

**ANALISIS PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL (EQ)  
DAN KECERDASAN SPIRITUAL (SQ)  
PADA KINERJA KARYAWAN**

**CAHYO TRI WIBOWO**  
PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk

**ABSTRACT**

*The purpose of this study serve to identify the influence analysis emotional intelligence and spiritual intelligence on performance employees (study at the PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Daerah Khusus Ibukota Jakarta and Surakarta Operation). This study is a descriptive empirical study with a quantitative approach. The type of data used is primary data and secondary data. The population in this study is the teller PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Daerah Khusus Ibukota Jakarta and Surakarta operation number (n) 146 with sensus technique. Instrument research using emotional intelligence questionnaires (EQ), spiritual intelligence questionnaires (SQ), and performane questionnaires. Data analysis includes validity test, reliability test, the classical assumption test, and test hypotheses with linear regression as a tool of analysis using SPSS 17 for windows. Based on the discussion of the results of this study be concluded that emotional intelligence and spiritual intelligence affect the performance of the employees of PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Daerah Khusus Ibukota Jakarta and Surakarta operation.*

*Keywords: emotional intelligence, spiritual intelligence, and performance*

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui analisis pengaruh kecerdasan emosional (EQ) dan kecerdasan spiritual (SQ) pada kinerja karyawan (Studi pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Wilayah Operasional Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Surakarta). Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah teller PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk Wilayah Operasional Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Surakarta sejumlah 146 dengan menggunakan sensus. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kecerdasan emosional (EQ), kecerdasan spiritual (SQ), dan kinerja. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan regresi linear berganda sebagai alat analisisnya menggunakan bantuan SPSS 17 for windows. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini diperoleh simpulan bahwa kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual berpengaruh pada kinerja karyawan PT. Bank Negara*

**Indonesia, (Persero), Tbk Wilayah Operasional Daerah Khusus Ibukota Jakarta dan Surakarta.**

**Kata kunci: kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja**

Di era seperti sekarang ini, bisnis perbankan dituntut untuk menghadapi lingkungan yang semakin kompetitif. Perubahan lingkungan yang semakin kompetitif tersebut menjadikan bisnis perbankan sebagai peluang dan tantangan. Salah satu aspek dari tantangan kompetitif yang dihadapi oleh bisnis perbankan terletak pada manajemen sumber daya manusia. Menurut Hyz (2010), penggunaan sumber daya manusia sangat penting karena faktor tersebut adalah aset yang paling penting guna keberhasilan pelaksanaan tujuan strategis yang tergantung dari inspirasi dan kinerja dari karyawan.

Bisnis perbankan adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan dan kepercayaan. Persaingan antar bank yang semakin ketat, memberikan layanan terbaik kepada nasabah adalah prioritas. Jika nasabah mendapatkan layanan yang prima, akan semakin menumbuhkan tingkat kepercayaan nasabah sehingga diharapkan dapat meningkatkan bisnis bank tersebut, sebagaimana slogan "*service creates business, business needs service*".

Menurut Jusuf (2013), kesadaran akan pentingnya layanan terbaik kepada nasabah membuat PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk berusaha untuk terus mengikuti tuntutan nasabah agar dapat memenuhi ekspektasi nasabah. Mulai dari kebersihan dan kenyamanan *outlet*, penampilan petugas *frontliner* yang rapi dan sikap yang ramah, hingga pengetahuan produk perbankan. Selain itu, nasabah juga berharap pihak bank dapat memberi solusi yang tepat atas setiap permasalahan dalam aktivitas dan transaksi keuangan nasabah. Proses transaksi yang cepat, aman, dan *user friendly* merupakan hal penting bagi

nasabah. Oleh karena itu berbagai bank berlomba-lomba melakukan *improvement* terhadap kualitas layanannya kepada nasabah.

Ukuran peningkatan kualitas layanan perbankan salah satunya diwujudkan dari hasil survei yang bertema *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM). BSEM dilakukan setiap tahun oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI), sebuah lembaga independen yang berkompeten dalam survei layanan dan marketing di Indonesia. Survei BSEM-MRI menentukan prestasi atau peringkat layanan bank-bank papan atas baik bank pemerintah maupun bank swasta. Hal ini dapat membangun penilaian nasabah terhadap *image* dan kualitas layanan masing-masing bank termasuk PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk.

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero) Tbk.

