

**ANALYSIS OF INFLUENCE OF INTELLIGENCE QUOTIENT, EMOTIONAL, AND SPIRITUAL ON
FRONTLINER EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT BANK CENTRAL ASIA, TBK MAIN BRANCH
OFFICE PEKANBARU**

Andy Oh dan Leonardo

Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia

Jalan Jend. A. Yani No. 78-88 No. Telp. (0761) 24418 Pekanbaru 28127

Email : AndyOh@yahoo.com dan leosun95@yahoo.com

ABSTRACT

This research aims to determine whether factor such as Intelligence Quotient, Emotional Quotient, and Spiritual Quotient effect on frontliner employee performance on PT Bank Central Asia, Tbk the main branch of Pekanbaru. This research survey 52 employee. The method used in this research is validitas test, realibilitas test, normalitas test, multikolinieritas test, heteroskedastisitas test, multiply linear regression, f test, determination koefisien test, also t test. Based on t test that X variable has significant effect on employee performance variable (Y). Based on f test that X variable effect simultaneously to Y variable. For determination koefisien it shows that 48% variation of dependent variable explained by 3 independent variabel which is discussed in this study.

Keyword : *Intelligence Quotient, Emotional Quotient, Spiritual Quotient, Employee Performance.*

**PENGARUH KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSIONAL, DAN SPIRITUAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN FRONTLINER PT. BANK CENTRAL ASIA TBK, KANTOR CABANG
UTAMA PEKANBARU**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana Kecerdasan Intelektual (IQ), Kecerdasan Emosional (EQ), dan Kecerdasan Spiritual (SQ) mempengaruhi kinerja karyawan frontliner PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru. Responden yang diteliti adalah sebanyak 52 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji F, uji koefisien determinasi, serta uji t. Analisis uji t dapat dilihat bahwa semua variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan dengan variabel kinerja karyawan (Y). Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa semua variabel bebas (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Untuk analisa koefisien determinasi dapat dilihat bahwa 48% variasi variabel terikat dijelaskan oleh 3 variabel bebas yang dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual, Kinerja Karyawan.

PENDAHULUAN

Menurut Jahja (2011) kecerdasan merupakan kemampuan untuk melihat suatu pola dan menggambarkan hubungan antara pola dimasa lalu dan pengetahuan di masa depan. Kecerdasan dapat dibedakan menjadi 3 yaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.

Kecerdasan intelektual atau *Intelligence* ini pada awalnya menjadi perhatian utama bagi kalangan psikologi pendidikan. Wechler Ratnasari (2015) mendefinisikan intelegensi sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional, serta menghadapi lingkungan dengan efektif. Sedangkan menurut Goleman (2000) dalam Indra Gunawan dkk (2014) memberi pengertian kecerdasan emosi merujuk pada kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi secara baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Kemudian Menurut Anasrulloh (2015) Kecerdasan spiritual adalah kemampuan menempatkan perilaku dan hidup seseorang dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya dibandingkan orang lain, kecerdasan spiritual merupakan landasan yang diperlukan untuk memfungsikan kecerdasan lain secara efektif.

Hubungan antara kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual dengan kinerja dikemukakan oleh Robbins (2006) dalam Ramadhani (2016) dimana Kinerja merupakan fungsi interaksi antara kemampuan atau ability (A), kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosional atau motivation (M) dan kesempatan atau opportunity (O), yaitu kinerja = F (A x M X O), artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan. Teori tersebut menjelaskan bahwa salah satu faktor penting dalam menganalisis kinerja karyawan adalah faktor kecerdasan yang dalam teori tersebut dijelaskan melalui kemampuan (ability). Kecerdasan didefinisikan melalui aspek kuantitatif yaitu proses belajar untuk memecahkan masalah dan kecerdasan secara kualitatif yaitu cara berpikir dalam membentuk konsep (kerangka) bagaimana menghubungkan dan mengelola informasi yang bersumber dari luar (Casmini, 2007). Hubungan kecerdasan diungkapkan oleh Widodo (2012) dimana Kecerdasan intelektual mempengaruhi kecerdasan emosional dan kecerdasan emosional tersebut berpengaruh terhadap kinerja manusia.

Bank Cental Asia mempunyai visi untuk menjadi bank yang mampu menghasilkan sumber daya manusia (SDM) yang profesional di bidangnya dan dapat menyesuaikan diri terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi yang memadai. Untuk itu diperlukan komponen-komponen dalam rangka perkembangan perbankan yang harus memiliki komitmen yang memadai. Komponen tersebut dari karyawan di sektor marketing sampai manajemen yang mempunyai komitmen dan kompetensi di bidangnya yang akan menghasilkan profesional yang handal yang mampu dan proaktif menjawab tantangan persaingan bisnis di bidang perbankan yang semakin ketat.

