

# Bisma

## Jurnal Bisnis dan Manajemen

- Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan serta Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan *Online Shopping* pada Mahasiswa Universitas Abdurrahman Saleh Situbondo, *Rini Kartika Sari, Diah Yuli Setiarni, Sudaryanto*
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Jember, *Lufi Rizki Pradana, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Tatok Endhiarto*
- Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual serta Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BTN Persero, Tbk Cabang Jember, *Weny Oktariani, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Sumani*
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Kompensasi, Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi serta Kepuasan Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lumajang, *Anton Yuliansyah*
- Pengaruh Efektifitas Pelatihan dan Disiplin Kerja serta Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Adira Dinamika Multi *Finance*, Tbk di Jember, *Imam Fatoni*
- Efektifitas Pengeluaran Pemerintah (*Government Expenditure*) Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Jember, *Richat Tri Laksono*
- Pengaruh Jasa Layanan, Harga, Proses Terhadap Kepercayaan dan Perilaku Penggunaan Ulang Masyarakat pada Advokat di Kabupaten Jember, *Any Widhiarti*
- Kajian Kebijakan dan Strategi Pemerintah dalam Upaya Perlindungan Tenaga Kerja Lokal dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), *Chairul Saleh*

*Diterbitkan oleh :*

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

Sekretariat : Jl. Jawa No 17 Telp. (0331) 337990 Pswt. 110 Fax. (0331) 332150 Jember 68121

E-mail : [bismamanajemen@gmail.com](mailto:bismamanajemen@gmail.com)

<i>Bisma</i>	Vol. 10	No.2	Hal. 115 - 239	Jember, Mei 2016	ISSN : 1978-3108
--------------	---------	------	----------------	------------------	------------------

*Bisma*

**Jurnal Bisnis dan Manajemen**

**ISSN : 1978-3108**

**Volume 10, Nomor 2, Mei 2016, hlm. 115 – 239**

---

Terbit tiga kali setahun pada bulan Januari, Mei, dan September (edisi berbahasa Indonesia). Berisi tulisan diangkat dari hasil penelitian dan kajian analitis-kritis di bidang bisnis dan Manajemen. ISSN 1978-3108

**Pelindung**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**Penanggung Jawab**

Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**Ketua Penyunting**

Sumani

**Sekretaris Penyunting**

Kristian Suhartadi Widi Nugraha

**Penyunting Pelaksana**

Isti Fadah

Hadi Paramu

Gusti Ayu Wulandari

Ika Barokah Suryaningsih

**Penyunting Tamu (Mitra Bestari)**

Mulyadi. Ps (Guru Besar Universitas Brawijaya Malang)

Djayani Nurdin (Guru Besar Universitas Tadulako Palu)

Agus Suroso (Guru Besar Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto)

**Pelaksana Tata Usaha**

Cempaka Paramita

Arnis Budi Susanto

**Alamat Penyunting dan Tata Usaha:** Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, Jln. Jawa No. 17 Jember Telp. (0331) 337990 psw. 110 Fax. (0331) 332150 Kampus Tegalboto JEMBER 68121, *E-mail:* bismamanajemen@gmail.com

---

Penyunting menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Naskah diketik di atas kertas HVS A4 (21 x 29,7 cm) spasi 1,5; margin atas dan bawah masing-masing 2,54 cm; margin kiri dan kanan masing-masing 3,17 cm. Pengetikan menggunakan *Microsoft Word* dengan huruf *Arial* ukuran 12. Panjang artikel berkisar antara 15-25 halaman dan diserahkan dalam bentuk *file-CD* dengan tiga eksemplar cetakan (*print-out*) ke alamat redaksi (lihat "Pedoman penulis Artikel Jurnal *Bisma*"). Naskah yang masuk dievaluasi dan disunting untuk keseragaman format oleh mitra bestari menurut kepakarannya. Kepastian pemuatan atau penolakan akan diberitahukan kepada penulis utama artikel yang bersangkutan

**DAFTAR ISI**

- Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang dan Kepuasan Pelanggan *Online Shopping* pada Mahasiswa Universitas Abdurrahman Saleh Situbondo, *Rini Kartika Sari, Diah Yuli Setiarini, Sudaryanto* 115 - 126
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja pada Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Jember, *Lufi Rizki Pradana, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Tatok Endhiarto* 127 - 143
- Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual serta Kepribadian Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BTN Persero, Tbk Cabang Jember, *Weny Oktariani, Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti, Sumani* 144 - 155
- Pengaruh Gaya Kepemimpinan Situasional, Kompensasi, Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi serta Kepuasan Karyawan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lumajang, *Anton Yuliansyah* 156 – 173
- Pengaruh Efektifitas Pelatihan dan Disiplin Kerja serta Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Adira Dinamika Multi *Finance*, Tbk Di Jember, *Imam Fatori* 174 – 188
- Efektifitas Pengeluaran Pemerintah (*Government Expenditure*) Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Jember, *Richat Tri Laksono* 189 – 202
- Pengaruh Jasa Layanan, Harga, Proses Terhadap Kepercayaan dan Perilaku Penggunaan Ulang Masyarakat pada Advokat di Kabupaten Jember, *Any Widhiarti* 203 – 215
- Kajian Kebijakan dan Strategi Pemerintah dalam Upaya Perlindungan Tenaga Kerja Lokal dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), *Chairul Saleh* 216 – 239

EDITORIAL

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL SERTA KEPRIBADIAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BTN (PERSERO) Tbk. CABANG JEMBER

**Weny Oktariani**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember  
weni\_oktariani@yahoo.com

**Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

**Sumani**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember  
[sumani69@yahoo.com](mailto:sumani69@yahoo.com)

**Abstract:** *This study attempts to research and test influence emotional intelligence and intelligence spiritual and personality on performance in partial employees and simultaneously. The study is done in PT. BTN (Persero) Tbk. The branch of Jember. Data collection was carried out by spreading kuisisioner to 41 respondents have been permanent workers, using likert scale, answers respondents mixed with regression analysis linear multiple, test t and the F. Based on analysis t seen that the emotional intelligence and intelligence spiritual will not affect employee performance, while personality influences employee performance. Emotional intelligence will not affect employee performance because dominant respondents are man. While intelligence spiritual not affect because of age of respondents dominant 20-40 years old. Test F known that the variable emotional intelligence and intelligence spiritual and influential personality simultaneously on performance employees.*

**Keywords:** *Emosional Quotient, Spiritual Quotient, Personality and Employee Performance.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menguji pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada 41 responden yang berstatus karyawan tetap, dengan menggunakan skala *Likert*, jawaban responden diolah dengan analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F. Berdasarkan hasil analisis uji t diketahui bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Karena dominan responden berjenis kelamin laki-laki. Sedangkan kecerdasan spiritual tidak berpengaruh karena usia responden dominan berusia 20-40 tahun. Hasil uji F diketahui bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kepribadian dan Kinerja Karyawan.

## **Pendahuluan**

Sumber Daya Manusia merupakan faktor yang paling penting dan sangat menentukan dalam pencapaian tujuan dari sebuah perusahaan, karena karyawan memiliki akal, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan, perasaan dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Anwar, 2008). 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 (Martin, 2000).

Kemampuan karyawan yang hanya berpusat pada kecerdasan intelektual tanpa menyeimbangkan sisi emosional dan spiritual akan membentuk karyawan yang mudah putus asa dan depresi, sehingga banyak karyawan yang kurang menyadari akan tugasnya sebagai pekerja dan juga makhluk sosial. Menurut Goleman (2009) emosi merupakan suatu perasaan dan pikiran yang khas yang melibatkan aspek biologis, psikologis maupun kecenderungan untuk bertindak. Kecerdasan Spiritual juga memegang peranan yang besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja (Zohar dan Marshall, 2007). Kecerdasan spiritual memungkinkan karyawan untuk bersikap jujur, keterbukaan, kreatif, berwawasan luas dan fokus terhadap apa yang menjadi tanggungjawabnya. Kepribadian juga menjadi pendukung utama bagi karyawan untuk memiliki kinerja yang baik dan nilai yang tinggi bagi suatu perusahaan.

