

## **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CV. XYZ**

**Nanda Kristia Santoso**

Program Studi Manajemen STIE Pembangunan Tanjungpinang  
nandamasda@gmail.com

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kecerdasan emosional karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada CV. XYZ Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif, dan sampel diambil sebanyak 34 responden dengan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana yang meliputi uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel ( $6,051 > 1,66216$ ), dan nilai signifikan kurang dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel independen kecerdasan emosional (X) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) pada CV. XYZ.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Emosional, Kepuasan Nasabah

**Abstract:** The purpose of this study was to find out how the emotional intelligence of employees affects customer satisfaction on CVs. XYZ The approach used was a quantitative approach with associative methods, and samples were taken from as many as 34 respondents with saturated sample techniques. Data collection is carried out by distributing questionnaires and conducting literature studies. The data analysis technique used is a simple linear regression analysis which includes a partial test (t-test) and a coefficient of determination test (R). The results showed that the calculated value was greater than the t-table value ( $6.051 > 1.66216$ ), and the significant value was less than 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ). Therefore, it can be concluded that there is a positive and significant influence of the independent variable of emotional intelligence (X) on the dependent variable of customer satisfaction (Y) on CV. XYZ.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Customer Satisfaction

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam sebuah organisasi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi atau perusahaan itu tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsinya, manusia selalu berperan aktif dan selalu dominan dalam setiap aktifitas organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, sekaligus penentu terwujudnya tujuan organisasi (Marwansyah, 2017).

Secara umum perusahaan pembiayaan berfungsi menyediakan produk jasa yang berkualitas dan pelayanan yang profesional untuk menjamin kesetiaan pelanggan, serta membuat konsumen berminat untuk melakukan pengajuan pinjaman. Dalam menjaga dan mempertahankan pelanggan jumlah nasabah yang berkunjung memiliki dampak untuk kelancaran perusahaan semakin banyak nasabah yang berkunjung semakin besar peluang pihak karyawan untuk menawarkan pengajuan pinjaman ke CV. XYZ. Namun tidak sedikit masalah yang di

hadapi karyawan ketika menghadapi nasabah dari berbagai macam karakter individu, tentunya nasabah berkunjung bukan hanya untuk mengajukan pinjaman, melakukan pembayaran angsuran, dan bahkan beberapa nasabah yang komplain sehingga perlunya prosedur pelayanan perusahaan untuk diterapkan.

Perusahaan juga harus memperhatikan apa dibutuhkan oleh pelanggan, dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu untuk menjaga dan mempertahankan nasabah dalam kelancaran pelayanan perusahaan, kecerdasan emosional karyawan memiliki peranan penting dalam memberikan layanan kepada nasabah, karena ketika kecerdasan emosional yang tidak terpenuhi, nasabah tidak akan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh karyawan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik, dipercaya akan lebih efektif dan memiliki tingkat *performance outcome* yang lebih tinggi dibanding dengan karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang relatif rendah, karena kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan pelayanan, sedangkan sisanya adalah kecerdasan intelektual (Dermawan dkk, 2023).

Menurut Kuswana (Widodo, 2019) dalam bukunya yang berjudul "Biopsikologi" menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok. ketepatan transaksi sulit diterapkan, hal ini dikarenakan jumlah sumber daya manusia (Karyawan) terkhusus dibidang *frontliner* hanya berjumlah satu orang untuk menangani antrian nasabah dalam proses

transaksi dan pencairan pengajuan kredit yang cukup membutuhkan waktu cukup lama sehingga banyak nasabah tidak sabar mengantri dan membuat ada perdebatan pihak nasabah dengan karyawan dan kurang memberikan keadilan dalam batas waktu layanan antara nasabah satu dengan nasabah yang lainnya.

Disamping itu keramahan, kesopanan karyawan terhadap nasabah hal ini dapat dikaitkan dengan masih banyak nasabah yang bermasalah dalam penunggakan pembayaran, nasabah kurang kooperatif, dan sering adanya kesalahpahaman antara karyawan dengan nasabah, bisa saja karyawan pada saat itu merasa lelah, sehingga kurang mampu mengontrol emosinya, dan menguji kesabaran pihak karyawan ketika menghadapi nasabah dengan karakter yang kurang baik, hal ini sangat memicu sikap dan respon karyawan terhadap nasabah belum terpenuhi, padahal sikap dan respon karyawan dalam menangani nasabah adalah faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan.