PT Bank Central Asia, Tbk. (BCA) Kantor Cabang Utama Pekanbaru merupakan bagian dari bank swasta yang beroperasi dengan kegiatan operasionalnya yang meliputi kegiatan mengumpulkan dana dari masyarakat maupun menyalurkan dana tersebut pada dunia usaha, tentunya tidak dapat terlepas dari peranan para karyawan dan staf kepegawaian mulai dari tingkat manajer sampai ke *cleaning service*.

Dalam menjalankan tugas, *Teller* dan *Customer Service Officer* PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru masih belum bisa menghitung dengan cepat dan tepat, mengamati dan memberikan solusi yang tepat bagi kebutuhan nasabah sehingga hal ini menyebabkan adanya keluhan nasabah mengenai antrian yang panjang dan kurangnya solusi yang diberikan dari karyawan *frontliner*. Hal ini memberikan arti bahwa kecerdasan intelektual menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Kemudian dalam menangani keluhan nasabah, sering kali karyawan *frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru terbawa emosi nasabah yang akhirnya penyelesaian transaksi nasabah dibantu oleh kepala bagian.

Dalam hal ini, pengendalian emosi sangat dibutuhkan untuk dapat berkinerja tinggi. Selain itu, karyawan *frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru masih belum bisa mengutamakan memberi pelayanan yang baik, dan tidak mengetahui peran tugas dirinya bagi perusahaan sebagai *frontliner*, sehingga adanya keluhan nasabah mengenai pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini juga menjadi salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan tujuan untuk mengetahui atau mengukur bagaimana kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual karyawan *frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru maka dapat dilihat dari tabel penilaian kinerja sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Kinerja PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru

Kategori Penilaian		Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Triwulan I 2016	Jumlah karyawan	4	25	15	8
	Persentase	7.69	48.08	28.85	15.38
	Harapan Perusahaan	≥ 30%	≥ 40%	≥ 25%	≤ 5%

	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi
Triwulan II 2016	Jumlah karyawan	7	29	11	5
	Persentase	13.46	55.77	21.15	9.62
	Harapan Perusahaan	$\geq 30\%$	$\geq 40\%$	$\geq 25\%$	$\leq 5\%$
Triwulan III 2016	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi	Tidak Memenuhi
	Jumlah karyawan	4	19	20	9
	Persentase	7.69	36.54	38.46	17.31
Triwulan IV 2016	Harapan Perusahaan	$\geq 30\%$	$\geq 40\%$	$\geq 25\%$	$\leq 5\%$
	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi
	Jumlah karyawan	5	21	19	7
Triwulan I 2017	Persentase	9.62	40.38	36.54	13.46
	Harapan Perusahaan	$\geq 30\%$	$\geq 40\%$	$\geq 25\%$	$\leq 5\%$
	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi
Triwulan II 2017	Jumlah karyawan	6	22	16	8
	Persentase	11.54	42.31	30.77	15.38
	Harapan Perusahaan	$\geq 30\%$	$\geq 40\%$	$\geq 25\%$	$\leq 5\%$
Triwulan III 2017	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi
	Jumlah karyawan	5	22	17	8
	Persentase	9.62	42.31	32.69	15.38
Triwulan III 2017	Harapan Perusahaan	$\geq 30\%$	$\geq 40\%$	$\geq 25\%$	$\leq 5\%$
	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi
	Jumlah karyawan	5	20	18	9
Triwulan III 2017	Persentase	9.62	38.46	34.62	17.31
	Harapan Perusahaan	$\geq 30\%$	$\geq 40\%$	$\geq 25\%$	$\leq 5\%$
	Pencapaian	Tidak Memenuhi	Tidak Memenuhi	Memenuhi	Tidak Memenuhi

Sumber: Internal PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru

Berdasarkan pada tabel di atas dapat dilihat bahwa penilaian kinerja karyawan oleh PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru dilakukan dengan sangat selektif. Dimana karyawan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas kerja demi memberikan pelayanan kepada nasabah agar nasabah memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru.

Penilaian kinerja bagi karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru dilakukan setiap 3 bulan sekali (triwulan) dengan tujuan agar evaluasi setiap hasil kerja karyawan dapat dimonitor dengan baik.

Pada triwulan I tahun 2016 hingga triwulan III 2017 dapat dilihat bahwa kinerja karyawan dengan penilaian kurang baik mengalami nilai yang fluktuatif namun tidak menunjukkan penurunan yang signifikan. Hal ini dikarenakan penilaian manajemen PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru dilakukan melalui dasar interaksi karyawan kepada nasabah. Interaksi yang menyebabkan turunnya penilaian manajemen kepada karyawan adalah karena karyawan kurang melakukan intimasi (komunikasi), kurang fokus, sering lupa untuk bertanya kepada nasabah mengenai cukupnya informasi yang disampaikan, kurang melakukan *greeting* (salam) yang baik, tidak cepat tanggap merespon nasabah, *knowledge* yang masih kurang mengenai produk dan masih terdapat karyawan yang kaku dalam menghadapi nasabah. Hal-hal yang mungkin terlihat mudah ini sebenarnya dapat menjadi *boomerang* sendiri bagi PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru mengingat kebutuhan nasabah akan layanan yang diberikan sangat besar. Untuk itu dibutuhkan sikap tegas kepada karyawan agar mampu melayani nasabah dengan lebih maksimal dan mendapatkan citra yang baik bagi PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru.

