

## PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA PADA KOPERASI KARYAWAN PT. TELKOM SIPORENNU MAKASSAR

Oleh : Nurjaya

(Dosen Tetap STIE Tri Dharma Nusantara Makassar)

Email: [nurjaya.gani@gmail.com](mailto:nurjaya.gani@gmail.com)

### ABSTRACT

*The objectif of this research to examine the effect of emotional intelegence toward job satisfaction at Koperasi Karyawan PT. Telkom Siporennu Makassar. The research uses 35 respondent of 35 members of population. The data were analyzed by linier regretion. The results stated independent variables there were positive and significantly influence toward job satisfaction..*

**Keywords: Emotional Intelligence And Job Satisfaction**

### PENDAHULUAN

Pada era sumber daya manusia kinerja karyawan tidak lagi dianggap sebagai *liability* (kewajiban), melainkan sebagai aset perusahaan. Paradigma 'hukuman-ganjaran' dianggap paling tepat, dan paling manusiawi. Namun dalam kenyataan, tetap saja terjadi ketidakpuasan, yang tampil dalam bentuk mangkir kerja, terlambat masuk, sabotase pekerjaan, sampai protes dan unjuk rasa. Maka muncullah pendekatan- pendekatan emosional terhadap karyawan yang biasa disebut *Emotional Quotien* (EQ) atau Kecerdasan Emosional. Menurut Prati, et al. (2003) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Sedangkan Cooper & Sawaf (2002) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. Atau dengan kata lain Goleman (2007) menyatakan emosi merupakan suatu kondisi mental yang melibatkan aspek biologis, psikologis, maupun kecenderungan untuk bertindak. Oleh karena itu, emosi akan berpengaruh terhadap pikiran dan tindakan seorang individu.

Konsep kecerdasan emosional merupakan fenomena yang masih baru dalam dunia psikologi industry dan organisasi, akan tetapi penggunaanya dalam dunia kerja sangat dibutuhkan. Karena hal ini akan berimbas pada kondisi karyawan tersebut dalam menentukan kepuasan kerjanya yang didukung dengan komitmen organisasi.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan adanya perbedaan pada masing-

masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, dan sebaliknya.

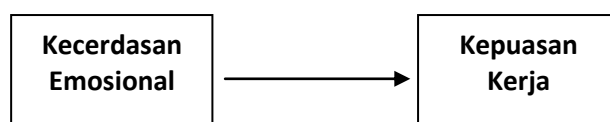
Menurut Robbins (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja merujuk pada sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi biasanya memiliki sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi individu, industri, dan masyarakat. Bagi individu, kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Dan bagi masyarakat, tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia dalam konteks pekerjaan.

Adapun penelitian terdahulu yang mengkaji keterkaitan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja guru adalah Soleman Yahyazadeh dan Fatemeh Lotfi (2012), dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional guru dan kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, sikap supervisor, hubungan dengan rekan kerja, kesempatan promosi, dan lingkungan kerja)

Kondisi manajemen koperasi karyawan PT. Telkom Siporennu menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini menggambarkan karyawan mampu berkompetisi dengan perusahaan yang lain. Dengan demikian peran SDM menjadi sangat strategis untuk **dimenej** dengan lebih baik dan menjadi kekuatan untuk merespon peluang maupun tantangan yang ada. Koperasi akan menjadi lebih eksis jika terdapat kebutuhan kolektif untuk memperbaiki ekonominya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

**Gambar 1.**  
**Model Penelitian Empirik**



Ket : \_\_\_\_\_ = Pengaruh Parsial

Sumber : Podsakoff (1994), Organ (1990), diolah Peneliti (2014)

## TINJAUAN TEORITIK

### Konsep Kecerdasan Emosional

Konsep Kecerdasan Emosional - EQ mulai menjadi perhatian di tahun 1995 oleh Daniel Goleman disebut '*Emotional Intelligence*'. Teori Kecerdasan Emosional pada awalnya dikembangkan pada 1970-an dan 80-an dengan karya dan tulisan-tulisan dari psikolog Howard Gardner (Harvard), Peter Salovey (Yale) dan John 'Jack' Mayer (New Hampshire).

