

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJADAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Karyawan Bagian Unit Kartu Kredit Bank X Regional Surabaya)

Dwi Ratmawati¹ Arfandi D Nugroho²

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga

Abstract: *One of sector that has important role in supporting economic development is the banking. And one of the banking product is credit cards are optionally. In improving its performance needs to be supported by good employee performance. But, the performance of employees in the Bank X Credit Card Unit still hasn't reached the target. The objectives of this research is to identify the effect of emotional intelligence on job performance with job satisfaction and job stress as intervening variabel at Bank X Credit Card Unit. The method used in this research is quantitative research with the total number of respondents as much as 50 employees of the Bank X Credit Card Unit. The data is analyzed with smart PLS and the results of this research shows that emotional intelligence has positive and significant effect on job performance, emotional intelligence has a negative and significant effect on job stress, emotional intelligence has a positive and significant effect on job performance, job satisfaction hasn't positive and significant effect on job performance and job stress has negative and significant effect on job performace*

Keyword : *Emotional Intelligence, Job Performance, Job Stress, Job Satisfaction, Banking*

PENDAHULUAN

Sektor yang mempunyai peranan yang vital dan strategis dalam mendukung tercapainya tujuan pembangunan ekonomi nasional adalah sektor perbankan. Bank menurut Undang-Undang No 7 Tahun 1992 mempunyai definisi yaitu suatu badan usaha yang mana tugas utamanya adalah menghimpun dana sampai dengan menyalurkan kepada masyarakat agar tercipta suatu peningkatan kesejahteraan atau taraf hidup masyarakat. Adapun bentuk penyaluran dananya antara lain dalam bentuk kredit dan salah satu bentuk kredit yang disalurkan adalah kredit rumah tangga yaitu dengan kartu kredit. Kartu kredit merupakan kartu pengganti uang tunai yang dikeluarkan oleh pihak bank dan bisa digunakan untuk melakukan pembayaran (Siamat, 2004). Meskipun kartu kredit memiliki peran penting dalam mendukung penyaluran dana bank akan tetapi jika ditinjau dari sifatnya, kartu kredit bersifat *optionally*.

Oleh karenanya pihak bank perlu strategi khusus dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan kartu kredit. Agar mampu mendukung tercapainya tujuan bank dalam memasarkan kartu kredit, faktor yang perlu ditinjau dan dipertimbangkan adalah faktor sumber daya manusia. Bank memerlukan kinerja yang baik dari karyawannya sehingga mampu menunjang performa bank tersebut yang mana untuk sektor kartu kredit misalnya dalam hal manajemen pemasaran yang baik.

Berdasarkan penjelasan Kepala Bagian Kartu Kredit PT. Bank X, masih perlu adanya peningkatan kinerja

karyawannya. Pada periode tahun 2017 selama bulan Januari sampai dengan Desember 2017 target yang tercapai hanya pada bulan Agustus 2017. Peningkatan kinerja karyawan perlu memperhatikan beberapa variabel yang secara langsung dapat mempengaruhinya misalnya kepuasan kerja, stress kerja dan kecerdasan emosional yang dimiliki oleh setiap karyawan. Sehingga dalam hal ini peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian empiris mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan di bagian kartu kredit PT. Bank X dengan kepuasan kerja dan stres kerja sebagai variabel intervening yang mana dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang paling dianggap mempengaruhi kinerja karyawan bagian kartu kredit PT. Bank X.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dibentuk oleh faktor kemampuan atau *ability* dan faktor motivasi atau *motivation*. Seperti pendapat Kelth Davis dalam Prabu Mangkunegara (2012) yang merumuskan bahwa *Human Performance* terbentuk dari *Ability x Motivation*, dan *Motivation* terbentuk karena *Attitude x Situation* dan *Ability* dibentuk dari *Knowledge x Skill*.

a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, faktor kemampuan bisa dilihat dari kemampuan intellegensi dan kemampuan *reality* yaitu *knowledge* ditambah *skill*.

- b. Faktor Motivasi (*Motivation*)
Motivasi merupakan attitude atau sikap dari anggota perusahaan (karyawan dan pimpinan) dalam menghadapi situasi yang ada di tempat kerja Menurut Henry Simamora dalam Prabu Mangkunegara (2007:14, factor yang mempengaruhi kinerja antara lain:
1. Faktor individual, seperti demografi, latar belakang serta kemampuan dan keahlian dari karyawan.
 2. Faktor psikologis, seperti persepsi, sikap&perilaku, kemampuan personal, pembelajaran dan motivasi
 3. Faktor organisasi, seperti sumber daya yang ada baik sumber daya manusia ataupun sumber daya yang lain, sikap kepemimpinan, reward atau penghargaan, struktur organisasi dan design dari pekerjaan yang ada :

Kinerja suatu individu disini adalah semua hasil dari pekerjaan yang mana bisa dilihat dari segi kuantitas yang telah ditentukan dan kualitas yang telah distandarkan. Pencapaian kinerja individu yang bagus akan tercapai jika individu mempunyai upaya kerja yang tinggi dan didukung juga oleh organisasi yang menaunginya (Mangkunegara, 2007:15).