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai hubungan antara Kecerdasan Intelektual, Emosional, dan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan pernah dibuktikan oleh Sakinah (2016) dengan hasil yang menunjukkan

kecerdasan intelektual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, kecerdasan emosional secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kecerdasan spiritual secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya oleh Jachja (2012) dengan hasil yang menunjukkan bahwa Kecerdasan intelektual memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja karyawan, Kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan dan Kecerdasan spiritual memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* pada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama.

Penelitian Terdahulu

Elpista Br. Tarigan (2015) dengan judul Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Manajerial Pada Hotel-Hotel Berbintang 3 di Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan statistik. Hasil penelitian Kecerdasan intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja Manajerial. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja Manajerial. Kecerdasan spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja Manajerial.

Bangkit Kukuh Harseno, S.E. (2014) dengan judul Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Spiritual dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Ijen View dan Resort Bondowoso. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan statistik. Hasil penelitian Kecerdasan emosional berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel Ijen View & Resort Bondowoso dengan arah positif. Kecerdasan spiritual berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel Ijen View & Resort Bondowoso dengan arah positif. Motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan Hotel Ijen View & Resort Bondowoso dengan arah positif.

Sri Langgeng Ratnasari (2015) dengan judul Evaluasi Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Staff Departemen Quality Assurance PT. Peb Batam. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian Kecerdasan Intelektual berpengaruh signifikan terhadap kinerja staff Departemen Quality Assurance PT. PEB Batam Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja staff Departemen Quality Assurance PT. PEB Batam Kecerdasan Spiritual berpengaruh signifikan terhadap kinerja staff Departemen Quality Assurance PT. PEB Batam Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas pengendalian internal pada PT. Surya Perkasa Beton Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Definisi Kinerja

Menurut Wilson Bangun (2012:230) menjelaskan bahwa peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawan yang baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Di sisi lain, para pekerja berkepentingan untuk pengembangan diri dan promosi pekerjaan. Secara umum, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sistem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan. Untuk tujuan tersebut akan dibutuhkan sistem manajemen kinerja yang baik.

Wilson Bangun (2012:231), mendefinisikan bahwa: kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*)”.

Kecerdasan

Menurut Jahja (2011:391), “kecerdasan merupakan kemampuan untuk melihat suatu pola dan menggambarkan hubungan antara pola dimasa lalu dan pengetahuan di masa depan”. Kecerdasan yang sering diasah akan menjadikan seseorang semakin bertambah kecerdasannya. Dengan demikian kecerdasan dapat diartikan sebagai kesempurnaan akal budi seseorang yang diwujudkan dalam suatu kemampuan untuk memperoleh kecakapan-kecakapan tertentu dan untuk memecahkan suatu persoalan atau masalah dalam kehidupan secara nyata dan tepat.

Kecerdasan Intelektual

Definisi Kecerdasan Intelektual

Menurut Syarif (2014:48), Istilah Intelek yang berasal dari bahasa Inggris *intellelect* berarti antara lain; 1) kekuatan mental dimana manusia dapat berpikir, 2) suatu rumpun nama untuk proses kognitif, terutama untuk aktifitas yang berkenaan dengan berpikir, (misalnya untuk menghubungkan, menimbang dan memahami), dan 3) kecakapan, terutama kecakapan yang tinggi untuk berpikir. Menurut Weschler Dalam Milfayetty, (2015:57)

mendefinisikan intelegensi sebagai kumpulan atau totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berpikir secara rasional, serta menghadapi lingkungan dengan efektif. Kemampuan intelektual (intellectual ability) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental-berpikir, menalar, dan memecahkan masalah (Robbins, 2009:57). (dalam Machdalena, 2012).

Kecerdasan atau *Intelligence* ini pada awalnya menjadi perhatian utama bagi kalangan psikologi pendidikan. Wechler dalam Ratnasari (2015) mendefinisikan intelegensi sebagai totalitas kemampuan seseorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berpikir secara rasional, serta menghadapi lingkungan dengan efektif.

Kecerdasan Emosional

Definisi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2015:13) dalam (Ratnasari, 2015) kecerdasan emosi merupakan kemampuan pengendalian diri, semangat dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Kecerdasan emosional bertumpu pada perasaan, watak dan naluri moral. Ada semakin banyak bukti bahwa sikap etik dasar dalam kehidupan berasal dari kemampuan emosional yang melandasinya. Orang-orang yang dikuasai dorongan hati yang kurang memiliki kendali diri akan menderita kekurangan kemampuan pengendalian moral.

Daniel Goleman menyatakan bahwa kecerdasan emosi merujuk kepada 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. Sehubungan dengan hal itu, sebagian pakar juga mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai suatu kecerdasan sosial yang berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam memantau baik emosi-dirinya maupun emosi orang lain, dan juga kemampuannya dalam membedakan emosi-dirinya dengan emosi orang lain, di mana kemampuan ini digunakannya untuk mengarahkan pola pikir dan perilakunya. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan (diri sendiri dan orang lain), memotivasi diri sendiri, dan mampu mengelola perasaan tersebut dengan baik pada dirinya sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain untuk mengarahkan pola pikir dan perilakunya. (dalam Wahyuningtyas, 2014:52).

Kecerdasan Spiritual

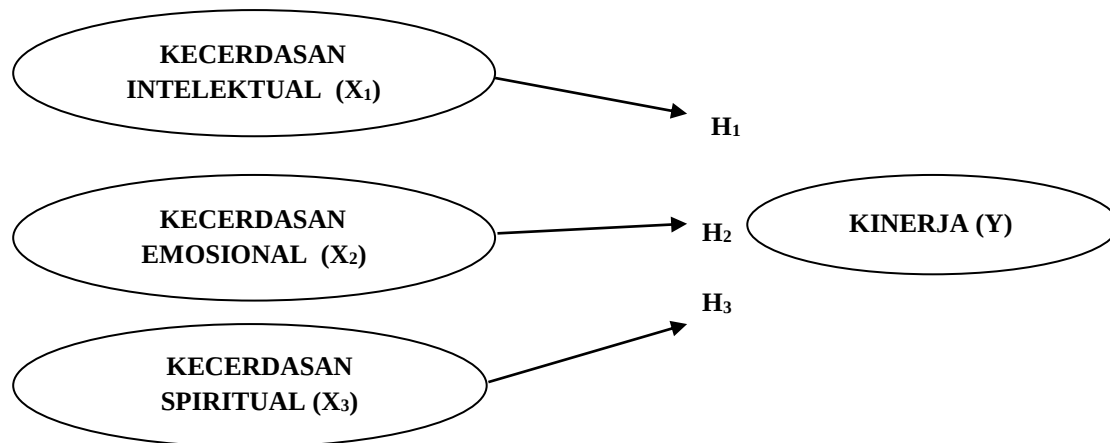
Definisi Kecerdasan Spiritual

Menurut Agustian (2007) “kecerdasan spiritual merupakan kemampuan memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku dan kegiatan serta dapat menyinergikan IQ, EQ dan SQ secara bersama-sama”. Prinsip-prinsip kecerdasan spiritual menurut Agustian (2007) antara lain “prinsip bintang, prinsip malaikat (kepercayaan), prinsip kepemimpinan, prinsip pembelajaran, prinsip masa depan dan prinsip keteraturan”. Dan barangkali perbedaan yang paling penting diketahui antara IQ dan EQ adalah EQ tidak dipengaruhi oleh faktor keturunan. (dalam Nuraini, 2017:95).

Anasrulloh mengatakan kecerdasan spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna atau nilai (*value*), yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan yang lain. Sementara menurut Abdul Mujib (dalam Ramayulis, 2009:97) kecerdasan spiritual adalah kecerdasan qalbu yang berhubungan dengan kualitas batin seseorang, kecerdasan ini mengarahkan orang berbuat lebih manusiawi, sehingga dapat menjangkau nilai-nilai luhur yang mungkin belum tersentuh oleh akal pikiran manusia.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka pemikiran adalah suatu penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita, kerangka berpikir disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan dan terkait yang digunakan untuk membuat hipotesis. Penelitian ini terdiri dari variabel bebas, yaitu Kecerdasan Intelektual (X_1), Kecerdasan Emosional (X_2), dan Kecerdasan Spiritual (X_3), serta variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).



Sumber : Data Olahan, 2017

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dengan kerangka pemikiran yang ada maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁** : Kecerdasan Intelektual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru.
- H₂** : Kecerdasan Emosional berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru.
- H₃** : Kecerdasan Spiritual berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan *Frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap *frontliner* PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru yang berjumlah sebanyak 52 orang. Dalam penelitian ini, penarikan sampel menggunakan metode sensus. Artinya dari populasi yang ada, keseluruhannya akan digunakan sebagai sampel penelitian yaitu berjumlah 52 orang.

Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini, digunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (*Independent Variable*) yang merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain, terdiri dari Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional, dan Kecerdasan Spiritual. Ada juga variabel terikat (*Dependent Variable*) yang merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain yaitu kinerja karyawan.

Instrument Penelitian

Untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, maka digunakanlah instrument penelitian. Instrument penelitian yang digunakan bertujuan untuk dapat menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Dalam penelitian ini, instrument yang peneliti gunakan berupa angket. Dalam setiap pernyataan yang tercantum dalam angket, peneliti memberikan skala pengukuran. Skala pengukuran variabel yang peneliti gunakan adalah skala likert. Skala likert merupakan skala yang membedakan kategori tertentu dengan jarak tertentu dan jarak antar kategorinya sama. Skala likert tidak memiliki nilai nol mutlak.

Teknik Analisis Data

Analisis Karakteristik Responden

Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap dimensi – dimensi standar kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kinerja karyawan. Dimana para responden akan dibagi berdasarkan karakteristik yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini digunakan untuk memberikan deskripsi tentang data variabel – variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Data yang dilihat adalah jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, dan nilai rata-rata.

Uji Angket

Data yang telah dikumpulkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap instrument penelitian agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Sehingga dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (*valid*) atau tidaknya suatu angket. Kriteria atau syarat suatu item tersebut dinyatakan valid adalah bila korelasi setiap faktor tersebut bernilai positif dan lebih besar dari 0,268 ($>0,268$).

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur konsistensi jawaban dari responden. pengujian reliabilitas angket hanya dilakukan satu kali (*one shot*), dengan menggunakan fitur *Cronbach's Alpha* pada *SPSS for Windows* versi 19. Apabila nilai *cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka angket dikatakan telah *reliable*.

Uji Asumsi Klasik

Pada saat penelitian dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka penguji perlu melakukan uji asumsi klasik agar pendugaan tidak bias. Asumsi tersebut adalah asumsi normalitas, multikolinearitas, dan heterokedastisitas. Pengujian ini perlu dilakukan karena adanya konsenkuesi yang mungkin terjadi jika asumsi tidak bisa dipenuhi.

Uji Normalitas adalah alat uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas, dapat dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik diagonal pada grafik *normal P-P Plot of regression standardized residual* atau dengan uji *one sample kolmogorov Smirnov*. Untuk dasar pengambilan keputusan, suatu data dikatakan normal jika ada penyebaran titik - titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, dan/atau nilai *KSZ* dari pengujian ini lebih besar dari 0,05 dengan uji *one sample kolmogorov Smirnov*.

Tujuan dari uji heterokedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dalam melakukan uji heterokedastisitas, terdapat beberapa metode yaitu dengan melihat penyebaran data pada grafik *scatterplot* atau dengan uji *glejser*. Data dikatakan tidak heterokedastisitas jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y pada grafik *scatterplot* dan/atau nilai signifikansi dari pengujian ini lebih besar dari 0,05 dengan uji *glejser*.

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat diketahui dengan melihat nilai toleransi dan nilai *variance inflation factor* (*VIF*). Data dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika $VIF < 10$ dan nilai toleransi yang $> 0,1$.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*). Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) dengan variabel terikat (Y). Adapun model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$.

Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dengan melakukan pengujian secara simultan menggunakan uji F , dan pengujian secara parsial menggunakan uji t .

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel terikat. Dikatakan secara bersama – sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat apabila $F_{tabel} < F_{hitung}$ pada $\alpha = 5\%$.

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel dependen yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R Square* saat mengevaluasi model regresi yang terbaik (Ghozali, 2011).

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Dikatakan variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat apabila $t_{tabel} < t_{hitung}$ pada $\alpha = 5\%$.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu metode analisis dimana data-data yang ada dikumpulkan atau dikelompokkan kemudian data-data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan secara objektif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas, yaitu kecerdasan intelektual (X_1), kecerdasan emosional (X_2) dan

kecerdasan spiritual (X_3) serta satu variabel terikat yaitu kinerja karyawan (Y). Hasil analisis statistik deskriptif ini disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Max	Min	Average	Ket
Kecerdasan Intelektual (X_1)	3,35	3,02	3,24	Cukup Baik
Kecerdasan Emosional (X_2)	3,08	2,77	2,97	Cukup Baik
Kecerdasan Spiritual (X_3)	3,13	2,88	3,04	Cukup Baik
Kinerja Karyawan (Y)	3,31	2,87	3,11	Cukup Tinggi

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Hasil analisis deskriptif menunjukkan skor tertinggi variabel kecerdasan intelektual sebesar 3,35 terdapat pada 2 (dua) pernyataan yaitu karyawan yang bersangkutan mampu memahami dengan sigap keluhan yang disampaikan nasabah dan karyawan yang bersangkutan selalu mengingat kesalahan yang pernah dilakukan agar tidak mengulangi kesalahannya lagi. Serta rata – rata skor terendah variabel kecerdasan intelektual sebesar 3,02 terdapat pada karyawan yang bersangkutan mudah memahami bahasa penjelasan produk. Dan rata – rata skor variabel kecerdasan intelektual secara keseluruhan sebesar 3,24 hal ini berarti kecerdasan intelektual di perusahaan secara keseluruhan dinilai cukup baik oleh karyawan.

Analisis deskriptif untuk variabel kecerdasan emosional menunjukkan skor tertinggi sebesar 3,08 terdapat pada kemampuan karyawan yang bersangkutan mampu memaklumi setiap tindakan yang dilakukan oleh nasabah. Serta rata – rata skor terendah variabel kecerdasan emosional sebesar 2,77 terdapat pada Karyawan yang bersangkutan mengendalikan emosi dengan baik saat berhadapan dengan nasabah. Dan rata – rata skor variabel kecerdasan emosional secara keseluruhan sebesar 2,97 hal ini berarti kecerdasan emosional di perusahaan secara keseluruhan dinilai cukup baik oleh karyawan.

