semua karyawan akan melaksanakan kerja seperti yang perusahaan harapkan. Terkadang mereka yang mengalami kendala teknis, yang butuh bimbingan para atasan. Dengan menjelaskan, mengkonfirmasi, melibatkan, dan menghargai para karyawan.

Diberikannya arahan dalam segi sudut pandang nasabah. Karena nasabah adalah prioritas utama. Setiap case-case yang dihadapi karyawan, diberikan solusi yang terbaik dengan berdiskusi dengan para manager yang lebih berpengalaman. Selain karyawan mengejar target, karyawan pun harus dapat menganggap nasabah merupakan teman yang penting guna untuk meningkatkan kepuasan pada nasabah terhadap service yang diberikan oleh para karyawan.

Variabel Kepuasan Kerja, dapat dibenahi dari kondisi lingkungan kerja dengan peralatan pekerjaan dapat lebih menunjang agar dapat meningkatkan kualitas pekerjaan para karyawan. Dari sisi manager, konsistensi untuk setiap tugas yang diberikan kepada karyawan sangatlah penting. Karyawan akan lebih respect dengan hal tersebut.

Upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dilihat dari aspek gaji/pendapatan, dilakukannya peninjauan kembali mengenai upah yang diberikan apakah sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang dibebankan kepada para karyawan. Memberikan peraturan reward dan punishment. Selain itu juga kesempatan promosi, akan lebih baik jika adanya kesempatan pengembangan karir yang diberikan untuk

setiap karyawan. Jadi karyawan dapat mencobanya dan berusaha lebih baik lagi, ini bisa sebagai salah satu alat motivasi untuk para karyawan.

Saran untuk Penelitian Lebih Lanjut

Kuesioner yang dipergunakan ini tentunya perlu disempurnakan kembali diantaranya perbaikan makna kalimat agar lebih mudah dipahami dan tidak ambigu ataupun pengurangan dalam item pertanyaan (tidak terlalu banyak) sehingga responden tidak menjadi bingung dan lelah pada saat pengisian.

Penelitian lanjut dapat dikaji lebih detail tetapi dalam skala lebih luas yang tidak hanya terbatas pada divisi secured loan saja. Namun bisa melibatkan beberapa divisi didalam dunia perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Bernardin, H. J., dan Joyce, E.A.R. (2000). *Human Resource Management*. Alih Bahasa Diana Hertati. Mc. Graw Hill, Inc, Singapura.
- Bohlander dan Snell. (2010). *Principles of Human Resources Management*, edisi 15. Nelson Education, Canada.
- Diener, Ed and Robert Biswas-Diener (2008). *Unlocking the mysteries of Psychological Wealth*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goleman, Boyatzis, dan Mekee. (2007). *Kepemimpinan berdasarkan kecerdasan emosi*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Goleman, D. (2009). *Emotional Intelligence; Kecerdasan Emosional, Mengapa EI Lebih Penting dari IQ*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gomes, F.C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hadari, N. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Handoko, H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. BPFE, Yogyakarta.
- Kristianto, D., Suharnomo, dan Ratnawati, I. 2012. "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening". Universitas Diponegoro.
- Luthans, F. (2008). *Perilaku Organisasi*. Edisi 10. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rosda, Bandung.
- Maslow, A. (2003). *Motivasi dan Kepribadian*. Midas Surya Grafindo, Jakarta.
- Mathis dan Jackson. (2006). *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prestasi

- Pustakarya, Jakarta
- Mondy, W. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Jakarta.
- Paisal, dan Anggraini, S. (2010). "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada LBPP-LIA Palembang". *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis*, Edisi ke 4. Putri, P.Y.A., dan Latrini, M.N. (2013). "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sektor Publik, Dengan In-Role Performance dan Innovative Performance Sebagai Variabel Mediasi". *E-Jurnal Akuntansi*. Bali.
- Reni, H., dkk. (2008). *Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan*. *Jurnal Psikologi* Vol.2, No. 1. Surakarta.
- Rivai, V. dan Sagala, E.J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, S.P. (2008). *Organizational Behaviour, Tenth Edition* (Perilaku Organisasi Edisi ke Sepuluh), Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Salemba Empat, Jakarta.
- Salovey dan Mayer. (2007). *Emotional Intelligent: What Can Matter More Than IQ*, Bantam Book, New York.
- Sani, A. dan Afnan, E., (2012). "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Manager (Studi pada Bank Syariah Kota Malang)". *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Volume 10. Nomor 4. 693-709.
- Sarwono, J. (2007). "Analisis jalur untuk riset bisnis dengan SPSS" C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, (2007), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju, Bandung.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 2. Salemba Empat, Jakarta.
- Senyucel, Z. (2009). *Managing the Human Resource in the 21st century ventus United Kingdom*. Publishing ApS, United Kingdom.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., dan Lari, M.A. (2013). "The Effect of Labor's Emotional Intellegent on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment". *Irranian Journal of Management Studies*. Vol 6.
- Siagian, S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian kualitatif*. Alfabeta, Bandung
- Sunjoyo, dkk. (2013). *APLIKASI SPSS untuk SMART Riset*. ALFABETA, Bandung.
- Suwardi, Joko Utomo. (2011). "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai". *Analisis Manajemen*. Vol 5. Universitas Muria Kudus. Kudus
- Troena, E.A., dan Supriyanto, A.S. (2012). "Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan

- Kerja dan Kinerja Manajer (Studi di Bank Syariah Kota Malang)*". Jurnal Aplikasi Manajemen, Edisi 10, No 4.
- Wexley, K.N., dan Gary A.Y. (2005). *Perilaku Organisasi Dan Psikologi Perusahaan*, Alih Bahasa: M. Shobarudin. Rineka Cipta, Jakarta.
- Wijaya, T. (2012). *Cepat Menguasai SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.