Kepuasan Kerja

Job satisfaction atau kepuasan kerja merupakan perasaan positif terhadap pekerjaan seseorang yang telah dijalankannya yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya (Robbins, 2008). Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung akan memiliki perasaan-perasaan positif terhadap pekerjaan tersebut, sedangkan seseorang yang tidak memiliki kepuasan yang tinggi dan bahkan cenderung tidak memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya justru akan memiliki perasaan-perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya sendiri. Kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor (Kreitner dan Kinicki, 2014) yang dikelompokkan ke dalam lima model utama. Kelima model antara lain disposisi/genetis pemenuhan kebutuhan, ketidaksesuaian, pencapaian nilai dan keadilan. Sedangkan pendapat dari Blum (As'ad, 2012) faktor individual, faktor sosial, dan faktor utama dalam pekerjaan adalah factor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor individual bisa dikategorikan menjadi umur, kesehatan, kepribadian, dan harapan. Faktor sosial antara lain bagaimana hubungan keluarganya, bagaimana pandangan masyarakat, bagaimana kesempatan rekreasi, bagaimana kegiatan serikat pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatannya. Sedangkan faktor utama dalam pekerjaan terdiri dari upah atau gaji yang diterima, bagaimana atasan melakukan pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk berkembang dan maju (As'ad,

2012). Faktor-faktor yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Herzberg (dalam Robbins, 2008), yaitu: Pekerjaan itu sendiri (*work it self*), Gaji/ Upah (*pay*), Promosi (*promotion*), Pengawasan (*supervision*), Rekan kerja (*workers*).

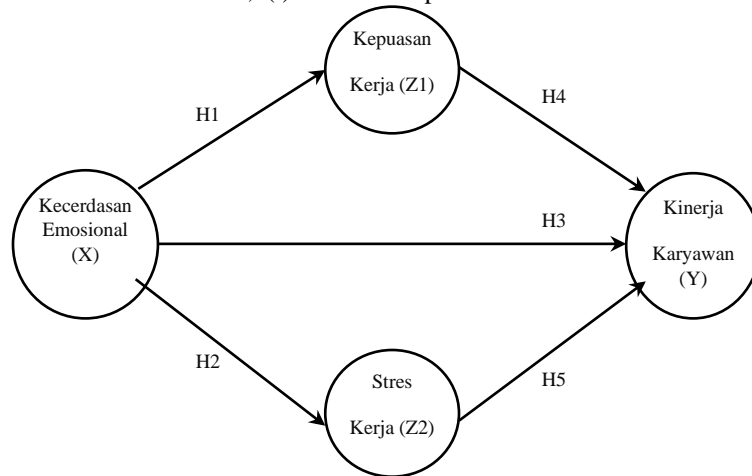
Kecerdasan Emosional

Konsep kecerdasan emosional menurut pendapat Cooper dan Syawaf (dikutip dalam Nawawi, 2006) adalah kemampuan (*ability*) mengindera, memahami dan secara efektif menerapkan daya kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Secara singkat, kecerdasan emosional adalah kemampuan menerapkan daya kepekaan emosi untuk mencapai keberhasilan dalam kehidupan bersama dengan orang lain. Sedangkan menurut Baron (dikutip dalam Nawawi, 2006), kecerdasan emosional diartikan sebagai kemampuan berfikir secara abstrak dan belajar dari pengalaman, sehingga mampu mengarahkan perilaku untuk mengerjakan tugas dan menerima informasi yang beragam secara cepat, mengerti dan mampu beradaptasi dengan situasi baru, sukses dalam pekerjaan dan kehidupan. Kecerdasan emosional merupakan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakannya untuk memandu pikiran dan perilaku. Menurut Young (Nawawi, 2006) kecerdasan emosional seseorang terdiri atas lima dimensi, yaitu: (1) kesadaran diri (*self monitoring/self awareness*), (2) mampu mengatur diri sendiri atau mengelola emosi diri (*self regulation/managing emotion*), (3) mampu memotivasi diri (*self motivation*), (4) empati dan mampu memahami perasaan orang lain, dan (5) ketrampilan sosial/menjaga hubungan sosial (*social skill*).