Pada variabel kecerdasan spiritual, skor tertinggi sebesar 3,13 terdapat pada mengarah pada adanya hubungan yang baik antar sesama karyawan serta antar pimpinan dengan karyawan. Serta rata – rata skor terendah variabel kecerdasan spiritual sebesar 2,88 terdapat pada Karyawan yang bersangkutan selalu memberikan kontribusi layanan yang baik terhadap nasabah. Dan rata – rata skor variabel kecerdasan spiritual secara keseluruhan sebesar 3,04 hal ini berarti lingkungan kerja di perusahaan secara keseluruhan dinilai cukup baik oleh karyawan.

Hasil analisis deskriptif kinerja karyawan, memberikan hasil skor tertinggi variabel kinerja karyawan sebesar 3,31 terdapat pada Saat pekerjaan karyawan yang bersangkutan banyak dan dapat di selesaikan tepat waktu selalu mendapat pujian dari atasan. Serta rata – rata skor terendah variabel kinerja karyawan sebesar 2,87 terdapat pada Pencapaian target pekerjaan yang diberikan perusahaan selalu tercapai tepat waktu dan selesai dengan baik oleh karyawan yang bersangkutan. Dan rata – rata skor variabel kinerja karyawan secara keseluruhan sebesar 3,11 hal ini berarti kinerja karyawan di perusahaan secara keseluruhan dinilai cukup tinggi oleh karyawan.

Uji Angket

Data yang telah dikumpulkan, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap instrument penelitian agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Sehingga dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari instrumen penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
$X_{1.1}$	0,464	Valid
$X_{1.2}$	0,668	Valid
$X_{1.3}$	0,907	Valid
$X_{1.4}$	0,800	Valid
$X_{1.5}$	0,582	Valid
$X_{1.6}$	0,784	Valid
$X_{1.7}$	0,701	Valid
$X_{2.1}$	0,558	Valid
$X_{2.2}$	0,339	Valid
$X_{2.3}$	0,453	Valid
$X_{2.4}$	0,817	Valid
$X_{2.5}$	0,482	Valid
$X_{3.1}$	0,808	Valid
$X_{3.2}$	0,355	Valid
$X_{3.3}$	0,793	Valid
$X_{3.4}$	0,639	Valid

0,268

X _{3.5}	0,587	Valid
X _{3.6}	0,688	Valid
Y ₁	0,554	Valid
Y ₂	0,614	Valid
Y ₃	0,700	Valid
Y ₄	0,757	Valid
Y ₅	0,598	Valid

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Hasil uji validitas terhadap variabel variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan menunjukkan setiap variabel memiliki nilai *corrected item – total correlation* > 0,268. Dengan demikian berarti keseluruhan variabel dalam instrument penelitian ini valid.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kecerdasan Intelektual (X ₁)	0,897	Reliabel
Kecerdasan Emosional (X ₂)	0,753	Reliabel
Kecerdasan Spiritual (X ₃)	0,847	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,838	Reliabel

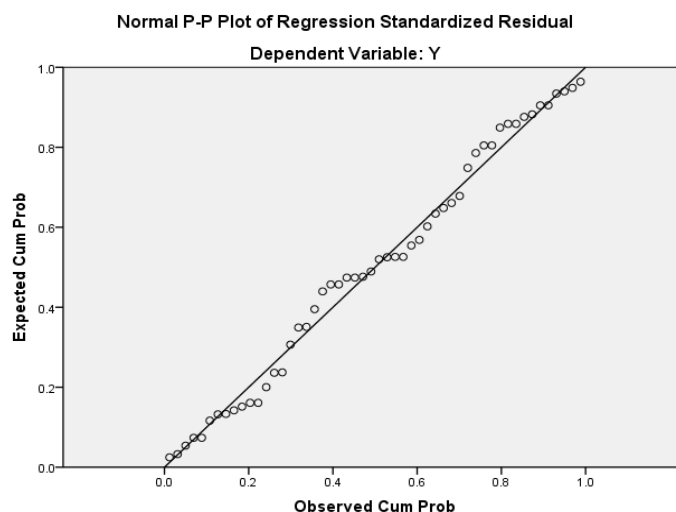
Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Hasil uji reliabilitas terhadap variabel variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan menunjukkan setiap variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Dengan demikian berarti keseluruhan variabel dalam instrument penelitian ini reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik diagonal pada grafik *normal P-P Plot of regression standardized residual* atau uji *one sample kolmogorov Smirnov* dengan nilai *KSZ* > 0,05.



Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Gambar 2. Uji Normalitas Data

Dapat dilihat hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik – titik berada tidak jauh dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya. Yang artinya variabel dalam instrumen penelitian ini normal.