Istilah kecerdasan emosi pertama kali berasal dari konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun 1920 dengan membagi 3 bidang kecerdasan yaitu kecerdasan abstrak (seperti kemampuan memahami dan memanipulasi simbol verbal dan matematika), kecerdasan konkrit seperti kemampuan memahami dan memanipulasi objek, dan kecerdasan sosial seperti kemampuan berhubungan dengan orang lain.

Psikolog AS John Mayer dan Peter Salovey memberikan definisi formal pertama kecerdasan emosional pada tahun 1990. Publikasi mereka juga mengklaim bahwa ada kemungkinan untuk menilai dan mengukur kecerdasan emosional seseorang. Mayer dan Salovey percaya bahwa kecerdasan emosional adalah bagian dari kecerdasan sosial dan tentang kemampuan seseorang untuk: (1) merasakan emosi dalam diri sendiri dan orang lain; (2) mengintegrasikan emosi dalam pikiran; (3) memahami emosi dalam diri sendiri dan orang lain; dan (4) mengelola atau mengatur emosi dalam diri sendiri dan orang lain.

### 1. Komunikasi Intrapersonal sebagai Bentuk Kecerdasan Emosional

*Intrapersonal communication* atau komunikasi intrapersonal dalam konteks psikologi adalah bentuk komunikasi yang dilakukan oleh seorang manusia dalam dirinya sendiri. Orang yang melakukan *intrapersonal communication* menjadi *sender* dan *receiver* sekaligus mendapatkan *feedback* dari dirinya sendiri. Ia yang melakukannya mencari pemahaman suatu hal yang dipengaruhi oleh nilai-nilai yang ia percayai, agama, emosi, dan sebagainya. Sokja and Deeter (2002), berpendapat bahwa kecerdasan emosi adalah penerimaan, penginterpretasian, pemberian reaksi dari seseorang ke orang lain. Hal senada diungkapkan Carmichael (2005) yang menyatakan kecerdasan emosi adalah proses spesifik dari kecerdasan informasi yang meliputi kemampuan untuk memunculkan dan mengekspresikan emosi diri sendiri kepada orang lain, pengaturan emosi (*controlling*), serta penggunaan emosi untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Prati, *et al.* (2003) kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk membaca dan memahami orang lain, dan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan untuk mempengaruhi orang lain melalui pengaturan dan penggunaan emosi. Adapun Brooks (dalam Ratnaningsih, 2002) menyebutkan bahwa Kecerdasan emosional merupakan pandangan dan perasaan dari diri kita. Perasaan ini boleh bersifat psikologi, sosial, dan fisis.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami orang lain dalam menggunakan perasaannya untuk merespon keadaan perasaan dari diri sendiri maupun dalam menghadapi lingkungannya.

## 2. Jenis-jenis Kecerdasan Emosional sebagai Bentuk Komunikasi Intrapersonal

Kecerdasan emosional ada dua macam, yaitu Kecerdasan emosional yang positif dan negatif. Menurut Rahmad (1986) bahwa Kecerdasan emosional positif adalah pandangan individu tentang dirinya yang bersifat positif, individu menerima tentang kelebihan dan kekurangannya. Sedangkan salah satu ciri orang yang memiliki kecerdasan emosional negatif, yaitu: Individu mudah marah dan naik pitam serta tidak tahan terhadap kritikan yang diterimanya, dan Individu bersikap pesimis terhadap kompetisi, keengganan bersaing dengan orang lain dalam membuat prestasi.

Apabila dikaitkan dengan karyawan dapat disimpulkan bahwa memiliki Kecerdasan emosional yang positif akan dapat mengenal dirinya, baik kelemahan dan kelebihannya sehingga dapat merancang tujuan-tujuan yang sesuai dan realistis. Selain itu, akan lebih bijak dalam menentukan kariernya ke masa mendatang, sedangkan karyawan yang memiliki Kecerdasan emosional negatif akan pesimis terhadap kompetisi sehingga tidak mau memanfaatkan kelebihan dan kekurangannya.