Berbicara pelayanan tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki sebuah organisasi. Sama halnya dengan Kecerdasan emosional karyawan dalam melayani nasabah di perusahaan pembiayaan, untuk mencapai kepuasan nasabah tersebut perlu tindakan positif. Pada dasarnya nasabah memiliki perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja atau evaluasi yang di rasakan. Pada hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting untuk tetap bertahan dalam

persaingan bisnis. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah mengalami perbandingan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Nazilah, 2015). Kepuasan nasabah dapat terbentuk ketika karyawan di setiap perusahaan berkinerja tinggi untuk memenuhi berbagai tingkatan kebutuhan nasabah, salah satunya dari sisi pelayanan.

Nasabah perusahaan pembiayaan semakin sadar akan hak mereka dalam mendapatkan layanan sesuai dengan yang diinginkan hal ini mengakibatkan perusahaan semakin dituntut untuk senantiasa berupaya dalam meminimalisir kegagalan layanan dengan tetap menerapkan keadilan sebagai salah satu faktor penentu kepuasan nasabah. Pada umumnya, seseorang (karyawan) akan mengeluarkan emosinya ketika menghadapi situasi darurat dalam melakukan pekerjaan. Emosi tersebut bisa dikendalikan jika karyawan memiliki kemampuan dalam kecerdasan emosional, sehingga semua pekerjaan terselesaikan dengan baik dengan pengendalian emosi yang dilakukan saat melayani nasabah, tentu hal ini akan berdampak pada perasaan puas yang dialami oleh nasabah. Kepuasan nasabah menjadi prasyarat utama bagi terjadinya hubungan jangka panjang antara nasabah dengan perusahaan atau dikenal dengan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada CV. XYZ.

## **LANDASAN TEORI**

### **Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan mengenali emosi diri merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaannya sendiri sewaktu perasaan atau emosi itu muncul dan ia

mampu mengenali emosinya sendiri apabila ia memiliki kepekaan yang tinggi atas perasaan mereka yang sesungguhnya dan kemudian mengambil keputusan mengambil keputusan-keputusan secara mantap (Syafnur, 2023). Sedangkan (Hendri, 2023) berpendapat kecerdasan emosional merupakan suatu dimensi yang menunjukkan kemampuan manusia secara emosional dan sosial, kecerdasan ini membentuk karakter dalam diri seseorang sehingga mampu mengenali emosi diri sendiri dan orang lain, mampu memotivasi diri, dan menciptakan hubungan sosial dengan orang lain.

### **Kepuasan Nasabah**

Menurut Ratminto (Armansyah, 2021) Kepuasan nasabah adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas. Irawan (Zulkarnain, 2020), (Yurianto dkk, 2023) dan (Kurnia Saputra dkk, 2023) mengemukakan Kepuasan Nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. *Filsafat positivisme* memandang

realita/gejala/fenomena ini dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan antara sebab akibat.

### Populasi dan Sampel

Menurut (Isa Alamsyahbana dkk, 2023) populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi berkaitan dengan data-data yang menjadi pusat perhatian dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa terdapat populasi CV. XYZ yang berjumlah 34 karyawan sekaligus sebagai sampel. Sampel adalah bagian dari populasi (Umar, 2018) Menurut

(Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik sampel jenuh (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menentukan ketergantungan atau pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat Khususnya dalam penelitian ini untuk melihat pengaruh Kecerdasan Emosional (X) dan Kepuasan Nasabah (Y), digunakan analisis regresi linear sederhana dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisa Regresi Sederhana**

<i>Coefficients</i>						
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	( <i>Constan</i> )	6.778	2.884		2.383	.019
	Kecerdasan Emosional	.465	.077	.540	6.051	.001

Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 29. 2024

Dari tabel 1 diketahui nilai Constant (a) sebesar 6.778, sedangkan nilai kecerdasan emosional (x) sebesar 0,465, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :  $Y = a + bx + e$ . Dari hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana di atas maka dapat dirumuskan :

$$Y = 6.778 + 0.465x + e$$

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kecerdasan Emosional

a = Nilai Konstanta

b = Nilai Koefisien regresi

e = Error

Dari perumusan di atas dapat disimpulkan nilai konstanta kepuasan nasabah 6,778 artinya apabila nilai variabel kecerdasan emosional nilainya 0 maka nilai variabel kepuasan nasabah memiliki nilai tetap 6,778. Nilai koefisien kecerdasan emosional sebesar 0,465 artinya apabila variabel kecerdasan emosional meningkat sebesar 1 satuan maka nilai kepuasan nasabah bertambah 0,465.

