

## Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. ADM

Nanda Kristia Santoso<sup>1</sup>, Dermawan Br Siahaan<sup>2</sup>, Armansyah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Prodi Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang

E-mail: [nandamasda@gmail.com](mailto:nandamasda@gmail.com), [mawansiahaan9@gmail.com](mailto:mawansiahaan9@gmail.com), [manchah494@gmail.com](mailto:manchah494@gmail.com)

### Article History:

Received: 10 Januari 2024

Revised: 20 Januari 2024

Accepted: 23 Januari 2024

**Keywords:** Kecerdasan Emosional, Kepuasan Nasabah

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. ADM. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dengan sampel yang digunakan 91 responden. Dengan menggunakan teknik slovin yang di ambil dari jumlah populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan studi Pustaka dengan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R). Hasil penelitian menunjukkan dengan nilai perbandingan thitung dan ttabel menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,051 > 1,66216$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ( $0,001 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan variabel independen kecerdasan emosional (X) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y) pada PT. ADM.

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam sebuah organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi atau perusahaan itu tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi (Marwansyah, 2017).

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, PT. ADM berdiri pada tanggal 5 Juli 2018, PT. ADM merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen. Perusahaan pembiayaan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kegiatan dalam bentuk aktifitas pembiayaan berupa dana atau barang modal atau suatu badan usaha yang khusus didirikan dalam melakukan sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen.

Secara umum perusahaan pembiayaan berfungsi menyediakan produk jasa yang berkualitas dan pelayanan yang profesional untuk menjamin kesetiaan pelanggan, serta membuat konsumen berminat untuk melakukan pengajuan pinjaman. Dalam menjaga dan mempertahankan pelanggan jumlah nasabah yang berkunjung memiliki dampak untuk kelancaran perusahaan semakin banyak nasabah yang berkunjung semakin besar peluang pihak karyawan untuk menawarkan pengajuan pinjaman ke PT. ADM. Namun tidak sedikit masalah yang di hadapi karyawan ketika

menghadapi nasabah dari berbagai macam karakter individu, tentunya nasabah berkunjung bukan hanya untuk mengajukan pinjaman, melakukan pembayaran angsuran, dan bahkan beberapa nasabah yang komplain sehingga perlunya prosedur pelayanan perusahaan untuk diterapkan.

Perusahaan juga harus memperhatikan apa dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu untuk menjaga dan mempertahankan nasabah dalam kelancaran pelayanan perusahaan, kecerdasan emosional karyawan memiliki peranan penting dalam memberikan layanan kepada nasabah, karena ketika kecerdasan emosional yang tidak terpenuhi, nasabah tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, dipercaya akan lebih efektif dan memiliki tingkat *performance outcome* yang lebih tinggi dibanding dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang relatif rendah, karena kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan pelayanan, sedangkan sisanya adalah kecerdasan intelektual.

Menurut Kuswana (Widodo, 2019) dalam bukunya yang berjudul “Biopsikologi” menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok. ketepatan transaksi sulit diterapkan, hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia (Karyawan) terkhusus dibidang *frontliner* hanya berjumlah satu orang untuk menangani antrian nasabah dalam proses transaksi dan pencairan pengajuan kredit yang cukup membutuhkan waktu cukup lama sehingga banyak nasabah tidak sabar mengantri dan membuat ada perdebatan pihak nasabah dengan karyawan dan kurang memberikan keadilan dalam batas waktu layanan antara nasabah satu dengan nasabah yang lainnya.

Disamping itu keramahan, kesopanan karyawan terhadap nasabah hal ini dapat di kaitkan dengan masih banyak nasabah yang bermasalah dalam penunggakan pembayaran, nasabah kurang kooperatif, dan sering adanya kesalahpahaman antara karyawan dengan nasabah, bisa saja karyawan pada saat itu merasa lelah, sehingga kurang mampu mengontrol emosinya, dan menguji kesabaran pihak karyawan ketika menghadapi nasabah dengan karakter yang kurang baik, hal ini sangat memicu sikap dan respon karyawan terhadap nasabah belum terpenuhi, padahal sikap dan respon karyawan dalam menangani nasabah adalah faktor penting yang harus di perhatikan perusahaan.