Tabel 5. Uji Normalitas Instrumen Penelitian

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Asymp. Sign	Keterangan
Kecerdasan Intelektual (X ₁)	1,670	0,008	Normal
Kecerdasan Emosional (X ₂)	1,135	0,152	Normal

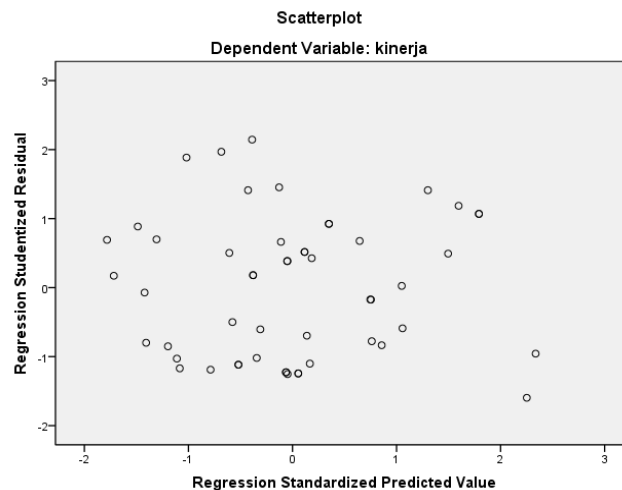
Kecerdasan Spiritual (X_3)	1,061	0,211	Normal
Kinerja Karyawan (Y)	0,886	0,412	Normal

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Dari tabel menunjukkan hasil uji normalitas terhadap variabel variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan kinerja karyawan memiliki nilai *KSZ* dan *Asymp. Sig.* $> 0,05$. Sehingga dilihat dari grafik *normal P-P Plot of regression standardized residual* dan tabel uji *one sample kolmogorov Smirnov*, berarti keseluruhan variabel dalam instrument penelitian ini normal.

Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.



Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 3 di atas, dapat dilihat hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, yang menandakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada keseluruhan variabel dalam instrumen penelitian.

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas Instrumen Penelitian

Variabel	Sign	Keterangan
Kecerdasan Intelektual (X_1)	0,821	Tidak Heterokedastisitas
Kecerdasan Emosional (X_2)	0,666	Tidak Heterokedastisitas
Kecerdasan Spiritual (X_3)	0,785	Tidak Heterokedastisitas

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Hasil uji heterokedastisitas terhadap variabel variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Artinya, dengan melihat grafik *scatterplot* dan tabel uji *glejser* berarti keseluruhan variabel dalam instrument penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel bebas lainnya

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolrc	VIF	Keterangan
Kecerdasan Intelektual (X_1)	0,882	1,134	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kecerdasan Emosional (X_2)	0,906	1,104	Tidak terjadi Multikolinieritas
Kecerdasan Spiritual (X_3)	0,937	1,067	Tidak terjadi Multikolinieritas

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Terlihat bahwa hasil pengujian menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil dimana semuanya berada di bawah 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1. Hal ini berarti bahwa variabel – variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya multikolinieritas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 8. Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	.254	.424	
X1	.322	.083	.418
X2	.232	.105	.234
X3	.369	.107	.359

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Adapun model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 0,254 + 0,322 X_1 + 0,232 X_2 + 0,369 X_3$$

Persamaan regresi linier berganda tersebut dijelaskan sebagai berikut. Dari persamaan regresi tersebut diperoleh nilai constant sebesar 0,254 yang berarti bahwa apabila ketiga faktor dalam penelitian tidak memiliki pengaruh sama sekali, maka pengaruh kinerja akan tetap sebesar 0,254.

Untuk variabel X_1 , X_2 dan X_3 menunjukkan tanda yang positif, artinya ketiga faktor yang merupakan *Kecerdasan Intelektual*, *Kecerdasan Emosional* dan *Kecerdasan Spiritual* memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan *frontliner* PT Bank Central Asia Tbk, Kantor Cabang Utama Pekanbaru.

Nilai koefisien *kecerdasan intelektual* (X_1) sebesar 0,322 nilai positif yang didapatkan memperlihatkan setiap adanya peningkatan terhadap *kecerdasan intelektual* (X_1), bila naik satu satuan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,322 (Y), dengan asumsi variabel lain tetap.

Nilai koefisien *kecerdasan emosional* (X_2) sebesar 0,232 nilai positif yang didapat memperlihatkan setiap adanya peningkatan terhadap *kecerdasan emosional* (X_2), Bila naik satu satuan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,232 (Y), dengan asumsi variabel lain tetap.

Nilai koefisien *kecerdasan spiritual* (X_3) sebesar 0,369 nilai positif yang didapat memperlihatkan setiap adanya peningkatan terhadap *kecerdasan spiritual* (X_3), bila naik satu satuan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,369 (Y), dengan asumsi variabel lain tetap.

Variabel bebas yang paling berpengaruh adalah variabel *kecerdasan spiritual* (X_3) dengan koefisien 0,369 , kemudian diikuti oleh variabel *kecerdasan intelektual* (X_1) dengan koefisien 0,322 dan yang terakhir diikuti oleh variabel *kecerdasan emosional* (X_2) dengan koefisien 0,232.