## TELAAH PUSTAKA

### Kinerja

Menurut Ingram (1996), terdapat kesepakatan umum bahwa konsep kinerja terkait dengan proses strategi organisasi. Menurut *The Oxford Paperback Dictionary* mendefinisikan kinerja dalam dua kategori, adalah;

1. *Process* atau cara melakukan
2. *Action* atau prestasi

Sedangkan menurut Campbell dalam Springer (2011) kinerja adalah salah satu konstruk yang paling penting bagi psikologi

organisasi dan sumber daya manusia serta mengembangkan beberapa dimensi dari kinerja yang bisa digeneralisasikan dalam seluruh pekerjaan. Campbell menyatakan dengan delapan faktor dari kinerja, antara lain adalah ;

1. Kemahiran pada pekerjaan khusus
2. Kemahiran pada tugas khusus di luar pekerjaan
3. Komunikasi lisan dan non lisan
4. Menunjukkan upaya
5. Memelihara kedisiplinan individu
6. Memelihara kinerja team
7. Kepemimpinan
8. Manajemen atau administrasi

Campbell dalam Ramalu, Wei, dan Rose (2011) berpendapat bahwa kinerja merupakan fungsi dari pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan motivasi yang diarahkan dalam perilaku; contohnya adalah tanggung jawab dalam pekerjaan. Kinerja karyawan secara umum merupakan hasil yang dicapai oleh karyawan dalam bekerja yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Robbins (1996) mendefinisikan kinerja sebagai fungsi hasil interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sedangkan menurut Simamora (1997), maksud dan tujuan kinerja adalah menyusun sasaran yang berguna, tidak hanya bagi evaluasi kinerja pada akhir periode tertentu, melainkan hasil proses kerja sepanjang periode tersebut.

Ostroff (1992), berpendapat bahwa kinerja bisa meningkatkan kepuasan para karyawan dalam organisasi dengan kinerja tinggi daripada organisasi dengan kinerja rendah. Kinerja berhubungan dengan pemahaman karyawan dalam penyelesaian tugas, fungsi dalam kelompok kerja, dan peran dalam organisasi. Menurut Lawson dalam Gardner (2012) kinerja merepresentasikan level keterlibatan karyawan dalam tujuan dan sasaran perusahaan. Menurut Williams & Anderson dalam Gardner (2012) kinerja karyawan harus mencerminkan pengukuran tiga aspek, antara lain adalah penyelesaian tugas

pribadi, kontribusi terhadap kelompok kerja, dan OCB.

### **Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2002) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Biasanya emosi merupakan reaksi terhadap rangsangan dari luar dan dalam diri individu. Sebagai contoh emosi gembira mendorong perubahan suasana hati seseorang, sehingga secara fisiologi terlihat tertawa, emosi sedih mendorong seseorang berperilaku menangis.

Sedangkan menurut Davidoff (1991) menyatakan emosi sebagai suatu keadaan di dalam diri seseorang yang tidak kentara dan sulit diukur. Bila seseorang memberikan reaksi terhadap pengalamannya maka emosinya akan segera timbul. Emosi terdiri dari 3 komponen yaitu :

1. Komponen fisiologis, yang terdiri dari sistem saraf pusat, sistem saraf otonom, dan kelenjar-kelenjar endokrin.
2. Komponen subyektif, yaitu komponen kognisi dan indera.
3. Komponen behavioral (Davidoff, 1991).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan (afek) yang mendorong individu untuk merespon atau bertindak laku terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Harvard University dan John Mayer dari University of New Hampshire untuk menerangkan kualitas-kualitas emosional yang tampaknya penting bagi keberhasilan.

Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut EQ sebagai :

*“Himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk*

*membimbing pikiran dan tindakan.” Shapiro (1998)*

Dalam penelitian Daus dan Glomb dalam King (2011) telah diklaim bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kinerja karyawan dalam kasus bagian pelayanan yang mana membutuhkan kecerdasan emosional level tinggi. Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional. Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frame Of Mind* (Goleman, 2000) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh varietas utama yaitu linguistik, matematika/logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal, dan intrapersonal. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional.

Pendapat yang lain adalah King (2011), yang menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kecerdasan emosional adalah salah satu prediktor dari kinerja bagian pelayanan di kasino. Sedangkan menurut Shahhosseini, Silong, Ismail, dan Uli, (2012) keterampilan kecerdasan emosional sangat penting bagi manajer perbankan terutama pada efisiensi kinerja.

Menurut Goleman (2002), kecerdasan emosional adalah 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 melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan atau kemampuan sosial Adapun dimensi dan

indikator yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran diri, adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya dan intuisi. Indikatornya meliputi:
  - a. Mengenali emosi diri sendiri beserta efeknya.
  - b. Mengetahui kekuatan dan batas-batas diri sendiri.
  - c. Percaya dengan kemampuan diri dan keyakinan tentang harga diri.
2. Pengaturan diri, merupakan pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri. Indikatornya meliputi:
  - a. Kemampuan untuk mengelola emosi-emosi dan desakan-desakan hati yang merusak.
  - b. Luwes terhadap perubahan (mudah beradaptasi) dan bertanggung jawab atas kinerja pribadi.
  - c. Mudah menerima dan terbuka terhadap gagasan, pendekatan dan informasi-informasi baru.
3. Motivasi diri, adalah kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran. Indikatornya meliputi:
  - a. Dorongan untuk berprestasi/tidak cepat puas.
  - b. Kekuatan untuk berfikir positif dan optimis.
4. Empati, adalah kepintaran bagaimana individu membaca perasaan, kebutuhan, kepentingan, dan emosi orang lain. Indikatornya meliputi:
  - a. Mampu menerima sudut pandang dari orang lain.
  - b. Peka terhadap perasaan orang lain.
5. Keterampilan sosial, adalah kepintaran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Indikatornya meliputi:
  - a. Dapat memberikan pesan dengan jelas dan meyakinkan orang lain.
  - b. Dapat membangkitkan inspirasi kelompok dan orang lain.