Berbicara pelayanan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki sebuah organisasi. Sama halnya dengan Kecerdasan emosional karyawan dalam melayani nasabah di perusahaan pembiayaan, untuk mencapai kepuasan nasabah tersebut perlu tindakan positif. Pada dasarnya nasabah memiliki perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja atau evaluasi yang di rasakan. Pada hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting untuk tetap bertahan dalam persaingan bisnis. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah mengalami perbandingan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Nazilah, 2015). Kepuasan nasabah dapat terbentuk ketika karyawan di setiap perusahaan berkinerja tinggi untuk memenuhi berbagai tingkatan kebutuhan nasabah, salah satunya dari sisi pelayanan.

Nasabah perusahaan pembiayaan semakin sadar akan hak mereka dalam mendapatkan layanan sesuai dengan yang diinginkan hal ini mengakibatkan perusahaan semakin dituntut untuk senantiasa berupaya dalam meminimalisir kegagalan layanan dengan tetap menerapkan keadilan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan nasabah. Pada umumnya, seseorang (karyawan) akan

mengeluarkan emosinya ketika menghadapi situasi darurat dalam melakukan pekerjaan. Emosi tersebut bisa dikendalikan jika karyawan memiliki kemampuan dalam kecerdasan emosional, sehingga semua pekerjaan terselesaikan dengan baik dengan pengendalian emosi yang dilakukan saat melayani nasabah, tentu hal ini akan berdampak pada perasaan puas yang dialami oleh nasabah. Kepuasan nasabah menjadi prasyarat utama bagi terjadinya hubungan jangka panjang antara nasabah dengan perusahaan atau dikenal dengan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. ADM.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan ia mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan mengambil keputusan-keputusan secara mantap (Dwi, 2016). Sedangkan (Wuwung, 2020) berpendapat kecerdasan emosional merupakan suatu dimensi yang menunjukkan kemampuan manusia secara emosional dan sosial, kecerdasan ini membentuk karakter dalam diri seseorang sehingga mampu mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, mampu memotivasi diri, dan menciptakan hubungan sosial dengan orang lain.

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Simonson (2018) kepuasan nasabah adalah upaya menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dengan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Menurut Ratminto (Suhardi & Gadzali, 2020) Kepuasan nasabah adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas. Irawan (Zulkarnain, 2020) mengemukakan Kepuasan Nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. *Filsafat positivisme* memandang realita/gejala/fenomena ini dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramat, terukur dan hubungan antara sebab akibat.

Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2016) populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek atau

subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi berkaitan dengan data-data yang menjadi pusat perhatian dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat populasi PT. ADM yang berjumlah 954. Sampel adalah bagian dari populasi (Umar, 2018) Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin (Sugiyono, 2016). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya puntidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel yang digunakan PT. ADM berjumlah 91 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan ketergantungan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Khususnya dalam penelitian ini untuk melihat pengaruh Kecerdasan Emosional (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), digunakan analisis regresi linear sederhana dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisa Regresi Sederhana**

<i>Coefficients</i>						
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(Constan)	6.778	2.884		2.383	.019
	Kecerdasan Emosional	.465	.077	,540	6.051	.001
Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah						
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 29. 2023						

Dari tabel 1 diketahui nilai Constant (a) sebesar 6.778, sedangkan nilai kecerdasan emosional (x) sebesar 0,465, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :  $Y = a + bx + e$ . Dari hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana di atas maka dapat dirumuskan :

$$Y = 6.778 + 0.465x + e$$

Y = Nilai variabel *Dependent* (Kepuasan Nasabah)

X = Nilai variabel *independent* (Kecerdasan emosional)

a = Nilai Konstanta variabel Kepuasan Nasabah

b = Nilai Koefisien regresi Kecerdasan emosional

e = Error

Dari perumusan di atas dapat disimpulkan nilai konstanta kepuasan nasabah 6,778 artinya apabila nilai variabel kecerdasan emosional nilainya 0 maka nilai variabel kepuasan nasabah memiliki nilai tetap 6,778. Nilai koefisien kecerdasan emosional sebesar 0,465 artinya apabila variabel kecerdasan emosional meningkat sebesar 1 satuan maka nilai kepuasan nasabah bertambah 0,465.

### Uji Hipotesis T (parsial)

Untuk mengetahui apakah data tersebut signifikan maka perlu uji signifikansinya (Sugiyono, 2018), bertujuan untuk mengetahui hubungan parsial antar variabel independen dan

variabel dependen. Menurut Ghozali (2016) Uji Hipotesis secara parsial t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (Kecerdasan Emosional) secara terpisah atau parsial.

**Tabel 2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

<i>Coefficients</i>						
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	(Constan)	6.778	2.884		2.383	.019
	Kecerdasan Emosional	.465	.077	,540	6.051	.001
Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah						
Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 29. 2023						

Tabel 2 distribusi t dilihat pada  $\alpha = 10\% : 2 = 0,5\%$  dengan uji 2 sisi, kemudian derajat bebas (df)  $n-k-1 (91-1-1) = 89$  (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas dalam penelitian). Dengan pengujian 2 sisi hasil nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. dapat dilihat nilai bahwa taraf signifikansi yang diperoleh adalah 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,10. Kemudian pada nilai  $t_{hitung}$  variabel kecerdasan emosional (X) sebesar 6,051 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,66216 ( $6,051 > 1,66216$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional (X) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

### Uji Koefisien Determinasi (R)

Analisis determinasi digunakan untuk melihat jumlah persentase pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah Pada PT. ADM. Hasil analisis determinasi dapat dilihat diamati pada output model *summary* dari hasil regresi linier yang diolah oleh peneliti dengan menggunakan SPSS 29.

**Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R)**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	
1	.540 <sup>a</sup>	.460	.283	3.297	
a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional					
b. Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah					
Sumber : Hasil Pengujian SPSS Versi 29. 2023					

Hasil tabel menyatakan hasil sebagai berikut nilai R Square sebesar 0,460 artinya 46% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sedangkan sisanya 54% di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

### KESIMPULAN

Pengujian Kecerdasan emosional karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. ADM dengan nilai perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  ( $6,051 > 1,66216$ ), nilai signifikan  $0,001 < 0,10$  dan nilai *R Square* sebesar 0,460 artinya 46% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sedangkan sisanya 54% di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi. (2016). (*Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang*).
- Ghozali. (2016). *Metode Penelitian*. 9–25.
- Marwansyah. (2017). Penulis adalah Kasubbag Keuangan pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. 113. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17 no 31(31), 113–124.  
<http://ejournal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/article/view/19>
- Nuresah. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Kepuasan Nasabah*, May, 12. <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12620012/index.pdf>
- Simonson, K. dan. (2018). Pengaruh Brand Equity, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan BSM Net Banking (Studi Kasus PT Bank Syariah ..... In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.  
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41361>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Suhardi, D., & Gadzali, S. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bank Mandiri Republik Indonesia Unit Tanjung Siang. *The World of Business Administration Journal*, 1(1), 20–42. <https://doi.org/10.37950/wbaj.vi.745>
- Umar, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minamart'90 Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 129–154. <https://doi.org/10.31955/mea.vol2.iss1.pp129-154>
- Widodo, S. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Kepuasan Yang Dimoderasi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bprs Bina Finansia Semarang*.
- Wuwung, O. C. (2020). *Strategi Pembelajaran dan Kecerdasan Emosional*.
- Zulkarnain, et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening ((Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 87–110.  
<http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>