## 3. Kecerdasan Emosional Karyawan

Kecerdasan emosional merupakan salah satu aspek penting kepribadian seseorang, sebab kecerdasan emosional seseorang terhadap suatu objek atau peristiwa dapat memengaruhi tindakan orang tersebut dalam bereaksi terhadap objek atau peristiwa. Kecerdasan emosional sering diartikan sebagai kecenderungan seseorang untuk menyenangi atau tidak menyenangi sesuatu rangsangan atau objek yang dihadapinya atau dihadapkan kepadanya. Milton menyatakan bahwa "*self concept and behaviour are regularities of an individual's feelings thoughts, and predisposition to act toward some aspect of his her environment.*" Kecerdasan emosional dan perilaku adalah keteraturan dari perasaan individu, pikiran, dan kecenderungan untuk bertindak terhadap beberapa aspek dari sekelilingnya.

Kecerdasan emosional dalam penelitian Goleman (2007) adalah kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam hal menyadari emosi yang sedang terjadi dalam diri, mengendalikan emosi yang ada, memotivasi diri dalam menghadapi emosi, memiliki empati terhadap orang lain dan kemampuan berhubungan dengan orang lain. Adapun indikator kecerdasan emosional yaitu:

1. *Self Awareness*, adalah kemampuan untuk mengenal emosi atau sadar atas apa yang dirasakan.
2. *Self Regulation*, adalah kemampuan mengelola emosi dan dorongan yang ada dalam dirinya.
3. *Self Motivation*, adalah kemampuan bertahan dalam menghadapi kegagalan serta memiliki komitmen yang tinggi.

4. *Empathi*, adalah kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.
5. *Social Skill*, adalah kemampuan berinteraksi dengan orang lain dan menuntun emosi orang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli, Jalaluddin Rahmad (1986) menyimpulkan tentang Kecerdasan emosional sebagai kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Kecerdasan emosional bukan perilaku, melainkan merupakan kecenderungan berperilaku dengan cara tertentu terhadap objek sikap. Kecerdasan emosional mempunyai daya pendorong atau motivasi, Kecerdasan emosional bukan sekadar rekaman masa lalu, melainkan juga menentukan orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu. Kecerdasan emosional relatif lebih mantap dan mengandung unsur evaluatif, artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kecerdasan emosional timbul dari pengalaman dan tidak dibawa dari lahir.

Menurut Ari Ginajar Agustian (2009) bahwa kecerdasan emosional adalah sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan.

Sementara Philip Carter (2010) mengemukakan bahwa orang yang memiliki *Soft Competency* sering disebut memiliki kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligence* yang sering diukur sebagai *Emotional Quotien (EQ)*, adalah kemampuan menyadari emosi diri sendiri dan emosi orang lain.

Menurut Philip Carter ada dua aspek utama *Emotional Quotien*, adalah

1. Memahami diri anda, tujuan, cita-cita, respon, dan perilaku anda
2. Memahami orang lain dan pasangan mereka.

Dengan demikian konsep kecerdasan emosional berarti memiliki kesadaran diri yang memungkinkan anda untuk mengenali perasaan-perasaan dan mengelola emosi sendiri dan itu melibatkan motivasi diri dan mampu untuk fokus pada sebuah tujuan dari pada menuntut pemenuhan segera. Seseorang dengan *Emotional Quotien (EQ)* yang tinggi juga mampu untuk memahami perasaan orang lain dalam menangani hubungan.

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai perasaan senang atau tidak senang (*favorable or infavorable*) seseorang berkenaan dengan pekerjaannya (Davis dan Newstrom, 2002) atau sikap seseorang secara umum terhadap pekerjaannya (Robbins, 2006). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan variable sikap (*attitude*), yang berkaitan dengan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Oleh karena menggambarkan perasaan, maka mengacu komponen sikap, kepuasan kerja merupakan komponen afeksi. Sikap atau afeksi

tersebut terbentuk sebagai hasil evaluasi terhadap pengalaman aspek-aspek pekerjaannya.