- c. Berani memulai dan mengelola perubahan (katalisator perubahan).
- d. Mampu melakukan negoisasi dan pemecahan silang pendapat.

Menurut Petrides dan Furnham dalam King (2011), adapun indikator dari kecerdasan emosional adalah sebagai berikut:

- a. Pengaturan *mood* adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, *impuls*, dan sumber daya diri sendiri.
- b. Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.
- c. Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mengantarkan atau memudahkan peraihan sasaran dan tujuan.
- d. Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

Menurut Goleman (2000), menyatakan bahwa untuk mencapai kesuksesan dalam dunia kerja bukan hanya *cognitive intelligence* saja yang dibutuhkan tetapi juga *emotional intelligence*. Secara khusus para pemimpin perusahaan membutuhkan *EQ* yang tinggi karena dalam lingkungan organisasi, berinteraksi dengan banyak orang baik di dalam maupun di lingkungan kerja berperan penting dalam membentuk moral dan disiplin para pekerja. Kinerja karyawan akhir-akhir ini tidak hanya dilihat oleh faktor intelektualnya saja tetapi juga ditentukan oleh faktor emosinya. Seseorang yang dapat mengontrol emosinya dengan baik maka akan dapat menghasilkan kinerja yang baik pula.

### **Kecerdasan Spiritual**

Menurut Koenig dalam Montgomery (2013) spiritual mulai dikaitkan dengan hasil positif, antara lain adalah mengenai kesehatan fisik, konsep diri sehat, kesejahteraan, mengurangi gangguan mood, hubungan interpersonal yang lebih

memuaskan, dan fungsi otak yang lebih baik.

Menurut Malik, Danish, dan Usman (2010), spiritual dalam lingkup penelitian bisnis adalah sebagai salah satu indikator kunci bagi keberhasilan organisasi jangka panjang. Organisasi saat ini berusaha untuk melakukan sesuai dengan potensi dengan memaksimalkan komitmen, kepuasan, dan motivasi intrinsik karyawan dengan memfokuskan beberapa domain spiritual. Spiritual adalah suatu filosofi strategis yang mempengaruhi aspek visioner organisasi. Giacalone dan Jurkiewicz dalam Malik, Danish, dan Usman (2010) mendefinisikan spiritualitas kerja sebagai, kerangka nilai-nilai organisasi yang dibuktikan dalam budaya yang mempromosikan karyawan melalui pengalaman transendensi proses kerja dengan cara yang memberikan perasaan belas kasih dan sukacita.

Menurut Eckersley (2002) kecerdasan spiritual didefinisikan sebagai perasaan intuisi yang dalam terhadap keterhubungan dengan dunia luas didalam hidup kita. Menurut Ashmos dan Duchon (2000), konsep mengenai kecerdasan spiritual dalam hubungannya dengan dunia kerja memiliki tiga komponen yaitu kecerdasan spiritual sebagai nilai kehidupan dari dalam diri, sebagai kerja yang memiliki arti dan komunitas.

Mccormick (1994), Mitroff, dan Denton (1999) dalam penelitiannya membedakan kecerdasan spiritual dengan religiusitas di dalam lingkungan kerja. Religiusitas lebih ditujukan pada hubungannya dengan Tuhan sedangkan kecerdasan spiritual lebih terfokus pada suatu hubungan yang dalam dan terikat antara manusia dengan sekitarnya secara luas.

Menurut Agustian (2001), kecerdasan spiritual adalah kemampuan untuk memberi makna ibadah terhadap setiap perilaku dan kegiatan melalui langkah-langkah dan pemikiran yang bersifat fitrah, menuju manusia yang seutuhnya dan memiliki pola pemikiran integralistik serta berprinsip

hanya karena Allah. Sedangkan menurut Nggermanto (2002) menyatakan bahwa seseorang yang memiliki kecerdasan spiritual tinggi adalah orang yang memiliki prinsip dan visi yang kuat, mampu memaknai setiap sisi kehidupan serta mampu mengelola dan bertahan dalam kesulitan dan kesakitan.