Stres Kerja

Stres kerja bisa dilihat dari beberapa aspek yaitu aspek psikologi dan aspek fisik. Stress kerja merupakan keadaan tertekan dari seseorang baik secara fisik maupun psikis. Kondisi yang seperti ini disebabkan karena banyaknya tuntutan dari lingkungan kerja sehingga melebihi batas kemampuan dari individu tersebut untuk memberikan respon (Nawawi, 2003). Kreitner dan Kinicki (2014) berpendapat bahwa stres merupakan respon perilaku, fisik, atau psikologis atas penyebab stres (*stressor*). Stres kerja juga merupakan kondisi dinamis yang di dalamnya individu menghadapi kendala peluang atau bahkan tuntutan terhadap apa yang diinginkannya dan yang hasilnya tidak pasti namun dianggap penting (Robbins dan Judge, 2015). Davis dan Newstrom (1997) mengelompokkan factor yang memicu terjadinya stres kerja adalah sebagai berikut: (a) kelebihan beban kerja, (b) adanya target waktu dalam menyelesaikan tugas, (c) supervise yang

tidak berkualitas, (d) Iklim politis yang tidak aman, (e) pelaksanaan kerja yang tidak mendapatkan umpan balik yang memadai, (f) keterbatasan wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab (g)putus asa atau frustrasi, (h) anggota organisasi yang saling menimbulkan konflik, (i) Perubahan-perubahan dalam



METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang dipilih dalam penelitian ini adalah yang mana metode yang digunakan adalah metode survey.

Identifikasi Variabel

Penelitian ini melibatkan tiga jenis variabel yaitu: variabel independen (variabel bebas) yaitu Kecerdasan Emosional dengan simbol huruf X, variabel intervening (mediator) yaitu kepuasan kerja dengan symbol Z1 dan stress kerja dengan symbol Z2 dan variabel dependen (variabel terikat) yaitu kinerja karyawan dengan symbol Y.

Jenis dan Sumber Data

Data di dalam penelitian ini terdiri data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian ini berasal dari kuesioner yang didistribusikan kepada responden. Sedangkan jenis data sekunder adalah data-data berupa data perusahaan, jurnal dan penelitian sebelumnya berhubungan dengan penulisan yang dilakukan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah karyawan di bagian kartu kredit PT Bank X Surabaya. Jumlah karyawan sebanyak 50 orang. Mengingat jumlah anggota populasi tidak banyak, yaitu hanya 50 orang karyawan maka pengambilan sampel dilakukan secara sensus.

Pengumpulan Data

Metode kuesioner merupakan metode yang dipilih untuk penelitian ini.

pekerjaan.

Model Penelitian

Model penelitian yang merupakan kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Uji Reliabilitas

Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* pada Smart PLS merupakan acuan uji reliabilitas yang dipilih pada penelitian ini. Jika nilai pada *Cornbach Alpha* menunjukkan hasil lebih dari 0,7 maka konstruk tersebut dinyatakan reliabel (Nunnally dan Bernstein, 1994). Sedangkan pada nilai *composite reliability*, nilai *rule of thumb* yang harus didapatkan untuk dinyatakan reliabel adalah 0,7 meskipun 0,6 juga masih dapat diterima (Hair et al., 2008).

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dan discriminant validity. Jika memiliki nilai AVE diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai loading >0,5 maka indikator dianggap valid sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Chin, 1995).

Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini adalah dengan Analisis data kuantitatif *Partial Least Square* (PLS) yang mana aplikasi yang digunakan adalah SmartPLS. PLS merupakan bentuk analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian dan dapat dilakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model structural secara simultan (Jogiyanto, 2011). Tahap Evaluasi pada analisis PLS yaitu *outer model* untuk menguji validitas d

dan reliabilitas dan *inner model* untuk fungsi pengujian hipotesisnya.

PEMBAHASAN

Demografi Unit Kartu Kredit Bank X

Dari data penelitian yang telah terkumpul yang mana data diperoleh dengan cara mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada responden didapatkan data untuk variabel kecerdasan emosional,

kepuasan kerja dan stress kerja. Sedangkan untuk penilaian kinerja dilakukan oleh Officer selaku atasan dari reponden yang diambil dari data setiap bulan berupa lembar penilaian kinerja sebagai dasar pemberian *reward* kepada setiap karyawan. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah semua karyawan marketing. Dari data yang terkumpul diperoleh data demografi responden sebagai berikut di bawah ini

Tabel 1. Data Demografi Responden

No	Kriteria	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	14	28%
	Perempuan	36	72%
	Total Responden	50	100%
2	Usia		
	<30 tahun	24	48%
	30-40 tahun	24	48%
	>40 tahun	2	4%
	Total Responden	50	100%
3	Status Perkawinan		
	Belum Kawin	22	44%
	Kawin	28	56%
	Total Responden	50	100%
4	Pendidikan		
	SMA	2	4%
	D3	8	16%
	Strata 1	40	80%
	Total Responden	50	100%
5	Lama Bekerja		
	<1 tahun	9	18%
	2-5 tahun	32	64%
	>5tahun	9	18%
	Total Responden	50	100%

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Mengacu pada data tabel 1 di atas dari 50 data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, distribusi karyawan dengan jenis kelamin laki-laki adalah 14 orang (28%) sedangkan yang berjenis kelamin perempuan adalah 36 orang (72%). Distribusi berdasarkan usia pada penelitian ini , karyawan yang paling banyak adalah dengan usia 30-40 tahun yaitu dengan jumlah 24 orang (48%), usia di bawah 30 tahun juga berjumlah 24 orang (48% dan untuk usia di atas 40 tahun sebanyak 2 orang (4%). Berdasarkan tabel diatas juga dapat dilihat tingkat pendidikan dari responden mayoritas adalah lulusan sarjana atau strata 1 yaitu berjumlah 40 orang responden (80%), lulusan D3 sebanyak 8 orang (16%) dan lulusan SMA sebanyak 2 orang (4%). Masa kerja dari reponden adalah sebagian

besar di atas 2 sampai dengan 5 tahun yaitu sebanyak 32 orang (64%), kemudian dengan masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 9 orang (18%) dan lebih dari 5 tahun adalah sebanyak 9 orang juga (18%)

Pengujian Kualitas Data Uji Validitas Data

Dari uji validitas maka dapat diketahui apakah kuesioner sudah valid atau tidak. Kuesioner yang mempunyai validitas yang tinggi apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Gozhali, 2007). Adapun hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kecerdasan Emosional (X)	0.958	0.961	0.962	0.537
Kepuasan Kerja (Z1)	0.918	0.923	0.930	0.510
Kinerja Karyawan (Y)	0.883	0.886	0.911	0.632
Stress Kerja (Z2)	0.904	0.907	0.921	0.539

Sumber : Data Primer 2019

Hasil perhitungan validitas kontrak dengan menggunakan nilai AVE diperoleh hasil bahwa nilai AVE dari seluruh variabel memiliki nilai yang lebih besar dari 0,5. Sehingga validitas kontrak pada seluruh variabel pada model memiliki kontrak yang baik.

Uji Realiabilitas Data

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* lebih dari

0,6 yang mana hal itu bearti model memiliki reliabilitas yang baik.

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SmartPLS. Hasil pengujian untuk hipotesis dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3: Hasil Uji Pengaruh dengan SmartPLS

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kecerdasan Emosional (X) -> Kepuasan Kerja (Z1)	0.433	0.442	0.133	3.265	0.001
Kecerdasan Emosional (X) -> Stress Kerja (Z2)	-0.482	-0.490	0.155	3.117	0.002
Kecerdasan Emosional (X) -> Kinerja (Y)	0.845	0.846	0.050	16.921	0.000
Kepuasan Kerja (Z1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0.136	0.145	0.151	0.900	0.369
Stress Kerja (Z2) -> Kinerja Karyawan (Y)	-0.545	-0.536	0.126	4.331	0.000

Sumber : data primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil analisis menggunakan Smart PLS sesuai tabel 3 di atas didapatkan hasil bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja, pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan mempunyai nilai p value kurang dari 0.05 dan *original sample* dengan nilai positif yang berarti kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sedangkan pengaruh kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan mempunyai p value dibawah 0.05 dan nilai *original sample* positif yang berarti kecerdasan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja dan stres kerja juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pada pengujian pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan didapatkan nilai p value diatas 0,05 dengan nilai *original sample* positif yang berarti kepuasan kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya. Adapun kesimpulan yang telah didapatkan adalah antara lain :

1. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja
2. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja
3. Kecerdasan emosional mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
4. Kepuasan kerja tidak mempunyai positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
5. Stres kerja mempunyai negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

DAFTAR PUSTAKA

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. RemajaRosdakarya
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM Cetakan Keenam*. Bandung :Refika Aditama
- As'ad, M. 2012. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Liberty
- Davis, K. dan Newstrom, J.W. 2007. *Perilaku dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hair, J. F., Black, W. C, Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L., 2006. *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition, Pearson International Edition, New Jersey.

- Kreitner, R. dan Kinicki, A. 2014. *Perilaku Organisasi*. Edisi Kesembilan. Buku 1. Alih Bahasa: Biro Bahasa Alkemis. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Cetakan Sebelas. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nawawi, H. 2006. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nunnally, Bernstein, I.H.1994. *Psychometric Theory*, Edisi ke 3. New York : Mcgraw Hill
- Robbins, S.P. 2008. *Organizational Behavior, Tenth Edition.*, Alih Bahasa: Drs. Benyamin Molan. Jakarta: PT. Macanan Jaya cemerlang
- Robbins, S.P, dan Judge, T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Edisi Keduabelas. Buku 1, Alih Bahasa: Diana Angelica dkk. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Siamat, D. 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Edisi Keempat, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.