

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR PRISMA DANA MANADO

**Cipta Jaya Tahuna
Sandra I. Asaloei**

Abstract. The purpose of this paper is to determine the effect of Emotional Intelligence on Employee Performance at PT. BPR Prisma Dana Manado. Samples were taken by 50 respondents. Data collection method used in this research is questionnaire and observation. The method used in this research is quantitative descriptive method, with the approach between simple correlation and multiple linear regression to measure the relationship between variables. In this study obtained the results of correlation coefficient calculations showing the relationship between emotional intelligence and strong employee performance is also known coefficient of determination or R Square which explains the magnitude of the effect of emotional intelligence on employee performance. R Square value can be interpreted that the influence of emotional intelligence on employee performance, while the rest influenced by other variables not examined in this study. The conclusion of this research is basically the employee's performance is good, but it is better for an employee to improve performance in performing every task and responsibility by understanding emotional intelligence, because this can impact on the improvement of employee performance quality so that it can have good impact also on progress company.

Keywords: Emotional Intelligence, Employee Performance

PENDAHULUAN

Pada suatu perusahaan terdapat berbagai macam instrumen guna mendorong tercapainya tujuan dari perusahaan tersebut. Instrumen-instrumen yang dimaksud adalah bahan baku, tenaga kerja, teknologi dan modal. Diantara instrumen tersebut, terdapat salah satu yang paling penting yaitu tenaga kerja atau bisa disebut sumber daya manusia, dimana sumber daya manusia merupakan kunci pokok berkembangnya suatu perusahaan atau organisasi. Seiring berkembangnya dinamika organisasi atau perusahaan dituntut untuk mampu memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, tentunya kualitas seorang sumber daya manusia semakin penting dan mendesak untuk menjawab

tantangan lingkungan yang selalu berubah. Setiap manusia ingin berprestasi dalam segala hal, terutama dalam bidang pekerjaan, saat ini keberhasilan dan kesuksesan dalam kerja tidak hanya didukung dari kemampuan intelektual saja, namun juga didukung oleh kemampuan mengelola emosi.

Martin (2003) kinerja karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain. Kemampuan tersebut oleh Daniel Goleman disebut dengan *Emotional intelligence* atau kecerdasan emosi. Kecerdasan emosional (*emotional intelligence*) situasi dimana seseorang harus

mampu mengendalikan diri, semangat, emosi, dan bertahan menghadapi stress yang bisa saja terjadi dikarenakan hal apapun baik dalam lingkungan kerja maupun diluar lingkungan kerja yang akan membawa dampak yang buruk ke depannya.

Kecerdasan merupakan salah satu anugerah terbesar dari Tuhan Yang Maha Esa kepada manusia. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan kecerdasan emosional yang baik mampu berpikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi dapat menggunakan kemampuan mereka untuk mengelola emosi untuk mengembangkan hubungan sosial yang baik yang pada gilirannya meningkatkan kinerja tugas melalui saran dan dukungan sosial. Hubungan sosial yang baik juga dapat mendorong karyawan untuk terlibat dalam pekerjaan tim sehingga karyawan yang satu dengan yang lainnya dapat memberikan manfaat secara resiprokal (timbal balik).

LANDASAN TEORI

Kecerdasan adalah kemampuan general manusia untuk melakukan tindakan-tindakan yang mempunyai tujuan dan berpikir dengan cara rasional menyelesaikan dan mengambil keputusan yang terbaik dalam suatu permasalahan dengan melihat dari kondisi ideal suatu kebenaran atas dasar pembelajaran pengalaman dan penyesuaian lingkungan. Menurut Gardner dalam Rose (2002) mengemukakan bahwa kecerdasan adalah kemampuan untuk memecahkan atau menciptakan suatu produk yang memiliki nilai dalam suatu latar belakang budaya atau lebih. Sedangkan Super dan Cites dalam Dalyono (2009) mengemukakan definisi kecerdasan sebagai kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan disekitar atau belajar dari sebuah pengalaman. Hal ini menunjukkan bahwa manusia hidup dan berinteraksi di dalam lingkungannya yang kompleks.

Salah satu definisi akurat tentang Emosi di ungkapkan dalam Martin (2003) bahwa “Emosi adalah suatu reaksi tubuh menghadapi situasi tertentu. Sifat dan intensitas emosi biasanya terkait erat dengan aktivitas kognitif (berpikir) manusia sebagai hasil persepsi terhadap situasi. Emosi adalah hasil reaksi kognitif terhadap situasi spesifik.

Emosi adalah reaksi tubuh menghadapi situasi spesifik. Jika sedih, biasanya kita menangis. Jika lucu, kita tertawa. Namun reaksi fisik bukanlah petunjuk utama.

Emosi adalah hasil proses persepsi terhadap situasi. Jika kita mempersepsikan kondisi jalan macet sebagai akibat sopir bis kota yang ugal-ugalan maka kita akan marah. Tapi jika menerimanya sebagai suatu yang lumrah, kita akan lebih tenang. Dengan demikian emosi kita timbul dari cara kita memandang atau mempersepsikan sesuatu.

Emosi adalah hasil reaksi kognitif (berpikir). Jika ujian semakin dekat kita

mungkin takut gagal. Lalu kita mulai cemas dan belajar dengan tekun. Jika uang di tabungan semakin menipis, kita khawatir kehabisan uang, lalu mulai berhemat. Inilah pola yang umum dimana emosi seiring ditimbulkan dari cara kita memikirkan sesuatu. Tetapi, meskipun kita sepakat bahwa emosi adalah hasil dari reaksi kognitif kita, tetapi proses pengolahannya pada setiap orang bisa beraneka ragam. Pola-pola yang dicontohkan di atas tidak selalu berlaku. Karena setiap orang adalah unik dan kompleks dengan dinamika mentalnya masing-masing.

Dari definisi Du Preez dapat diambil kesimpulan bahwa emosi manusia terkait dengan tiga aspek penting yakni: persepsi, pengalaman, dan proses berpikir.

Goleman (2000) menyatakan *Emotional Intelligence*, merujuk kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain disekitarnya. Dalam hal ini emosi mengacu pada perasaan terhadap informasi akan suatu hubungan. Sedangkan Salovey dan Meyer dalam Goleman (2000) kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan. Menurut Gottman Kecerdasan Emosional ini mencakup kemampuan untuk mengendalikan dorongan hati, menunda perasaan, memberi motivasi diri mereka sendiri, membaca isyarat sosial orang lain dan menangani naik turunnya kehidupan.

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh

Mangkunegara (2002) bahwa kinerja dari kata *job performace* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Sudarmanto dalam Pio (2015) Kinerja telah menjadi terminology yang sering digunakan orang dalam pembahasan dan diskusi berkaitan dengan mendorong keberhasilan sumber daya manusia dan organisasi bahkan, kinerja akan selalu menjadi isu actual dalam organisasi karena apapun organisasinya, kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektifitas atau keberhasilan organisasi. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk meyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Prisma Dana Manado.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan antara korelasi dan regresi linier untuk mengukur hubungan antara variable. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. BPR Prisma Dana Manado yang berjumlah 50 orang. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. BPR Prisma Dana yang berjumlah 50 orang. Adapun teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh. Sampel sendiri diambil menggunakan teknik *sampling* jenuh, (Sugiyono, 2014), yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel. Data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah (1). Data Primer, data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). (2). Data sekunder, data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Kuesioner, kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. (2) Observasi, observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan menguji koefisien korelasi dan determinasi.

Diketahui hasil koefisien korelasi atau R sebesar 0,723 angka tersebut berarti bahwa hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah kuat.

Diketahui juga hasil koefisien determinasi atau *R Square* adalah 0,523 atau 52,3% menjelaskan besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Nilai *R Square* di atas dapat diartikan bahwa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan adalah 52,3% sedangkan sisanya 47,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Prisma Dana Manado akan meningkat sebesar 0,878. Artinya jika kecerdasan emosional

mengalami peningkatan 1%, maka kinerja karyawan pada PT. BPR Prisma Dana Manado akan meningkat sebesar 0,878.