Kecerdasan spiritual memiliki banyak efek pada kehidupan manusia dan di tempat kerjanya. Para ahli percaya fungsi dan efek kecerdasan spiritual sangat tinggi. Menurut George dalam Rezaei, Kazemi, dan Isfahani (2011) yakin aplikasi yang paling penting dari kecerdasan spiritual di tempat kerja meliputi:

1. Menciptakan pikiran yang damai sehingga dapat mempengaruhi efektifitas seseorang.
2. Menciptakan saling pengertian dan memahami
3. Menciptakan perubahan manajemen

Emmons dalam Montgomery (2013) mencoba untuk mendefinisikan unsur kecerdasan spiritual menjadi 5 indikator, antara lain adalah;

1. Pemecahan masalah melalui sumber-sumber spiritual.
2. Memanfaatkan dan melatih spiritual dalam kehidupan sehari-hari.
3. Memasuki level yang lebih tinggi pada area kesadaran.
4. Mengakui aspek non material dalam kehidupan.
5. Berperilaku terpuji.

Sedangkan menurut King (2008) terdapat empat indikator dalam kecerdasan spiritual, antara lain adalah;

1. Pemikiran eksistensial yang kritis adalah kemampuan untuk berpikir kritis tentang isu-isu seperti makna, tujuan, eksistensi, kematian, kemampuan untuk menghadapi dengan kesimpulan, kemampuan untuk berpikir tentang isu-isu non-eksistensi dari perspektif eksistensial.
2. Pemaknaan pribadi adalah kemampuan untuk melakukan makna dan tujuan pribadi dalam semua pengalaman

materi dan fisik, termasuk kemampuan untuk menciptakan tujuan dalam kehidupan.

3. Kesadaran transedental adalah kemampuan untuk mengenali dimensi dan kemampuan keunggulan diri ( transformasi internal dan eksternal).
4. Perluasan area kesadaran adalah kemampuan untuk memasuki tingkat spiritualitas yang paling tinggi.

### **Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) terhadap Kinerja Karyawan**

Chermiss (1999) menyimpulkan bahwa beberapa subyek penelitian dalam beberapa perusahaan menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki skor kecerdasan emosional yang tinggi akan menghasilkan kinerja yang lebih baik yang dapat dilihat dari bagaimana kualitas dan kuantitas yang diberikan karyawan tersebut terhadap perusahaan. Chermiss juga mengungkapkan bahwa walaupun seseorang tersebut memiliki kinerja yang cukup baik tetapi apabila dia memiliki sifat yang tertutup dan tidak berinteraksi dengan orang lain secara baik maka kinerjanya tidak akan dapat berkembang.

Hasil penelitian King (2011) sesuai dengan pernyataan Daus dan Ashkanasy dalam King (2011) bahwa kecerdasan emosional mempunyai hubungan positif terhadap kinerja pada kasus pekerjaan yang membutuhkan level tinggi kecerdasan emosional, seperti *frontline casino* yang dijadikan subjek penelitiannya. Sedangkan menurut Ganji dan Hasanzadeh dalam Shahhosseini, Silong, Ismail, Uli (2012) kecerdasan emosional mengembangkan inovasi dan kreativitas pada individu sehingga membantu memperbaiki kinerja individu. Shahhosseini, Silong, Ismail, Uli (2012) juga mendapatkan dukungan dari penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara kecerdasan emosional dan kinerja, antara lain adalah Cavallo & Brienza (2002); Duleciwz & Higgs (2003); Law, Wong & Song

(2004); Day & Carroll (2004); Millet (2007); Rieck (2008); Harris (2009); Jacques (2009).

Penelitian Khurram, Sarmad, Abbas, dan Amanullah Khan dalam Shooshtarian, Ameli, dan Aminilari (2013) fokus pada pengaruh dari empat aspek penting dari kecerdasan emosional (kesadaran diri, pengelolaan diri, kesadaran sosial, dan hubungan personal) terhadap kinerja karyawan pada karyawan Telecom di Pakistan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara aspek kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Kecerdasan Spiritual (SQ) terhadap Kinerja Karyawan**

Zohar dan Marshall (2000) menyatakan bahwa seorang pemimpin membutuhkan motivasi yang tinggi untuk bertindak, yang meliputi transformasi spiritual. Dengan kecerdasan spiritual yang baik, seorang pemimpin akan mampu menjalankan model kepemimpinan dengan baik juga. Sehingga peran seorang pemimpin akan meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan Wiersma (2002) memberikan bukti tentang pengaruh kecerdasan spiritual dalam dunia kerja. Penelitian tersebut tentang bagaimana pengaruh spiritualitas dalam perilaku pengembangan karir. Penelitian ini dilakukan selama tiga tahun dengan melakukan studi kualitatif terhadap 16 responden. Hasil penelitian yang dilakukannya ternyata menunjukkan bahwa kecerdasan spiritual mempengaruhi tujuan seseorang dalam mencapai karirnya di dunia kerja. Seseorang yang membawa makna spiritualitas dalam kerjanya akan merasakan hidup dan pekerjaannya lebih berarti. Hal ini mendorong dan memotivasi dirinya untuk

lebih meningkatkan kinerja yang dimilikinya, sehingga dalam karir ia dapat berkembang lebih maju.