Robbins (2006) mengatakan bahwa kepuasan kerja merujuk pada sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan kepuasan kerja yang tinggi biasanya memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sementara seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya memiliki sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dengan imbalan yang disediakan oleh pekerjaan. Mathias dan Jackson (2006) mengemukakan kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional yang positif yang merupakan hasil evaluasi dari pengalaman kerja.

Frederick Herzberg (dalam Sopiah, 2008) mengembangkan teori dua faktor. Teori ini memandang kepuasan kerja berasal dari keberadaan motivator intrinsik dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidak-adaan faktor-faktor ekstrinsik. Kesimpulan dari hasil penelitian Hersberg adalah sebagai berikut: (1) Ada sekelompok kondisi ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi gaji atau upah, keamanan kerja, kondisi pekerjaan, status, kebijakan organisasi, supervisi, dan hubungan interpersonal. Apabila faktor ini tidak ada maka karyawan akan merasa tidak puas. (2) Ada sekelompok kondisi intrinsik yang meliputi prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, dan pertumbuhan. Apabila kondisi intrinsik ini dipenuhi organisasi atau perusahaan maka karyawan akan puas.

Kepuasan kerja karyawan merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan mengidentifikasi lima dimensi karakteristik pekerjaan yang paling penting dimana karyawan memiliki respon afektif. Kelima dimensi tersebut adalah (Luthans, 2006):

1. Pekerjaan itu sendiri adalah terkait dengan karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan yang dijalankan itu menyenangkan dan memuaskan serta memberikan tantangan kepada karyawan.
2. Pendapatan/ gaji adalah sejumlah upah yang diterima dimana hal ini dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding dengan orang lain dalam organisasi. Gaji merupakan imbalan tetap yang dibayarkan berupa uang secara berkala atau dengan periode yang tetap, misalnya sebulan.
3. Kesempatan promosi adalah proses perubahan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain dalam hirarki wewenang dan tanggung jawab yang lebih tinggi dari pada wewenang dan tanggung jawab yang telah diberikan pada waktu sebelumnya, dengan kata lain diberikan kesempatan untuk maju dalam organisasi tersebut.
4. Pengawasan adalah hubungan antara setiap karyawan dengan atasan langsung.
5. Rekan kerja adalah teman kerja dalam organisasi dan interaksinya yang bersifat kerjasama dalam pekerjaan.



## Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dirumuskan pada penelitian ini adalah:

**H1** : kecerdasan emosional akan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, makin baik kecerdasan emosional karyawan maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan menggunakan metode statistika. Penelitian ini berupaya menjelaskan hubungan kausal antara variabel dan pengaruh-pengaruhnya melalui pengujian hipotesis (Sugiyono, 2010). Penelitian survey mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Kopkar PT. Telkom Makassar yang berjumlah 35 orang. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh, yaitu mengambil semua populasi sebagai sampel penelitian sebanyak 35 orang. Teknik pengumpulan data, sebagaimana yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2008). Dalam upaya mengumpulkan data atas variabel-variabel yang diteliti, maka digunakan teknik, dokumentasi, kuesioner, dan wawancara (Arikunto, 2008). Data penelitian yang dikumpulkan menggunakan kuesioner disusun menurut model skala Likert dirumuskan dengan lima pilihan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Kelima pilihan tersebut diberi bobot 5, 4, 3, 2, 1 untuk pernyataan positif, dan bobot 1, 2, 3, 4, 5 untuk pernyataan negatif.

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, maka data yang dikumpulkan tentang kecerdasan emosional, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar diolah dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis dekriptif untuk menentukan tabel distribusi frekuensi dan persentase. Analisis statistik inferensial dengan menggunakan rumus *linier regression* sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$



Keterangan :

Y	= Kepuasan Kerja
a	= konstanta
X	= Kecerdasan Emosional

### Uji Instrumen Penelitian

- Uji Validitas

Uji validitas akan menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat mengukur apa yang ingin diukur. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiono bahwa valid menunjukkan derajat ketepatan, yaitu ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Kriteria pengujiannya adalah jika harga  $r$  hitung lebih besar dari harga  $r$  tabel maka item dalam angket dinyatakan valid. Validitas butir instrumen dianalisis dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari Pearson dengan bantuan program komputer.