Hipotesis untuk uji keberartian korelasi ini adalah kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

PEMBAHASAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan arus globalisasi telah membawa perubahan-perubahan dan menciptakan paradigma baru di tempat kerja maupun di dunia pendidikan. Perubahan ini akan menuntut sumber daya manusia atau pegawai untuk segera menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Kecerdasan emosional merupakan faktor penentu keberhasilan kinerja, karena dalam kecerdasan emosional seorang karyawan mampu mengendalikan segala ego dan keinginannya serta mampu memahami orang lain. Goleman (2000) yang menyatakan bahwa, memotivasi diri sendiri merupakan landasan keberhasilan dan terwujudnya kinerja yang tinggi di segala bidang. Karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Robbins (2016) bukti menyatakan level tinggi kecerdasan emosional berarti seseorang akan berkinerja baik dalam pekerjaan. Misalnya, sebuah studi menemukan bahwa kecerdasan emosional memprediksi kinerja pekerja di pabrik rokok di Cina. Sebuah tinjauan atas studi – studi mengindikasikan bahwa, secara keseluruhan, kecerdasan emosional secara lemah tetapi secara konsisten positif berkorelasi dengan kinerja, bahkan setelah para peneliti memperhitungkan kemampuan kognitif, kehati – hatian dan rasionalitas. Ada berbagai macam pengaruh atau faktor lain dari luar maupun dari dalam yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan.

Wirawan (2009), Kinerja karyawan merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor – faktor tersebut adalah faktor internal lingkungan organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan. (1) Faktor internal karyawan, yaitu faktor – faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Kecerdasan intelektual merupakan fakta genetik (bawaan lahir) yang cenderung permanen. Sementara itu kecerdasan emosional sendiri merupakan faktor yang di peroleh ketika seseorang itu berkembang. (2) faktor lingkungan internal organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, karyawan memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan. Oleh karena itu manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan kinerja karyawan. (3) Faktor lingkungan eksternal organisasi. Faktor - faktor lingkungan eksterna organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang mempengaruhi kinerja karyawan. Jadi faktor lingkungan internal dan eksternal organisasi merupakan faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja seorang karyawan selain kecerdasan emosional karyawan yang termasuk faktor internal karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: (1). Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Prisma Dana Manado. Pengaruh yang dihasilkan berarti semakin tinggi kecerdasan emosional seorang karyawan maka semakin optimal kinerja karyawan dalam melakukan tugas-tugas pekerjaannya,

sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional seorang karyawan maka kinerja karyawan tersebut menjadi tidak optimal dalam melakukan tugas-tugas pekerjaannya. (2). Kecerdasan emosional berpengaruh secara kuat terhadap kinerja karyawan pada PT. BPR Prisma Dana Manado, hal ini ditunjukkan dari hasil koefisien korelasi dari penelitian ini adalah mendekati angka satu. (3). Kecerdasan emosional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ini ditunjukkan dari hasil hipotesis ini berlaku ketentuan t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis akan diterima.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh sebab itu sebaiknya pihak pimpinan dan manajemen harus mempertahankan nilai – nilai kecerdasan ini, dengan memberikan pelatihan – pelatihan yang berhubungan dengan kecerdasan emosional ini. (2). Pemahaman pada hasil perhitungan pada intinya kinerja karyawan sudah baik, namun sebaiknya seorang karyawan lebih meningkatkan kinerja dalam melakukan setiap tugas dan tanggung jawabnya dengan memahami kecerdasan emosionalnya, karena hal ini dapat berdampak pada peningkatan kualitas dari kinerja karyawan dan sehingga dapat berdampak baik juga pada kemajuan perusahaan. (3). Penelitian selanjutnya dapat mengukur variabel – variabel dalam penelitian ini melalui perspektif karyawan pada bidang pekerjaan yang lain atau dapat ditambah variabel – variabel lain agar dapat diperoleh hasil penelitian yang lebih luas cakupannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dalyono, M. 2009. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Goleman, D. 2000. Kecerdasan Emosi: Mengapa *Emotional Intelligence* lebih tinggi dari pada IQ, Ahli Bahasa, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Martin, A. D. 2003. *Emotional Quality Management*. Jakarta:
- Arga. Pio, R. J. 2015. *Kepemimpinan Spiritual: Dimensi-Dimensi Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Kepel Press.
- Robbins S. P. dan Judge T. A. 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.