Kecerdasan spiritual ternyata memberikan pengaruh pada tingkah laku seseorang dalam bekerja. Menurut penelitian Chakraborty dan Chakraborty (2004) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kecerdasan spiritual dan kepemimpinan. Spiritualitas berpengaruh terhadap bagaimana seseorang bersikap sebagai pemimpin. Pemimpin yang baik adalah mereka yang memiliki kecerdasan spiritual yang bagus, serta dapat membawa nilai-nilai spiritualitas dalam kepemimpinannya. Mereka yang berperilaku demikian akan lebih dihargai oleh para bawahannya, sehingga hasil kerja yang dihasilkan akan lebih baik karena setiap orang dapat belajar saling memahami dan menghargai. Hal tersebut juga sama terhadap penelitian dari Rezaei, Kazemi, dan Isfahani (2011) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kecerdasan spiritual terhadap kinerja marketing. Sedangkan menurut penelitian Tischler, Biberman, dan Mckeage (2002), kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh positif terhadap kesuksesan dan kinerja pada individu.

### **METODE PENELITIAN**

Populasi dalam penelitian ini adalah teller Kantor Cabang Utama PT. Bank Negara Indonesia 46, Tbk (Persero) di wilayah operasional DKI Jakarta dan Surakarta. Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode sensus. Responden berjumlah 146 dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Responden Berdasarkan Lokasi Penelitian**

No	Lokasi	Jumlah	Persentase
1	PT. BNI 46 KCU Senayan	58	40
2	PT. BNI 46 KCU Slamet Riyadi	52	35
3	PT. BNI 46 KCU Surakarta	36	25
<b>Jumlah</b>		<b>146</b>	<b>100</b>

**Variabel Independen**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala kecerdasan emosional yang di adaptasi dari *Self-Report Emotional Intelligence Scale* dari King (2011). Skala tersebut terdiri dari empat indikator kecerdasan emosional, yaitu sebagai berikut:

- a. Pengaturan mood adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya diri sendiri.
- b. Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain.
- c. Pemanfaatan emosi adalah kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan peraih sasaran.
- d. Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

Eckersley (2002) menjelaskan bahwa kecerdasan spiritual didefinisikan sebagai perasaan intuisi yang dalam terhadap keterhubungan dengan dunia luas didalam hidup. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala kecerdasan spiritual *The Spiritual Intelligence Self-Report Inventory* (SISRI-42) yang diadaptasi dari King (2008). Skala tersebut terdiri dari empat indikator kecerdasan spiritual, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemikiran eksistensial yang kritis adalah kemampuan untuk berpikir kritis tentang isu-isu seperti makna, tujuan, eksistensi, kematian, kemampuan untuk menghadapi dengan kesimpulan, kemampuan untuk berpikir tentang isu-isu non-eksistensi dari perspektif eksistensial.

- b. Pemaknaan pribadi adalah kemampuan untuk melakukan makna dan tujuan pribadi dalam semua pengalaman materi dan fisik, termasuk kemampuan untuk menciptakan tujuan dalam kehidupan.
- c. Kesadaran transedental adalah kemampuan untuk mengenali dimensi dan kemampuan keunggulan diri ( transformasi internal dan eksternal).
- d. Perluasan area kesadaran adalah kemampuan untuk memasuki tingkat spiritualitas yang paling tinggi.

**Variabel Dependen**

Campbell dalam Ramalu, Wei, dan Rose (2011) berpendapat bahwa kinerja merupakan fungsi dari pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan motivasi yang diarahkan dalam perilaku; contohnya adalah tanggung jawab dalam pekerjaan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala kinerja yang diadaptasi dari Williams dan Anderson dalam Gardner (2012) yang terdiri dari 21 item. Dalam skala tersebut mencerminkan pengukuran tiga aspek dari kinerja, antara lain adalah penyelesaian tugas pribadi, kontribusi terhadap kelompok kerja, dan OCB.

Secara umum model regresi linear berganda adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = kinerja
- $\beta_0$  = konstanta
- $\beta_1$  s.d  $\beta_2$  = koefisien regresi yang akan dihitung
- X1 = kecerdasan emosional
- X2 = kecerdasan spiritual
- e = error



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tanggapan Responden

Tanggapan responden memberikan gambaran mengenai kecenderungan jawaban responden terhadap item-item pertanyaan setiap variabel.