- Uji Realibilitas

Reliabilitas instrumen menyangkut tingkat kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dikatakan mempunyai taraf kepercayaan tinggi jika instrumen tersebut memberikan hasil yang tetap. Reliabilitas ini ditunjukkan dengan angka reliabilitas yang tinggi.

Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas angket pada penelitian ini adalah rumus *alpha cronbach*. Kriteria pengujiannya adalah jika harga  $r$  hitung lebih besar dari harga  $r$  tabel, maka item dalam angket dinyatakan reliabel.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis penelitian dilakukan dengan Uji  $t$  atau Uji Parsial sebagai berikut:

- Uji  $t$  atau Uji Parsial

Uji  $t$  dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Cara melakukan uji  $t$  adalah dengan membandingkan  $t$  hitung dengan  $t$  tabel.

- 1) Jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya bahwa variabel Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ , artinya secara parsial variabel Kecerdasan Emosional, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi mempunyai pengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

- Uji Linearitas

Menurut Santoso (2001), linearitas adalah dimana hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu. Linearitas dapat diuji dengan menggunakan *scatter plot* (diagram pencar). Pengujian pada SPSS menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Persyaratan uji Linieritas ini adalah :

$H_0$  = Sebaran data variabel independen membentuk garis linier terhadap variabel dependen.

$H_1$  = Sebaran data variabel independen tidak membentuk garis linier terhadap variabel dependen.

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$  atau skor signifikansi (*linierity*) < skor signifikansi alpha (0,05).

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau skor signifikansi (*linierity*) > skor signifikansi alpha (0,05).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan disajikan dan diuraikan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil jawaban responden, proses pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data tersebut. Hasil pengolahan data selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk analisis dan menjawab hipotesis penelitian yang diajukan. Analisis data diskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi jawaban responden untuk masing-masing variabel. Hasil jawaban tersebut selanjutnya digunakan untuk mendapatkan tendensi jawaban responden mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan tingkat kemampuan instrumen penelitian, mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui apakah item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan penelitian. Pengujian validitas dilakukan dengan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Untuk menafsirkan koefisien korelasi skor butir terhadap skor totalnya dapat menggunakan kriteria yang dikemukakan Ebel (2012: 267) bahwa koefisien korelasi skor butir dengan skor total minimal 0,30 (*reason by good*), maka butir tersebut dikatakan valid. Widoyoko (2011:170) menyatakan butir memiliki skor lebih besar dari standar minimal (0,3)

dapat dinyatakan valid, maka untuk kemudahan dan keakuratan analisis data digunakan program microsoft Excel. Berikut hasil pengujian validitas instrumen pada masing-masing variabel:

**Tabel. Hasil uji Validitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Item Pertanyaan	Koefisien Korelasi	r Kritis	Keterangan
Kecerdasan Emosional	item 1 s/d 14	0,31; 0,5; 0,32; 0,68; 0,67; 0,59; 0,54; 0,78; 0,6; 0,4; 0,49; 0,7; 0,49; 0,32	0,30	Valid
Kepuasan Kerja	item 1 s/d 14	0,49; 0,54; 0,64; 0,46; 0,52; 0,30; 0,41; 0,6; 0,76; 0,49; 0,7; 0,46; 0,63; 0,61	0,30	Valid

*Sumber : Olahan Data Primer 2014*

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan diperoleh koefisien korelasi positif dan minimal dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pernyataan dalam penelitian ini valid, atau dapat mengukur apa yang semestinya diukur. Dengan demikian dapat digunakan sebagai instrumen dalam mengukur variabel yang telah ditetapkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah mengukur keandalan suatu instrumen, pada penelitian ini digunakan *Alpha Cronbach* menyatakan bahwa nilai suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Analisis uji Reliability dapat dilihat pada lampiran 2. Berikut hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian.

**Tabel. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kecerdasan Emosional (X1)	0,798	Reliabel
Kepuasan Kerja (X2)	0,808	Reliabel

*Sumber : Olahan Data Primer 2014*

Dari tabel di atas, didapatkan koefisien Alpha Cronbach pada masing-masing variabel lebih dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian sudah terpenuhi.

## Pengujian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji regresi berganda, bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporenu yang dinyatakan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

Hasil uji regresi linear berganda dengan program SPSS versi 17 diperoleh hasil seperti tabel berikut.

**Tabel. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig
1 (Constant)	25.947	8.918		2.909	.006
Kecerdasan-Emosional (X)	.496	.163	.469	3.049	.004

K. Dependent Variable: Kinerja Karyawan : Y

Sumber : *Olahan Data Primer 2014*

Berdasarkan hasil regresi di atas diperoleh nilai konstanta (a) = 25.947. Nilai koefisien regresi kecerdasan emosional (b) = 0,496. Berdasarkan hasil tersebut dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 25.947 + 0,496X$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 25.947. Secara matematis nilai konstanta tersebut memberikan makna bahwa apabila kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi sama dengan 0, maka kepuasan kerja karyawan memiliki skor 25.947. Dari persamaan tersebut diketahui pula bahwa koefisien regresi variabel kecerdasana emosional adalah bernilai positif, yaitu 0,496. Hal ini menggambarkan adanya pengaruh yang berbanding lurus antara Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan kerja.

### 2. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t).

Uji t bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja. Berikut disajikan uji hipotesis dalam penelitian ini.

➤ **Uji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.**

Hasil uji t pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar seperti dijelaskan pada tabel di atas menghasilkan t hitung dengan nilai p-value (kolom Sig.) sebesar 0,004 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,049 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,6896 (diperoleh dari SPSS Statistik). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui sumbangan pengaruh variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan kopkar PT. Telkom Siporennu. Hasil uji koefisien determinasi disajikan seperti tabel berikut.

**Tabel. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 <sup>a</sup>	.220	.196	5.357

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (Y)

*Sumber : Olahan Data Primer 2014*

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas, diketahui nilai koefisien korelasi ganda (R) sebesar 0,469. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara variabel kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan kopkar PT. Telkom Siporennu.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00	- 0,199	= sangat rendah
0,20	- 0,399	= rendah
0,40	- 0,599	= sedang
0,60	- 0,799	= kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

Sementara koefisien determinasi menghasilkan nilai (*R Square*) sebesar 0,220 artinya sumbangan pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan kopkar PT. Telkom Siporennu adalah sebesar 22%, sisanya 78% (100%-78 %) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **Pembahasan**

Karakteristik responden hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada perempuan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Robbin (2003) bahwa tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya memiliki pengharapan untuk sukses dari pada wanita. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi dari pada pria.

Untuk hasil penelitian masa kerja menunjukkan bahwa responden yang mempunyai masa kerja 11-15 tahun sebanyak 40 % dan responden yang mempunyai masa kerja 16 - 20 tahun sebanyak 11 %. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden telah bekerja dalam jangka waktu yang lama yaitu antara 11 sampai 20 tahun. Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan akan merasa betah dalam suatu organisasi, karena telah beradaptasi dengan lingkungannya cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dari masing-masing variabel penelitian yaitu kecerdasan emosional, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan pada kopkar PT. Telkom Sipornnu Makassar, dapat digambarkan sebagai berikut.

### **1. Kecerdasan Emosional**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden 71% dikategorikan mempunyai Kecerdasan Emosional yang baik. Dan 11% responden mempunyai Kecerdasan Emosional yang sangat baik. Dari hasil jawaban yang dirangkum dalam tabel 4.6 tersebut, terlihat sebagian besar jawaban responden untuk variabel Kecerdasan emosional adalah Setuju (S).

Kecenderungan jawaban ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar karyawan pada Kopkar PT. Telkom Siporennu memiliki Kecerdasan Emosional yang tinggi. Dengan kondisi Kecerdasan Emosional yang demikian diprediksikan karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu memiliki Kompetensi Interpersonal

maupun Intrapersonal yang cukup tinggi sehingga mereka bisa bertindak sesuai dengan pertimbangan yang cukup rasional.

## 2. Kepuasan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang (23%) responden mempunyai Kepuasan Kerja yang cukup, sebagian besar responden sebanyak 25 orang (71%) dikategorikan mempunyai Kepuasan Kerja yang baik. Dan 2 orang (6%) responden mempunyai Kepuasan Kerja yang sangat baik. Dari hasil jawaban tersebut, terlihat sebagian besar jawaban responden untuk variabel Kepuasan Kerja adalah Setuju (S).

Kecendrungan jawaban ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar karyawan pada Kopkar PT. Telkom Siporennu memiliki Kepuasan Kerja yang tinggi. Dengan kondisi Kepuasan Kerja yang demikian diprediksikan karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya sehingga mereka bisa memberikan hal yang dinilai penting dan akan semakin loyal terhadap organisasi.

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu yang dinyatakan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = a + b1X$$

Berdasarkan hasil analisa regresi di atas diperoleh nilai konstanta (a) = 25.947. Nilai koefisien regresi kecerdasan emosional (b) = 0,496. Berdasarkan hasil tersebut dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 25.947 + 0,496X$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa nilai konstanta sebesar 25.947. Secara matematis nilai konstanta tersebut memberikan makna bahwa apabila kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi sama dengan 0, maka kepuasan kerja karyawan memiliki skor 25.947. Dari persamaan tersebut diketahui pula bahwa koefisien regresi variabel kecerdasan emosional adalah bernilai positif, yaitu 0,496. Hal ini menggambarkan adanya pengaruh yang berbanding lurus antara Kecerdasan Emosional terhadap kepuasan kerja.

Koefisien regresi variabel kecerdasan emosional  $b_1 = 0,496$  mempunyai makna bahwa setiap penambahan satu satuan variabel kecerdasan emosional, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat sebesar 49,6 %.

Dalam penelitian ini hipotesis yang dirumuskan adalah terdapat pengaruh positif antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.

Berdasarkan hasil uji t pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar, menghasilkan t hitung dengan nilai p-value (kolom Sig.) sebesar 0,004 yang lebih kecil dari signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05 atau nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,049 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,6896. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar.

Berdasarkan nilai koefisien regresi (0,496) bertanda positif, mengindikasikan pengaruhnya positif. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosional (X), akan semakin tinggi pula kepuasan kerja karyawan (Y). Sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional (X), akan semakin rendah pula kinerja karyawan (Y).

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dengan menggunakan metode analisis Regresi Berganda, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan Kopkar PT. Telkom Siporennu Makassar, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (0,496). Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi kecerdasan emosional karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan kerjanya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2006. *Prosedur Penelitian*, Edisi Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara
- Cardoso Gomes, Faustino. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, cetakan keempat. Andi Offset, Jakarta.
- Carmichael, B.D., and Maxim, S. 2005. Emotional Intellegence, Organizational Legitimacy And Chrismatic Leadership. *Academy Of management Journal*.
- Carter, Philip, 2010. *Soft Competencies*. Cetakan Pertama. Jakarta: PPM Manajemen.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. 2002. *Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinana dan Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia
- Ebel, Robert L. 2012. *Essentials Of Educational Measurement*. Third Edition. Prentice - Hall Inc, Englewood Cliffs, New Jersey
- Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginanjar, A.A, 2009. *ESQ Power*. Edisi pertama. Jakarta: ARGA Publishing.
- \_\_\_\_\_ 2007. *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual*. Jakarta: ARGA Publishing.