**Uji Hipotesis t (parsial)**

Untuk mengetahui apakah data tersebut signifikan maka perlu uji signifikansinya (Sugiyono, 2019), bertujuan untuk mengetahui hubungan parsial antar variabel independen dan

variabel dependen. Menurut (Sugiyono, 2019) Uji Hipotesis secara parsial t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X (Kecerdasan Emosional) secara terpisah atau parsial.

**Tabel 2. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

<i>Coefficients</i>						
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
	( <i>Constan</i> )	6.778	2.884		2.383	.019
	Kecerdasan Emosional	.465	.077	.540	6.051	.001

Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 29. 2024

Tabel 2 distribusi t dilihat pada  $\alpha = 10\% : 2 = 0,5\%$  dengan uji 2 sisi, kemudian derajat bebas (df)  $n-k-1$   $(91-1-1) = 89$  (dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas dalam penelitian). Dengan pengujian 2 sisi hasil nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,66216. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Apabila  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka hipotesis  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. dapat dilihat nilai bahwa taraf signifikansi yang diperoleh adalah 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari 0,10. Kemudian pada nilai  $t_{hitung}$  variabel kecerdasan emosional (X) sebesar 6,051 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,66216 ( $6,051 > 1,66216$ ) artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kecerdasan emosional (X) berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Dermawan dkk, 2023), (Armansyah, 2020), (Salihi et al., 2023) (Armansyah dkk, 2023).

**Uji Koefisien Determinasi (R)**

Analisis determinasi digunakan untuk melihat jumlah persentase pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah Pada CV. XYZ Hasil analisis determinasi dapat dilihat diamati pada output model *summary* dari hasil regresi linier yang diolah oleh peneliti dengan menggunakan SPSS 29.

**Tabel 3. Uji Koefisien Determinasi (R)**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.540 <sup>a</sup>	.460	.283	3.297

a. Predictors: (*Constant*), Kecerdasan Emosional

b. Devendent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Pengujian SPSS Versi 29. 2024

Hasil table menyatakan hasil sebagai berikut nilai *R Square* sebesar 0,460 artinya 46% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sedangkan sisanya 54% di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penelitian sebagai berikut:

Pengujian Kecerdasan emosional karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di CV. XYZ dengan nilai perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  ( $6,051 > 1,66216$ ), nilai signifikan  $0,001 < 0,10$  dan nilai *R Square* sebesar 0,460 artinya 46% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kecerdasan emosional sedangkan sisanya 54% di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya.

### **Saran**

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

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

pendukung kerja bagi karyawan, sehingga karyawan lebih termotivasi dalam bekerja.

## 2. Peneliti selanjutnya

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

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Armansyah. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Transaksional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 12–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.30606/hirarki.v2i1.334>
- Armansyah. (2021). Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Koperasi Sawit Mahato Bersatu. *Jurnal Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 4(2), 159–164.
- Armansyah dkk. (2023). Pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Di Biro Administrasi Pembangunan. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 23(1), 233. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.3177>
- Dermawan dkk. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Alco Dana Mandiri. 2(2), 33. <https://bajangjournal.com/index.php/JEMBA/article/view/5326/4012>
- Eka Kurnia Saputra, Muhammad Rizki, Armansyah, Herman, Risnawati, Tommy Saputra, I. B. T. (2023).

- Manajemen Sumber Daya Manusia* (1 ed.). Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.
- Hendri, A. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. ADM. *https://journal.stie-pembangunan.ac.id/index.php/cash*, 7(1), 79–83. <https://doi.org/https://doi.org/10.52624/cash.v7i1.2373>
- Isa Alamsyahbana dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1 ed.). CV. Media Sains Indonesia.
- Marwansyah. (2017). Penulis adalah Kasubbag Keuangan pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin. □ 113. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17 no 31(31), 113–124.
- Salihi, S., M Syafnur, & Armansyah, A. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(10), 3873–3878. <https://doi.org/10.53625/jirk.v2i10.5230>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Syafnur, M. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan KSP Sejahtera Mandiri. *https://journal.stie-pembangunan.ac.id/index.php/cash*, 7(1), 90–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.52624/cash.v7i1.2372>
- Umar, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minamart'90 Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 129–154. <https://doi.org/10.31955/mea.vol2.iss1.pp129-154>
- Widodo, S. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Kepuasan Yang Dimoderasi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bprs Bina Finansia Semarang*.
- Yuritanto, Alfi Hendri, M Syafnur, Armansyah, Catry Jintar, Tommy Saputra, S. B. S. (2023). *Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi* (1 ed.). Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka.