

PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. ALCO DANA MANDIRI

Oleh

Dermawan Br Siahaan¹, Armansyah², Alfi Hendri³, Fatahuddin⁴, Risgar Friassantano⁵
Program Studi Manajemen STIE Pembangunan TanjungpinangEmail: ¹mawansiahaan9@gmail.com, ²manchah494@gmail.com,³alfistie8574@gmail.com, ⁴fatahtpi17@gmail.com, ⁵Risgarfriassantano@gmail.com**Article History:**

Received: 20-02-2023

Revised: 12-03-2023

Accepted: 21-03-2023

Keywords:

Kecerdasan

Emosional, Kepuasan

Nasabah

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri. 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 thitung > ttabel ($6,051 > 1,66216$) 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. Alco Dana Mandiri.

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. Alco Dana Mandiri berdiri pada tanggal 5 Juli 2018, PT. Alco Dana Mandiri 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. Alco Dana Mandiri. 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 kaitakan 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. Alco Dana Mandiri.

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, teramati, 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

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. Alco Dana Mandiri yang berjumlah 954.

Sampel

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 pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel yang digunakan PT. Alco Dana Mandiri 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

Coefficients						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
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)

Coefficients						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
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. Alco Dana Mandiri. 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)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.540 ^a	.460	.283	3.297	
a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional					
b. Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah					

Sumber : Hasil Pengujian SPSS Versi 29. 2022
--

PENUTUP**Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penelitian :

Pengujian Kecerdasan emosional karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. Alco Dana Mandiri 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.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang diberikan oleh peneliti:

1. PT. Alco Dana Mandiri
 - a. Memberikan pelatihan terhadap karyawan agar meningkatkan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi bagi karyawan. Program ini sangat mendukung karyawan untuk berkembang dari segi kecerdasan emosional (EQ) sehingga seimbang dengan kecerdasan Intelektual (IQ).
 - b. Melakukan evaluasi kinerja terhadap karyawan supaya perusahaan dapat melakukan perubahan dari segi prosedur perusahaan.
 - c. Meningkatkan pelayanan bagi nasabah dengan menerapkan pelayanan prima serta didukung dari tenaga kerja yang memadai dan alat pendukung kerja bagi karyawan, sehingga karyawan lebih termotivasi dalam bekerja.

2. Peneliti selanjutnya

Sebagai bahan ilmu pengetahuan, data dan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi penelitian ini yang berkaitan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dwi. (2016). (Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang).
- [2] Ghozali. (2016). Metode Penelitian. 9–25.
- [3] 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.
- [4] <http://ejurnal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/article/view/19>
- [5] Nuresah. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. Kepuasan Nasabah, May, 12. <http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12620012/index.pdf>
- [6] 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>
- [7] Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta
- [8] 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>

-
- [9] 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>
- [10] Widodo, S. (2019). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Kepuasan Yang Dimoderasi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bprs Bina Finansia Semarang.
- [11] Wuwung, O. C. (2020). Strategi Pembelajaran dan Kecerdasan Emosional.
- [12] 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>

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN