

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN KECERDASAN SPIRITUAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG JEMBER**

*The Influence of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence on Employee
Performance at PT. Bank Muamalat Indonesia the Branch Jember*

Risma Nike Yusmaniasri, Sasongko, Sri Wahjuni
Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan No. 37, Jember 68121
E-mail: rismanike94@yahoo.com

ABSTRACT

This research aimed to identify and analyze the effect of emotional intelligence (X_1) and spiritual intelligence (X_2) either partially or simultaneously on performance (Y) of employees at PT. Bank Muamalat Indonesia Jember branch. The research type is quantitative research with associative method, which explains the effect of emotional intelligence and spiritual intelligence on employee performance. The research population was all employees of PT. Bank Muamalat Indonesia the branch Jember in total of 42 respondents. The analysis techniques used were validity test, reliability test, normality test, classic assumption test, multiple linear regression, t test and F test by support of SPSS. The test results using multiple linear regression analysis were that: 1) emotional intelligence (X_1) partially affected performance (Y) of employees at PT. Bank Muamalat Indonesia the branch Jember; 2) spiritual intelligence (X_2) partially affected performance (Y) of employees at PT. Bank Muamalat Indonesia the branch Jember; 3) emotional intelligence (X_1) and spiritual intelligence (X_2) simultaneously affected performance (Y) of employees at PT. Bank Muamalat Indonesia the branch Jember.

Keywords: Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, and Employee Performance

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Globalisasi yang terjadi telah banyak mempengaruhi serta merubah cara hidup manusia, hal ini disebabkan karena globalisasi didorong dengan perkembangan teknologi yang sangat signifikan bila dibandingkan dengan era sebelumnya. Globalisasi juga mendorong kemajuan suatu masyarakat di berbagai bidang diantaranya adalah kemajuan dibidang pendidikan, sosial budaya, ekonomi, politik serta membuka jalan bagi sebuah

masyarakat untuk terhubung dengan masyarakat lainnya, dengan demikian tidak ada lagi masyarakat yang terisolir dan mengalami krisis informasi. Di dalam sektor ekonomi tersebut terdapat beberapa sektor, salah satu sektornya adalah sektor perbankan.

Secara umum bank adalah suatu badan usaha yang memiliki wewenang dan fungsi untuk menghimpun dana masyarakat umum untuk disalurkan kepada yang memerlukan dana tersebut. Negara Indonesia memiliki berbagai macam bank

umum yang sudah berdiri, diantaranya adalah bank yang berbasis konvensional dan bank yang berbasis syariah. bank konvensional dan bank syariah terdapat perbedaan yang mencolok dalam hal pembagian keuntungan antara nasabah dan pihak bank.

Kinerja perbankan di Indonesia semakin penuh dengan tantangan. Tantangan tersebut datang dari internal maupun eksternal dari perusahaan perbankan. Faktor internal diantaranya faktor dari organisasi, dan sumber daya manusia. Faktor eksternal diantaranya adalah era globalisasi yang menuntut manusia untuk melakukan berbagai macam aktivitas, dan para kompetitor- kompetitor perusahaan perbankan. Kedua faktor tersebut mendorong semua pemimpin perusahaan perbankan untuk membuat strategi-strategi yang tepat agar perusahaannya dapat berkembang dengan baik seiring berjalannya waktu.

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka dual-banking system atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Sistem perbankan syariah dan perbankan konvensional secara sinergis mendukung mobilisasi dana masyarakat secara lebih luas untuk

meningkatkan kemampuan pembiayaan bagi sektor-sektor perekonomian nasional. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Penyediaan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang memiliki kredibilitas dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah salah satu perbankan syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia dan saat ini merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Bank Muamalat Indonesia memiliki lebih dari 4,3 juta nasabah melalui cabang yang tersebar di 33 Propinsi

di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember merupakan salah satu kantor cabang yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia untuk wilayah kerja Jember, Banyuwangi, Bondowoso, dan Situbondo. PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember telah melakukan kerjasama dengan dua puluh kantor pos di wilayah kerjanya untuk mempermudah transaksi keuangan yang dilakukan nasabah. Luasnya jaringan yang dimiliki Bank ini, memberikan kemudahan pada nasabah dalam melakukan transaksi keuangan seperti pelaksanaan setoran yang dapat dilakukan pada beberapa kantor pos yang telah bekerja sama dan tersebar di seluruh wilayah kerja Bank Muamalat Indonesia. Selain itu nasabah dapat dengan mudah melalui transaksi internet banking untuk melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi kantor Bank Muamalat. Transaksi melalui ATM dapat dilakukan pada ATM Muamalat, ATM BCA, dan ATM Bersama yang sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia. (PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember 2015).