Guna meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember diperlukan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian yang baik dalam menjalankan suatu tugas yang diberikan, agar suatu tujuan dan sasaran perusah dapat tercapai. Berdasarkan fenomena yang terjadi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember, banyak nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan karyawan yang menangani perkreditan rumah. Karyawan yang kurang jelas dalam memberikan pengarahan tentang syarat-syarat perkreditan rumah, mengakibatkan kesalahpahaman antara nasabah dengan karyawan. Sehingga banyak nasabah yang mengeluh setelah terjadi masalah tentang pembayaran perkreditan rumah tersebut. Selain itu terjadi masalah internal perusahaan seperti banyak karyawan yang tidak bisa mencapai target yang diberikan oleh perusahaan.

Goleman (2009) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan inteligensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapkannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial. Goleman (2009) menjelaskan bahwa

kecerdasan emosional terbagi ke dalam lima kemampuan utama, yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, motivasi diri, empati dan membina hubungan.

Abdul (2006) menyatakan bahwa kecerdasan spiritual adalah kecerdasan yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan hidup, dimana orang diminta untuk mengubah penderitaan menjadi semangat kreatif (motivasi) hidup yang tinggi sehingga penderitaan berubah menjadi kegembiraan. Menurut Sukidi (2002) nilai-nilai dari kecerdasan spiritual berdasarkan komponen-komponen dalam kecerdasan spiritual yang dibutuhkan dalam dunia bisnis, yaitu kejujuran, keterbukaan, pengetahuan diri, fokus pada kontribusi, dan spiritualis non dogmatis.

Menurut Griffin dan Moorhead (2013) kepribadian adalah serangkaian atribut psikologis yang relative stabil yang membedakan satu orang dengan yang lain. Menurut Kreitner dan Kinicki (2014) ada lima dimensi kepribadian (*the Big Five Model of Personality*) menjelaskan bahwa pada dasarnya kepribadian dapat diidentifikasi dari lima jenis perilaku yang terdapat dalam setiap individu. Jenis perilaku tersebut, yaitu ekstrasversi, mudah akur dan bersepakat, sifat berhati-hati, stabilitas emosi, dan terbuka terhadap hal-hal baru.

Menurut Anwar (2012) kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Mathis dan Jackson (2006) kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Elemen-elemen kinerja karyawan yang umum untuk kebanyakan pekerjaan meliputi kualitas, kuantitas, efektifitas, ketepatan waktu dan kemandirian. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kepribadian terhadap kinerja karyawan pada PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Jember secara parsial dan secara simultan.

## **Metodologi**

Rancangan penelitian dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan kedalam penelitian *explanatory*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember yang berjumlah 41 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh (*sensus*). Menurut Santoso (2012) istilah lain dari sampling jenuh adalah *sensus*, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka dan

bilangan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan penyebaran kuisioner (Arikunto, 2006), wawancara dan studi pustaka. Variabel-variabel penelitian ini terdiri dari variabel *independent* (X) yaitu kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, kepribadian, dan variabel *dependent* (Y) yaitu kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Menurut Sugiyono (2012:145) analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Uji Asumsi Klasik dilakukan dengan dua uji yaitu: (1) Uji Multikolinieritas, dimana Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, dan (2) Uji Heteroskedastisitas, dimana Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk menguji apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Uji Hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji t (Uji Parsial), yaitu Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen, dan Uji F (Uji Simultan), dimana menurut Sugiyono (2012:155) uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kepribadian secara simultan terhadap kinerja karyawan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin pria dengan prosentase 65,9 % dan berusia kurang dari 30 tahun dengan prosentase 53,7 %. Masa kerja responden antara 10-20 tahun dengan prosentase 68,3 % dan pendidikan paling banyak sarjana dengan prosentase 68,3 %.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini adalah:

$$Y = 0,687 + 0,227 X_1 + 0,269 X_2 + 0,245 X_3 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang positif. Semakin baik kecerdasan emosional karyawan akan meningkatkan kinerjanya sebesar 0,227. Semakin baik kecerdasan spiritual karyawan akan meningkatkan kinerjanya sebesar 0,269. Semakin baik kepribadian yang dimiliki karyawan akan meningkatkan kinerjanya sebesar 0,245.

Konstanta sebesar 0,687, menunjukkan besarnya kinerja pada saat variabel X sama dengan nol. Kinerja akan mengalami peningkatan meskipun tanpa variabel X.

## Uji Asumsi Klasik

Singgih (2012) dan Ghozali (2005) mengemukakan sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan, sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin.

### a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance 0,1 atau sama dengan nilai VIF > 10.

Tabel 1: Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,510	1,959	Tidak terjadi multikolinieritas
Kecerdasan Spiritual	0,387	2,582	Tidak terjadi multikolinieritas
Kepribadian	0,523	1,911	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer 2016 (Diolah)

Tabel 1 menunjukkan hasil uji multikolinieritas, masing-masing variabel mempunyai nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk menguji apakah sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Gujarati, 2005). Nilai uji secara parsial menunjukkan angka lebih besar dari 5%, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 2: Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Kecerdasan Emosional	0,874	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kecerdasan Spiritual	0,595	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kepribadian	0,629	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer 2016 (Diolah)

Tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai signifikansi > 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.



## Uji Hipotesis

### a. Uji t (Parsial)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Pengaruh tidaknya variabel independen terhadap variabel dependen dilihat dari perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ , jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, begitu juga sebaliknya. Tingkat signifikansi sebesar 0,01.

Tabel 3: Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig
Kecerdasan Emosional	1,391	1,685	0,173
Kecerdasan Spiritual	1,422	1,685	0,163
Kepribadian	1,756	1,685	0,087

Sumber : Data Primer 2016 (Diolah)

Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional mempunyai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  yaitu 0,173, sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan dari variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja. Menandakan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember memengaruhi kinerja karyawan namun memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Kecerdasan spiritual mempunyai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  yaitu 0,163, sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan dari variabel kecerdasan spiritual terhadap kinerja. Menandakan bahwa kecerdasan spiritual yang dimiliki karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember memengaruhi kinerja karyawan namun memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Kepribadian mempunyai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  sebesar 0,087, sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepribadian terhadap kinerja. Menandakan bahwa kepribadian yang dimiliki karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember meningkatkan kinerjanya.

### b. Uji F (Simultan)

Menurut Supranto (2001) uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kepribadian secara simultan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh secara simultan dapat dilihat dari perbandingan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ , jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya variabel independen secara simultan

berpengaruh variabel dependen. Hasil menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $F_{hitung} 11,266 > F_{tabel} 2,85$  artinya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.

## Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan nilai koefisien variabel kecerdasan emosional diperoleh nilai beta sebesar 0,227 dengan arah positif. Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,391 < 1,685$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  yaitu  $0,173 > 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. cabang Jember. Pengaruh yang tidak signifikan ini terjadi karena responden dominan berjenis kelamin laki-laki, dimana laki-laki lebih mengutamakan logika dari pada perasaan. Richard Haier, guru besar saraf dari Universitas California di Irvine mengatakan bahwa perempuan lebih bisa mengontrol emosinya dari pada laki-laki. Seorang perempuan akan memiliki kemungkinan berhasil yang lebih besar daripada laki-laki. Selain itu dalam pembacaan emosi, misalnya melalui ekspresi verbal dan wajah, perempuan jauh lebih cerdas dibandingkan laki-laki. Perempuan lebih cepat menyesuaikan diri dengan lawan bicaranya (hasil penelitian Ruben Gur dan istrinya di Pennsylvania dengan mendata pola *stereotype* otak manusia dengan PET). Perempuan juga lebih bisa meraba dan merasakan emosi seseorang. Empati atau kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, merupakan indikator yang harus terpenuhi untuk menjadi orang yang cerdas secara emosional.

Goleman (2002:36) mengemukakan gambaran adanya emosi-emosi yang tidak terkendalkan, mencerminkan semakin meningkatnya ketidakseimbangan emosi. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa individu gagal dalam memahami, mengelola, dan mengendalikan emosinya. Berdasarkan hal itu, dapat dikatakan bahwa individu tersebut kurang memiliki kecerdasan emosi. Goleman (2002:37) mengatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *emotional intelligence*. Mayer mengungkapkan (dalam, Fabiola 2005) kecerdasan emosi merupakan faktor yang sama penting dengan kombinasi kemampuan teknis dan analisis untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi akan lebih mudah mengendalikan emosinya, hal ini sangat dibutuhkan oleh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember yang setiap harinya berhubungan langsung

dengan nasabah dan berkomunikasi dengan mereka. Pelayanan yang baik merupakan salah satu hal yang dibutuhkan untuk memberikan rasa puas pada nasabah.

Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ida(2013) yang mengemukakan bahwa kecerdasan emosional tidak memiliki peran terhadap kinerja karyawan. Pada penelitiannya struktur organisasi publik dimana pengambil keputusan dari atas ke bawah membuat kecerdasan emosional tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

## Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis menunjukkan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan nilai koefisien variabel kecerdasan spiritual diperoleh nilai beta sebesar 0,269 dengan arah positif. Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  yaitu  $1,422 < 1,685$  dan nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha$  yaitu  $0,163 > 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. cabang Jember. Pengaruh yang tidak signifikan ini terjadi karena karyawan tetap PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember dominan berusia 20-30 tahun. Umumnya psikolog menetapkan sekitar usia 20 tahun sebagai awal masa dewasa dan berlangsung sampai sekitar usia 40-45 tahun. Hurlock dalam (Yudrik, 2011:246) membagi masa dewasa menjadi tiga bagian, yaitu masa dewasa awal, masa dewasa madya dan masa usia lanjut. Masa usia dewasa awal merupakan masa pencarian kemandirian dan masa reproduktif yaitu sesuai masa yang penuh dengan masalah dan ketegangan emosional, periode *isolasi social*, periode komitmen dan masa ketergantungan perubahan nilai-nilai, kreativitas dan penyesuaian diri pada pola hidup yang baru. Masalah yang dihadapi adalah memilih arah hidup yang akan diambil dengan menghadapi godaan berbagai kemungkinan pilihan.

Melihat pemaparan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penyebab variabel kecerdasan spiritual tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember karena karyawan dominan memiliki kisaran umur yang dikategorikan sebagai masa dewasa awal, dimana karyawan masih berada pada tahap masa pencarian kemandirian. Karyawan masih bekerja atas dasar ingin mencari sesuatu dan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Karyawan yang bekerja didasarkan oleh ketaatan terhadap agama, dia akan bekerja lebih ikhlas, menjunjung tinggi kejujuran, dan mampu menghadapi permasalahan hidupnya.

Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik akan berdampak pada kinerja yang lebih baik pula. Karyawan yang memiliki kecerdasan spiritual yang baik akan lebih fokus terhadap pekerjaan mereka, menjunjung tinggi kejujuran dan lebih berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya.

Zohar dan Marshall (2007:67) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual juga memegang peranan yang besar terhadap kesuksesan seseorang dalam bekerja. Kecerdasan spiritual mampu menjadikan manusia sebagai makhluk yang lengkap secara intelektual, emosional dan spiritual. Mudali (2002:3) menyebutkan bahwa seseorang haruslah memiliki kecerdasan spiritual tinggi agar dia dapat benar-benar menjadi pintar. Kecerdasan tersebut juga dibutuhkan dalam dunia kerjanya, apabila kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dapat berfungsi secara efektif maka dia akan menampilkan hasil kerja yang menonjol. Penelitian ini tidak mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ida (2013) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual yang baik dapat meningkatkan kreatifitas dan mendorong peningkatan kinerja karyawan.

## Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan

Hasil analisis menunjukkan kepribadian mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Berdasarkan nilai koefisien variabel kepribadian diperoleh nilai beta sebesar 0,245 dengan arah positif. Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $1,756 > 1,685$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha$  yaitu  $0,087 < 0,1$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepribadian yang dimiliki oleh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember semakin bagus kinerja yang diberikan oleh karyawan tersebut. Faktor kepribadian memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan pengaruh yang diberikan oleh variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki kepribadian yang baik dia akan mudah bergaul, dan memiliki komunikasi yang baik pula dengan orang lain. Pekerjaan karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember sangatlah membutuhkan *skill* dan komunikasi yang baik dalam menghadapi para nasabah, hal ini menjadikan kepribadian sebagai faktor yang sangat memengaruhi kinerja mereka. Pengaruh kepribadian terhadap kinerja dibuktikan dengan  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel. Artinya kepribadian berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Any dan Amin (2014) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh terhadap kinerja.

## Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual serta Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian berpengaruh terhadap kinerja, yang ditunjukkan dengan nilai F sebesar 11,266 yang lebih besar dari pada F tabel artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, nilai signifikansi pada uji F adalah  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian memiliki indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain, ketiga variabel ini saling mendukung satu sama lain, sehingga secara bersama-sama variabel independen memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember. Belum ditemukan penelitian yang menyatukan ketiga variabel ini kedalam penelitiannya. Peneliti mencoba menggabungkan variabel-variabel independen ini sebagai penelitiannya. Hasilnya adalah ketiga variabel ini secara bersama-sama dapat memengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Any dan Amin (2014) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepribadian berpengaruh terhadap kinerja. Anna (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap *Self Efficacy* dan Kinerja.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian terhadap kinerja karyawan secara parsial maupun secara simultan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember, maka dapat disimpulkan bahwa: (1) Kecerdasan emosional berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember. Hal ini disebabkan oleh dominan karyawan tetap PT. BTN berjenis kelamin laki-laki. Laki-laki memiliki kecerdasan emosional lebih rendah dari pada perempuan; (2) Kecerdasan spiritual berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember. Hal ini disebabkan oleh usia karyawan PT. BTN dominan berusia 20-30 tahun. Usia ini adalah masa dewasa awal, dimana seseorang masih mencari kemandirian dan masa reproduktif; (3) Kepribadian

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember. Karyawan yang memiliki kepribadian yang baik akan memberikan peningkatan kinerja; dan (4) Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual serta kepribadian secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan terdapat beberapa hal yang dapat disarankan, yaitu: (1) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember harus memperbaiki dan mengasah kecerdasan emosional para karyawan berjenis kelamin laki-laki dengan melakukan kegiatan-kegiatan seperti anjingsana, mengadakan forum *sharing* antar unit dan perusahaan harus tetap melaksanakan kegiatan *out bond* serta arisan; (2) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember harus meningkatkan kecerdasan spiritual para karyawan dengan tetap menjalankan kegiatan pengajian rutin yang dilaksanakan setiap satu bulan sekali. Kecerdasan spiritual juga bisa ditambah dengan melaksanakan sholat berjamaah atau sholat jum'at bersama. Umat beragama lain juga harus lebih aktif melakukan kegiatan yang dapat menambah kecerdasan spiritual mereka; dan (3) Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Jember harus meningkatkan kemampuan berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri serta lebih berhati-hati dalam melakukan interaksi langsung dengan nasabah, sehingga dengan ketiga hal tersebut tidak terjadi kesalah pahaman dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepribadian karyawan yang sudah baik, dapat ditingkatkan dengan tetap melaksanakan kegiatan evaluasi pada setiap awal bulan dan bila perlu menambah jadwal pertemuan untuk membahas masalah yang dihadapi di dalam kantor.

## Daftar Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedelapan. Bandung: Rosda
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan keenam. Bandung: PT. Refka Aditama.

# Digital Repository Universitas Jember

- Goleman, Daniel. 2009. *Kecerdasan Emosional*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Organizational Behavioral*. Edisi 5. Boston: McGraw-Hill.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Cetakan kedelapan. Edisi Revisi. Jakarta: LP3ES.
- Martin, Robert dan Jackson John. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ningky Munir. 2000. Spiritualis dan Kinerja. *Majalah Manajemen Vol.124*
- Santoso, Singgih. 2012. *Analisis SPSS pada Statistik Paraetrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukidi. 2002. *Rahasia Sukses Hidup Bahagia Kecerdasan Spiritual : Mengapa SQ Lebih Penting Daripada IQ dan EQ*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zohar, Danah dan Ian Marshall. 2007. *Spiritual Capital*. Bandung: Mizan.