#### a. Tanggapan responden mengenai kecerdasan emosional

Berdasarkan Tabel 2, dapat dilihat bahwa dimensi keterampilan sosial mempunyai nilai mean sebesar 2.51. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi keterampilan sosial dari kecerdasan emosional mempunyai nilai rendah. Hal ini mempunyai arti bahwa teller pada PT. Bank Negara Indonesia, (Persero) Tbk keterampilan sosialnya kurang. Keterampilan sosial adalah kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Selain itu dapat juga dilihat dimensi penilaian emosi yang mempunyai nilai mean sebesar 3.39. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi penilaian emosi dari kecerdasan emosional mempunyai nilai tinggi. Penilaian emosi adalah mengetahui kondisi diri sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

**Tabel 2. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kecerdasan Emosional**

No	Dimesi	Mean
1	Pengaturan Mood	3.34
2	Keterampilan Sosial	2.51
3	Pemanfaatan Emosi	2.79
4	Penilaian Emosi	3.39

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti

#### b. Tanggapan responden mengenai kecerdasan spiritual

Berdasarkan Tabel 3, dapat dilihat bahwa dimensi kesadaran

transedental mempunyai nilai mean sebesar 2.83. Sehingga disimpulkan bahwa dimensi kesadaran transedental dari kecerdasan spiritual mempunyai nilai rendah. Hal ini berarti bahwa teller pada PT. BNI 46, (Persero) Tbk kesadaran transedentalnya kurang. Kesadaran transedental adalah kemampuan untuk mengenali dimensi dan kemampuan keunggulan diri (transformasi internal dan eksternal). Selain itu dapat juga dilihat dimensi perluasan area kesadaran yang mempunyai nilai mean sebesar 3.14. Sehingga disimpulkan bahwa dimensi perluasan area kesadaran mempunyai nilai tinggi. Perluasan area kesadaran adalah kemampuan untuk memasuki tingkat spiritualitas yang paling tinggi.

**Tabel 3. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Dimensi Kecerdasan Spiritual**

No	Dimensi	Mean
1	Pemikiran Eksistensial	3.10
2	Pemaknaan Pribadi	2.91
3	Kesadaran Transedental	2.83
4	Perluasan Area Kesadaran	3.14

Sumber: Data primer yang diolah oleh peneliti

#### c. Tanggapan responden mengenai kinerja

Item pertanyaan variabel kinerja terdiri dari 21 item. Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab tidak setuju atas item pertanyaan nomor 6 dengan nilai mean 3.40, yaitu "Mengabaikan kewajiban pekerjaan saya." Hal ini berarti para teller pada PT. Bank Negara Indonesia, (Persero) Tbk selalu bertanggung jawab penuh atas pekerjaannya.

**Tabel 4. Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kinerja**

No	Pernyataan	MEAN
1	Menyelesaikan tugas yang diberikan dari atasan saya.	3.17
2	Selalu bertanggung jawab atas <i>job desk</i> saya.	3.32
3	Menyelesaikan tugas seperti yang diharapkan atasan saya.	3.23
4	Memenuhi persyaratan kinerja formal dalam pekerjaan.	3.35
5	Terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang secara langsung akan mempengaruhi evaluasi kinerja.	3.18
6	Mengabaikan kewajiban pekerjaan saya.	3.40
8	Membantu rekan kerja yang sedang mengalami kesulitan.	3.15
9	Membantu rekan kerja saya yang memiliki beban kerja berat.	3.18
11	Mendengarkan rekan kerja jika bercerita mengenai masalah yang dihadapinya dalam pekerjaan.	3.13
12	Membantu karyawan baru dalam hal pekerjaan.	3.17
13	Memiliki ketertarikan pribadi dengan rekan kerja lain.	2.91
14	Mudah bergaul dan berkomunikasi kepada rekan kerja saya.	3.25
15	Kehadiran di tempat kerja merupakan kewajiban saya.	3.35
16	Memberikan pemberitahuan terlebih dahulu ketika tidak bisa datang untuk bekerja.	3.31
17	Pernah beristirahat pada waktu yang tidak semestinya diberikan oleh perusahaan.	2.67
18	Banyak waktu yang saya habiskan di tempat kerja dengan bercakap melalui telepon pribadi.	2.98
19	Sering mengeluh tentang hal-hal penting di tempat kerja.	2.94
20	Menjaga properti yang dimiliki oleh perusahaan.	3.27
21	Taat terhadap peraturan informal yang dirancang untuk menjaga ketertiban.	3.16

Sumber : Data primer yang diolah oleh peneliti

### Analisis Regresi

**Tabel 5. Uji F**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1250,763	2	625,382	<b>33,733</b>	<b>,000<sup>a</sup></b>
	Residual	2651,073	143	18,539		
	Total	3901,836	145			

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan spiritual, Kecerdasan emosional

b. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data primer yang diolah oleh peneliti (2014)

Tabel 6. Uji R<sup>2</sup>

## Koefisien Determinasi

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,566 <sup>a</sup>	,321	,311	4,30569

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan spiritual, Kecerdasan emosional

Sumber : Data primer yang diolah oleh peneliti (2014)

Tabel 7. Uji t

**Hasil Analisis Regresi Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,785	6,126		1,760	,080
	Kecerdasan emosional	,355	,067	,412	<b>5,288</b>	<b>,000</b>
	Kecerdasan spiritual	,108	,035	,242	<b>3,107</b>	<b>,002</b>

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber : Data primer yang diolah oleh peneliti (2014)

Nilai-nilai pada tabel di atas dapat ditulis juga menjadi seperti berikut:

$$Y = 10,785 + 0.355 X_1 + 0,108 X_2$$

### PEMBAHASAN

Pertanyaan dari penelitian adalah untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis di atas, maka pembahasan secara lengkap akan diuraikan sebagai berikut:

#### **Kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini didukung dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,288 dengan nilai probabilitas (p) atau signifikansi  $0,000 < 0,05$ , yang berarti kecerdasan emosional berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi kecerdasan emosional yang dimiliki teller pada PT. Bank Negara Indonesia, (Persero),

Tbk maka dia akan semakin baik kinerjanya. Sesuai dengan pernyataan dari King (2011) bahwa kecerdasan emosional adalah salah satu prediktor dari kinerja.

#### **Kecerdasan spiritual berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan**

Hasil analisis menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian ini didukung dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,107 dengan nilai probabilitas (p) atau signifikansi  $0,002 < 0,05$  yang berarti kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin tinggi kecerdasan spiritual yang dimiliki teller PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk, maka dia akan semakin tinggi kinerjanya. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Tischler, Biberman, dan Mckeage (2002) dan Rezaei,

Kazemi, dan Isfahani (2011) bahwa kecerdasan spiritual memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja.

**Kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja karyawan**

Tujuan dari hipotesis ketiga adalah untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan. Hubungan antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan diperoleh nilai sebesar 0,321 yang mengindikasikan bahwa variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mempunyai nilai sebesar 32,1 % dalam menjelaskan kinerja teller PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk. Sisanya adalah pengaruh faktor-faktor lain selain kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Tischler, Biberman, dan Mckeage (2002), kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh positif terhadap kesuksesan dan kinerja pada individu.

Kemudian untuk mengetahui variabel mana yang lebih baik dalam menjelaskan kinerja karyawan diperoleh variabel kecerdasan emosional merupakan faktor yang lebih baik dalam memprediksi kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk karena mempunyai t value yang lebih tinggi dibandingkan kecerdasan spiritual.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa wanita mendominasi dari keseluruhan total responden.

2. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa rentang umur antara 20–25 tahun memiliki jumlah responden yang terbanyak.
3. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa dimensi keterampilan sosial dari kecerdasan emosional mempunyai nilai mean yang paling rendah.
4. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa dimensi kesadaran transedental dari kecerdasan spiritual mempunyai nilai mean yang paling rendah.
5. Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang lebih tinggi terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan berdasarkan hasil analisis uji hipotesis maka dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia 46, (Persero), Tbk. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi apa yang dikatakan oleh King (2011) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Terdapat pengaruh antara kecerdasan spiritual dengan kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia 46, (Persero), Tbk. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi apa yang dikatakan Rezaei, Kazemi, dan Isfahani (2011) bahwa kecerdasan spiritual memiliki hubungan yang signifikan terhadap kinerja.
3. Terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan pada saat dilakukan uji secara simultan. Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional lebih dominan mempengaruhi kinerja karyawan daripada kecerdasan spiritual. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi apa yang dikatakan Tischler, Biberman, dan Mckeage (2002), kecerdasan emosional

dan kecerdasan spiritual mempunyai pengaruh terhadap kinerja.

#### **Keterbatasan**

1. Studi ini memiliki obyek amatan yang terfokus pada karyawan bagian teller pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sehingga berdampak pada terbatasnya generalisasi studi.
2. Hasil penelitian ini hanya didasarkan pada jawaban responden melalui kuesioner yang disebar dan tidak didukung dengan adanya hasil wawancara secara mendalam. Sehingga bisa terjadi kemungkinan adanya *social desirability*, yaitu item yang isinya sesuai dengan keinginan sosial umumnya atau dianggap baik oleh norma sosial (Azwar, 2008).
3. Kondisi subjek pada saat pengisian kuesioner juga dapat mempengaruhi jawaban yang diberikan, misalnya subjek dalam keadaan lelah atau tidak sehat akan memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan keadaan dirinya, karena proses berpikirnya terhambat oleh kondisi fisik subjek tersebut.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan keduanya mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk, maka

berdasarkan hasil penelitian ini perusahaan dapat melakukan perbaikan berkesinambungan melalui peningkatan aspek keterampilan sosial dari variabel kecerdasan emosional dan aspek kesadaran transedental dari kecerdasan spiritual pada teller PT. Bank Negara Indonesia, (Persero), Tbk.

Sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk mengenai konsep kinerja karyawannya melalui implementasi kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Pemahaman tersebut memberikan perspektif yang lebih luas, yang dapat digunakan untuk mendesain stimulus-stimulus yang dimungkinkan dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Hal ini perlu dicermati manajemen PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, sebab pendesainan stimulus pengembangan sumber daya manusia harus benar-benar tepat.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya
  - a. Obyek amatan pada studi ini difokuskan pada kinerja karyawan, sehingga berdampak pada generalisasi studi yang bersifat terbatas. Hal ini memberikan peluang bagi studi lanjutan untuk mengembangkan model pada konteks yang lebih luas.
  - b. Untuk penelitian selanjutnya disarankan melakukan wawancara secara intensif dengan responden agar informasi data yang didapat lebih lengkap dan mendalam.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustian, A. G. 2005. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ: Emotional Spiritual Quotient Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam)*. Jakarta: Arga
- Ashmos, D. P & D. Duchon. 2000. Spirituality at Work : A Conceptualization and Measure. *Journal of Management Inquiry* 8 (2): 134-145
- Azwar, S. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Chakraborty, S.K, & D, Chakraborty. 2004. The Transformed Leader and Spiritual Psychology: A Few Insight. *Journal of Organizational Change Management*. 17 (2): 184-210
- Davidoff. 1991. *Psikologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Eckersley, R. 2002. Spirituality, Progress, Meaning, and Values. *Journal of Spirituality, Leadership, and Management*. (1): 15-28
- Gardner, M. J. 2012. *An Explanatory Study: The Relationship of Emotional Intelligence, Organizational Culture, and Performance Ratings*. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Management in Organizational Leadership with a specialty in Information Systems and Technology. University of Phoenix
- Goleman, D. 2000. *Working With Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ingram, H. 1996. Team Performance Management. *An International Jurnal*.2 (4): 5-10
- King, B. 2011. The Influence of Emotional Intelligence on the Service Performance of Casino Frontline Employees. *Tourism and Hospitality Researc*. 11 (1): 49-66
- King, D, B. 2008. Rethinking Claims of Spiritual Intelligence: a Definition, Model, and Measure. A Thesis Submitted to the Committee on Graduate Studies in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Science in the Faculty of Arts and Science
- Malik, M, E; R. Q, Danish; A. Usman. 2010. Impact of Spiritual Consciousness on the Job Performance of Banking Executives. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 2 (1): 142-158
- McCormic, D.W. 1994. Spirituality and Management. *Journal of Managerial Psychology*. 9 (6): 5-8
- Mitroff, I,I & E. A. Denton. 1999. A Study of Spirituality in The Work Place. *Sloan Management Review*. 40 (4): 83-92
- Montgomery, M, M, B. 2013. Our Spirits, Ourselves: The Relationships between Spiritual Intelligence, Self-Compassion, and Life Satisfaction. A Dissertation. Faculty of the California School of Professional Psychology San Francisco Campus Alliant International University
- Nggermanto, A. 2002. *Quantum Quotient (Kecerdasan Quantum): Cara Tepat Melejitkan IQ, EQ, dan SQ Secara Harmonis*. Nuansa: Bandung
- Ostroff, C. 1992. The Relationship Between Satisfaction Attitudes and Performance an Organization Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*. 77 (6) 68: 963-974
- Ramalu, S. A. S; C. C. Wei; R.C. Rose. 2011. The Effects of Cultural Intelligence on Cross-Cultural Adjustment and Job Performance amongst Expatriates in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*. 2 (9): 59-71

- Rezaei, H; A. Kazemi; M. N, Isfahani. 2011. An Analysis of Spiritual Intelligence Effect on Marketing Performance and Innovation in Sales and Marketing unit (Case Study: Isfahan Mobarakeh Steel Company). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 3 (6): 683-692
- Shahhosseini, M; A. D. Silong; I. A. Ismail; J. N. Uli. 2012. The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*. 3 (21): 241-246
- Shooshtarian, Z; F. Ameli; M. Aminilari. 2013. *The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment*. Iranian Journal of Management Studies. 6 (1): 29-45
- Simamora, H. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Badan Penerbit YKPN: Yogyakarta
- Springer, G. J. 2011. A Study of Job Motivation, Satisfaction, and Performance among Bank Employees. *Journal of Global Business Issues*. 5 (1): 29-42
- Tischler, L; J. Biberman; R, Mckeage. 2002. Linking Emotional Intelligence, Spirituality and Workplace Performance. *Jurnal of Managerial Psychology*, 17 (3): 203-218
- Wiersma, M, L. 2002. The Influence of Spiritual "Meaning-Making" On Career Behaviour. *Journal of Management Development*. 21 (7): 497-520
- Zohar, D & I, Marshal. 2000. *SQ (Spiritual Intelligence): The Ultimate Intelligence*, Blomsburry Publishing: London