- Goleman, D. 2003. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*. Jakarta: PT. Gramedia
- Goleman, D. 2007. *Emotional Intelligence: Mengapa emotional intelligence lebih penting dari pada Intellectual Quotion*. Alih Bahasa: Alex Tri K. Widodo. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imam, E. 2004. Paradigma Baru Kecerdasan Emosional. *Majalah Cakrawala TNI-AL*. <http://www.co.id>
- Luthans, F, 2006. *Perilaku Organisasi*, Alih Bahasa: Vivin Andika Y., Shekar P., Arie P., dan Winong R. Yogyakarta: ANDI
- Prati, L.M, Douglas, C., Ferris, R.G, Ammeter, P.A, Buckley, R.M. 2003. *Emotional Intelligencecomes*. The International Journal Of Organization analysis. Vol 11. No.1. pp 21-41
- Rahmad, Jalaluddin. 1986. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ratnaningsih. 2002. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Karya.
- Ratnasari. 2003. "Pengaruh Kepemimpinan Demokratis, Motivasi dan Kualitas Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wonogiri. *Jurnal*.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi*, Edisi kesepuluh. PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- \_\_\_\_\_ 2006. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Edisi kedua. Terjemahan Pudjaatmaka., Jakarta: Penerbit Prenhallindo.
- Satori, Djam'an. 2006. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Publikasi Fak. Ilmu Pendidikan IKIP Bandung.
- S. Azwar. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi ketiga, cetakan kedua. Penerbit: YKPN, Yogyakarta.
- Sojka, J.Z., and Dawn, R.D, 2002. Enhancing The Emotional Intellegance Of Salespeople. *American Journal of Bussiness*: Spring 17(1): p43.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Ed.1. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. CV. Alfabeta, Bandung
- \_\_\_\_\_ 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Timpe, D. 2002. *Leadership, Seri Manajemen Sumberdaya Manusia*, alih bahasa: Susanto B, Jakarta: Penerbit PT. Alex media komputindo.
- Tiro, Muhammad Arif. 2007, *Dasar-Dasar Statistika (edisi Revisi)*, Makassar: State University Of Makassar Press.

- Winardi, 2007. *Teori Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Syariati, Alim & Namla Elfa Syariati. 2012. Islamic Bank as Bank of Ethics. In *Proceeding of Annual South East Asian International Seminar*.
- Awaluddin, Murtiadi, 2013. Pengaruh Independensi dan Kompetensi Auditor Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor Inspektorat Kota Makassar. *Jurnal Assets*, 3.
- Syariati, Alim. The Effect of Islamic Commercial Banks' Health and Their Cost of Fund Upon its Financing in Indonesia over 2005-2009.
- Parmitasari, Rika Dwi Ayu., 2011. *Struktur Organisasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan*. Samata: Alauddin University Press
- Syariati, Alim. 2012. The Effect Of Islamic Comercial Banks'health And Their Cost Of Fund Upon Its Financing In Indonesia Over 2005-2009. *Proceeding of International Conferrence of AIMI Indonesia*
- Effendi, Ahmad., 2014. Pengaruh Diversifikasi Program Studi Terhadap Minat Kuliah Mahasiswa Pada Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Al-Hikmah Journal for Religious Studies*, 15(2), pp.206-219.
- Suhartini, Eka., 2013. *Motivasi, Kepuasan Kerja dan Kinerja*. Samata: Alauddin University Press
- Suhartini, Eka., 2012. *Kualitas pelayanan kaitannya dengan kepuasan konsumen*. Alauddin University Press.
- Shantiuli, T. M., & Said, S. (2014). Banking with the patron: a case study of patron-client relations in Makassar, Indonesia. Retrieved April, 30, 2014.
- Said, Salmah. (2012). Pemikiran Ekonomi Muslim Tentang Pasar Modal Syariah. *AL Fikkr Volume 16 Nomor 2 Th 2012*.
- Said, S. (2015). Sharia Banking Performance in Makassar. *Al-Ulum: Jurnal Studi Islam*, 15(1), 21-42.
- Sylvana, A., Si, M. and Murtiadi Awaluddin. Model Penciptaan Daya Saing Bisnis Melalui Transformasi Kewirausahaan Berbasis Teknologi Informasi (Technopreneur). *Entrepreneurship at Global Crossroad: Challenges and Solutions*, p.71.