Menurut (Mangkunegara, 2004:1) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Sumber daya manusia di perusahaan perlu dikelola

secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Perkembangan perusahaan sangatlah bergantung kepada produktivitas tenaga kerja yang ada di perusahaan. Pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan karyawan bekerja secara produktif. Pengelolaan karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan karyawan, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan, penataran, dan pengembangan kariernya.

Perusahaan harus melakukan pengembangan sumber daya manusia secara periodik. Pengembangan tersebut dapat membantu karyawan untuk mencapai kinerja yang baik. Disamping pengembangan dan pelatihan maka terdapat faktor-faktor lain yang berpengaruh pada kinerja seseorang. Salah satu faktor tersebut adalah faktor psikologis yang terdapat pada manusia. Faktor psikologis diantaranya adalah kemampuan mengendalikan emosi dan hubungan karyawan dengan Tuhannya. Eysenck (dalam Trihandini 2005:29) mengatakan bahwa dunia kerja erat kaitannya dengan kecerdasan intelektual yang dimiliki oleh seseorang. Seorang pekerja yang memiliki IQ tinggi diharapkan

dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik dibandingkan mereka yang memiliki IQ lebih rendah. Hal tersebut karena mereka yang memiliki IQ tinggi lebih mudah menyerap *ilmu yang diberikan sehingga kemampuannya dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya akan lebih baik*. Menurut Mangkunegara (2006:05) karyawan yang memiliki kecerdasan emosi (EQ) yang baik kecerdasan intelektual (IQ) yang memadai dapat mengalahkan mereka yang memiliki kecerdasan intelektual (IQ) tinggi (Superior, Very Superior, Gifted, dan Genius) tetapi memiliki kecerdasan emosi (EQ) yang buruk. Karyawan membutuhkan kecerdasan intelektual untuk menyelesaikan pekerjaannya serta kecerdasan emosional untuk memahami diri dan orang lain secara benar agar tidak terjadi sakit hati, iri hati, dendam, benci, mempunyai perasaan bersalah yang mendalam, mudah marah, serta frustrasi. Menurut Muhammad Idrus (2002:57), salah satu bentuk kecerdasan lain yang saat ini tengah populer adalah kecerdasan spiritual. Kecerdasan spiritual memungkinkan seseorang untuk berpikir kreatif, berwawasan jauh, membuat atau bahkan mengubah aturan, yang membuat orang tersebut dapat bekerja lebih baik. Kecerdasan spiritual mampu mengintegrasikan dua kemampuan lain yang sebelumnya telah disebutkan yaitu IQ

dan EQ. Hoffman (2002:131) menjelaskan kecerdasan spiritual muncul karena adanya perdebatan tentang IQ dan EQ, oleh karena itu istilah tersebut muncul sebab IQ dan EQ dipandang hanya menyumbangkan sebagian dari penentu kesuksesan seseorang dalam hidup. Ada faktor lain yang ikut berperan yaitu kecerdasan spiritual yang lebih menekankan pada makna hidup dan bukan hanya terbatas pada penekanan agama saja.

Untuk menghadapi permasalahan kinerja manajemen perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Jika faktor-faktor tersebut sudah diketahui maka akan memudahkan perusahaan untuk mencari strategi yang tepat dalam memecahkan masalah tersebut. Salah satu cara untuk mengatasi permasalahan, yaitu melalui pelatihan dan pengembangan karyawan. Menurut Rengganis (2015) selaku staf Personalia & Service Assistant PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember, "PT. Bank Muamalat Indonesia belum melakukan pengembangan karyawan secara optimal. Salah satu bentuk kurangnya pengembangan karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia adalah kurangnya pelatihan mengenai kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual (ESQ). Pelatihan ESQ yang selama ini dilakukan adalah setiap dua tahun sekali dan belum dilakukan secara berkelanjutan. Pelatihan

ESQ hanya dilakukan atas perintah dari kantor pusat PT. Bank Muamalat Indonesia. Masalah tersebut berdampak pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember belum melaksanakan pengembangan ESQ secara berkelanjutan pula”. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember memerlukan pengembangan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual untuk mendukung kinerja karyawan yang baik. Kinerja karyawan yang baik dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual adalah tiga kecerdasan yang terdapat pada diri manusia. Kecerdasan intelektual hanya dapat berkembang pada kurun waktu tertentu, sedangkan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dapat berkembang seumur hidup. PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya membutuhkan suatu manajemen sumber daya manusia yang baik melalui kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual setiap karyawan untuk mengatasi masalah yang akan timbul dalam pekerjaan. Berdasarkan fenomena diatas maka muncul topik penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan di PT.

Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah tipe studi kasus ini sebagai berikut:

- 1) Adakah pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember?
- 2) Adakah pengaruh kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember?
- 3) Adakah pengaruh kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember?

Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember
- 2) Menganalisis pengaruh kecerdasan spiritual (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember

- 3) Menganalisis pengaruh kecerdasan emosional (X_1) dan kecerdasan spiritual (X_2) secara simultan terhadap kinerja karyawan (Y) pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember

Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran terkait kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mangkunegara (2007:2), “manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi”.

Menurut Ruky (2006:227), “pengembangan SDM adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan, agar pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Pengembangan sumber daya manusia jangka panjang yang berbeda dengan pelatihan untuk suatu jabatan khusus makin bertambah penting bagi bagian personalia. Pengembangan sumber daya manusia bagi pegawai adalah

e- SOSPOL XXX

suatu proses belajar dan berlatih secara sistematis untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja mereka dalam pekerjaannya sekarang dan menyiapkan diri untuk peran dan tanggung jawab yang akan datang”.

Kecerdasan Emosional

Goleman (2000:13) mengatakan “bahwa yang termasuk dimensi dari kecerdasan emosional adalah kemampuan mengontrol diri, memacu, tetap tekun, serta dapat memotivasi diri. Kemampuan tersebut mencakup pengelolaan bentuk emosi baik yang positif maupun yang negatif”. Secara konseptual, kerangka kerja kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman (2001:42) meliputi indikator sebagai berikut:

a) Kesadaran Diri (Self awareness)

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakannya untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu mengkaitkannya dengan sumber penyebabnya.

b) *Pengaturan Diri (Self management)*

Pengaturan diri merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

c) *Motivation*

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

d) Empati (*social awareness*)

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

e) Keterampilan Sosial (*Relationship management*)

Keterampilan sosial merupakan kemampuan menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerja sama dalam tim.

Kecerdasan Spiritual

Menurut Agustian (2001:47) “kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku dan kegiatan, serta mampu menyinergikan IQ, EQ, dan SQ secara komprehensif”. Menurut Sukidi (dalam Handayani 2013:21) mengemukakan tentang nilai-nilai dari kecerdasan spritual berdasarkan komponen-komponen dalam SQ yang banyak

dibutuhkan dalam dunia bisnis, diantaranya adalah:

a. Mutlak Jujur

Kata kunci pertama untuk sukses di dunia bisnis selain berkata benar dan konsisten akan kebenaran adalah mutlak bersikap jujur. Ini merupakan hukum spiritual dalam dunia usaha.

b. Keterbukaan

Keterbukaan merupakan sebuah hukum alam di dalam dunia usaha, maka logikanya apabila seseorang bersikap fair atau terbuka maka ia telah berpartisipasi di jalan menuju dunia yang baik.

c. Pengetahuan diri

Pengetahuan diri menjadi elemen utama dan sangat dibutuhkan dalam kesuksesan sebuah usaha karena dunia usaha sangat memperhatikan dalam lingkungan belajar yang baik.

d. Fokus pada kontribusi

Dalam dunia usaha terdapat hukum yang lebih mengutamakan memberi daripada menerima. Hal ini penting berhadapan dengan kecenderungan manusia untuk menuntut hak ketimbang memenuhi kewajiban. Untuk itulah orang harus pandai membangun kesadaran diri untuk lebih terfokus pada kontribusi.

e. Spiritual non dogmatis

Komponen ini merupakan nilai dari kecerdasan spiritual dimana didalamnya terdapat kemampuan untuk bersikap fleksibel, memiliki tingkat kesadaran

yang tinggi, serta kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai.

Kinerja Karyawan

Menurut Chaizi Nasucha dalam Sinambela (2012:186) kinerja organisasi didefinisikan sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Bernadin (dalam Handayani 2013:25-26) menjelaskan bahwa kinerja seseorang dapat diukur berdasarkan 6 kriteria yang dihasilkan dari pekerjaan yang bersangkutan. Keenam kriteria tersebut adalah :

1) Kualitas

Kualitas merupakan tingkatan dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.

2) Kuantitas

Kuantitas adalah jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.

3) Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang diinginkan.

4) Efektifitas

Efektifitas merupakan tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuntungan.

5) Kemandirian

Karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan dari orang lain.

6) Komitmen

Komitmen berarti bahwa karyawan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap pekerjaannya.

Kontribusi Penelitian Terdahulu

Perbedaan dari penelitian saya dengan penelitian terdahulu adalah hasil dari penelitiannya. Peneliti pertama adalah R.A Fabiola Meirnayati Trihandini dengan tiga variabel yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan yang mendapatkan hasil ketiga kecerdasan tersebut secara bersama-sama mempengaruhi kinerja. Jadi, tidak hanya ditujukan pada satu kecerdasan saja, melainkan ketiga kecerdasan tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan. penelitian kedua adalah penelitian Istiwati Suraiya dengan variabel kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan yang mendapatkan hasil bahwa adanya tingkat pengaruh sedang antara kecerdasan emosional terhadap kinerja. Penelitian ketiga adalah penelitian Risma Nike

Yusmaniasri dengan variabel kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan dengan hasil bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual lebih dominan dari kecerdasan emosional karena objek penelitian pada penelitian ini pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember. PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember adalah salah satu bank syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Oleh karena itu, bank ini juga memperhatikan pengembangan karyawan melalui pelatihan kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

Hipotesis

Hipotesis pada penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

H_a : Ada pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

H_a : Ada pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan

pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

H_0 : Tidak ada pengaruh antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

H_a : Ada pengaruh antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka tipe penelitian ini adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2003:14), “data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2003:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember yang berjumlah 42 orang.

Menurut Usman dan Akbar (1995:182) sampel didefinisikan sebagai anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu. Besarnya sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi yang ada. Menurut Sugiyono (2008:85) jumlah populasi karyawan hanya 42 orang. Karena populasi hanya 42 orang, maka sampel yang diambil secara keseluruhan. Sehingga sampel yang ada termasuk sampel jenuh. Teknik sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Teknik Analisis Data

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu: Kecerdasan Emosional (X_1), Kecerdasan Spiritual (X_2), terhadap (Y) Kinerja Karyawan dalam peningkatan kinerja karyawan. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja karyawan

a : Konstanta

b_1 : Koefisien regresi untuk variabel X_1

b_2 : Koefisien regresi untuk variabel X_2

X_1 : Variabel faktor Kecerdasan Emosional

X_2 : Variabel faktor Kecerdasan Spiritual

e : standart error (tingkat kesalahan)

Data yang dibutuhkan dalam merumuskan persamaan regresi adalah dengan data internal, sedangkan dalam mendapatkan data di lapangan dalam bentuk ordinal, oleh karena itu diberilah score dalam setiap item jawaban agar data yang sebelumnya ordinal menjadi data interval.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat cabang Jember. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat cabang Jember. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan, “ada pengaruh kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat cabang Jember” adalah diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa jika kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual, memiliki nilai kecenderungan

dengan arah positif, maka akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan PT Bank Muamalat cabang Jember.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dari karyawan PT Bank Muamalat cabang Jember cenderung memiliki kemampuan didalam memahami kemampuan dirinya sendiri dengan tugas dan tanggungjawab yang telah diberikan oleh atasannya. Pemahaman dari karyawan yang ada akan membentuk adanya sebuah kepercayaan diri pada diri karyawannya untuk melaksanakan tugas yang sesuai dengan kemampuan dirinya dengan baik dan sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan.

Karyawan yang ditugaskan didalam bidang administratif, *costumer service*, *teller*, merupakan karyawan yang memiliki kemampuan dibidangnya dengan kemampuan, pemahaman dan keterampilan kerjanya. Karyawan yang berkompeten di bidangnya akan memberikan dampak yang baik bagi mutu dan hasil yang dikerjakan. Karyawan Bank Muamalat Jember memiliki tingkat emosional yang baik, karyawan dapat mengontrol emosinya disaat yang tepat. Kontrol emosi dibutuhkan oleh karyawan pada saat beragam permasalahan didalam kantor

lingkungan kerjanya, sebagai contoh adalah permasalahan penanganan kredit macet atau pencairan kredit, terkadang karyawan harus dapat mengendalikan serta mengontrol emosinya. Karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah atau pelanggannya. Kerjasama yang baik antar karyawan merupakan salah satu sikap dari kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

Hasil dari penelitian ini yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif sebesar 0,391 dengan $t_{2,903} > t_{tabel} 2,022$ dan signifikansi $0,006 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia cabang Jember.

Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual dari karyawan Bank Muamalat cabang Jember, karyawan yang jujur sangatlah dibutuhkan didalam pekerjaan. Pekerjaan di bidang perbankan khususnya yang berhubungan dengan jumlah nilai atau uang serta pelayanan yang baik kepada nasabah. Kejujuran karyawan akan berperan besar didalam menjamin kepercayaan dari nasabahnya kepada pihak perbankan Bank Muamalat.

Karyawan Bank Muamalat Indonesia cabang Jember memiliki kepribadian yang baik dan siap menerima kritik dari rekan kerja atau atasannya selama proses kerja berlangsung sehingga sangat baik bagi keberlangsungan proses kerja yang diselenggarakan oleh pihak perbankan. Kepribadian yang baik dari karyawan akan mendukung adanya hasil kerja yang baik, dan sesuai dengan harapan dari atasannya, serta kritik yang membangun tentunya akan memberikan efek yang baik bagi pribadi atau karyawan itu sendiri. Kepribadian yang baik dapat tercermin dari adanya karyawan yang patuh mengerjakan tugas yang diberikan dengan mengerjakannya sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan, Kritik yang membangun yang diberikan juga akan memberikan solusi dari permasalahan kerja yang ada, karyawan akan semakin rajin, teliti, dan melayani didalam mengerjakan berbagai masalah yang ada didalam perusahaan atau lingkungan kerjanya. Karyawan akan memberikan pelayanan yang baik dan sopan kepada nasabah dari Bank Muamalat dengan memberikan solusi dari permasalahan yang dialami oleh nasabah. Karyawan Bank Muamalat Jember lebih mementingkan permasalahan bersama atau kewajiban kantornya daripada kenginannya sendiri, karyawan akan rela berusaha atau lembur dengan perintah dari

atasannya untuk melakukan tugas yang penting bagi perusahaannya.

Hasil dari penelitian ini yaitu kecerdasan spiritual berpengaruh positif sebesar 0,404 dengan $t_{2,994} > t_{tabel} 2,022$ dan signifikansi $0,005 < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti secara parsial variabel kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Jember.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

- a. Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa jika perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawannya maka perusahaan harus mengembangkan kecerdasan emosional karyawan yang mereka miliki.
- b. Kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa jika perusahaan ingin meningkatkan kinerja karyawannya maka perusahaan harus

mengembangkan kecerdasan spiritual karyawan yang mereka miliki.

- c. Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dari karyawan yang baik maka akan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kinerja.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dapat disarankan sebagai berikut ;

- a. PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan program pengembangan dan pelatihan karyawan melalui ESQ agar dapat meningkatkan kinerja semua karyawannya yang sesuai dengan harapan perusahaan.
- b. Dilihat dari hasil penelitian bahwa kecerdasan spiritual lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan maka PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Jember diharapkan lebih meningkatkan dan memperhatikan kecerdasan spiritual karyawannya dengan memberikan perhatian khusus secara periodik seperti pengetahuan mengenai spiritualisme didalam bekerja sehingga

akan lebih memaksimalkan kontribusi kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A.G. 2001. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*. Arga Wijaya Persada: Jakarta.
- Goleman, D, 2000. *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Daripada IQ, Alih Bahasa : T. Hermay*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goleman,D. 2001. *Emotional Intelligence Untuk Mencapai Puncak Prestasi, Alih Bahasa : Alex Tri K.W*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hoffman, E. 2002. *Psychological Testing At Work*. Mc Graw Hill. New York.
- Mangkunegara, A. P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pen. PT Refika Aditama.
- Ruky, A. S. 2006. *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2003. *Cetakan Kelima, Statistika Untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Usman, H, dan Akbar, P. S. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handayani, R. I. 2013. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Ijen View & Resort Bondowoso*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
- Trihandini, R. A. Meirmayati F. 2005. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Horison Semarang*. Skripsi Fakultas Manajemen Ekonomi Universitas Diponegoro.