Uji Model (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah variabel variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *frontliner* pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama Pekanbaru maka perlu dilakukan pengujian secara simultan atau uji F.

Tabel 9. Uji Model (uji F)

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig	Std Sig	Kesimpulan
Kecerdasan Intelektual (X1)					
Kecerdasan Emosional (X2)	16,713	2,80	.000	< 0,05	Berpengaruh dan Signifikan
Kecerdasan Spiritual (X3)					

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Dari hasil pengujian secara simultan, diperoleh hasil F_{hitung} adalah 16,713 lebih besar dari nilai F_{tabel} adalah 2,80 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, sehingga H_1 diterima yang berarti secara bersama – sama kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen, dimana jika nilai *Rsquare* mendekati satu maka variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Tabel 10. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.715 ^a	.511	.480	.38035

Sumber : Olahan Hasil Penelitian, 2017

Dari hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,480. Hal ini berarti 48% kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual sedangkan sisanya 52% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel – variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen (standar operasional prosedur, kepemimpinan dan lingkungan kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan).

Tabel 11. Uji Signifikan Secara Parsial

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig.	Alpha	Keterangan
X1 (<i>Kecerdasan Intelektual</i>)	3.889	2,011	0.000	0.05	Berpengaruh dan Signifikan
X2 (<i>Kecerdasan Emosional</i>)	2.205	2,011	0.032	0.05	Berpengaruh dan Signifikan
X3 (<i>Kecerdasan Spiritual</i>)	3.439	2,011	0.001	0.05	Berpengaruh dan Signifikan

Sumber: Hasil Penelitian, 2017 (Data Olahan)

Dari tabel 11 di atas, hasil pengujian secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel *kecerdasan intelektual* 3.889 lebih besar dari t_{tabel} 2,011 atau nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa *kecerdasan intelektual* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel *kecerdasan emosional* 2.205 lebih besar dari t_{tabel} 2,011 atau nilai signifikan 0,032 lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa *kecerdasan emosional* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk variabel *kecerdasan spiritual* 3.439 lebih besar dari t_{tabel} 2,011 atau nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari alpha 0,05. Hal ini berarti bahwa *kecerdasan spiritual* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kecerdasan Intelektual Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa *kecerdasan intelektual* merupakan faktor yang dianggap cukup penting oleh responden dalam kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis regresi dan pengujian secara parsial (uji t) terhadap variabel *kecerdasan intelektual* yang menunjukkan nilai t_{hitung} 3.889 lebih besar dari t_{tabel} 2.011 atau nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa *kecerdasan intelektual* memiliki nilai yang positif dan signifikan. Hal ini berarti secara parsial dapat dinyatakan variabel *kecerdasan intelektual* berpengaruh dan signifikan secara nyata terhadap kinerja karyawan. Dan karena variabel *kecerdasan intelektual* memiliki koefisien regresi yang positif, hal ini berarti bahwa *kecerdasan intelektual* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian terdahulu oleh Hardiat (2016) dan juga di dukung penelitian oleh Gistituati dan Jafrudin (2006) dalam Nugraheni (2014) yang memberikan simpulan bahwa tes inteligensi merupakan alat yang tepat dalam melakukan seleksi terhadap karyawan, sehingga tes tersebut dapat memberikan keputusan bagi manajer untuk mendapatkan orang yang tepat dalam pemilihan karyawan yang dibutuhkan.

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa *kecerdasan emosional* merupakan faktor yang dianggap cukup penting oleh responden dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis regresi dan pengujian secara parsial (uji t) terhadap variabel *kecerdasan emosional* yang menunjukkan nilai t_{hitung} 2.205 lebih besar dari t_{tabel} 2.011 atau nilai signifikan 0.032 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa *kecerdasan emosional* memiliki nilai yang signifikan. Hal ini berarti secara parsial dapat dinyatakan variabel *kecerdasan emosional* berpengaruh secara nyata terhadap kinerja karyawan. Dan karena variabel *kecerdasan emosional* memiliki koefisien regresi yang positif, hal ini berarti bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian terdahulu oleh Bangkit Kukuh Harseno (2014) dan juga di dukung penelitian oleh Lida (2009) yang meneliti “Pengaruh Kemampuan Intelektual, Kemampuan Emosional, dan Kemampuan Spiritual Terhadap Kinerja pada Kantor Akuntan Publik di Jakarta”. Menurut Suraiya (2010) kecerdasan emosional merupakan kemampuan di bidang emosi, semangat optimis, dan kemampuan menjalin hubungan dengan orang lain atau empati, yang efektif dan akan dapat mencapai tujuan dalam membangun hubungan yang produktif dan meraih keberhasilan kerja.

Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil analisis secara deskriptif menunjukkan bahwa *Kecerdasan Spiritual* merupakan faktor yang dianggap cukup penting oleh responden dalam kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil analisis regresi dan pengujian secara parsial (uji t) terhadap variable *kecerdasan spiritual* yang menunjukkan nilai t_{hitung} 3.439 lebih besar dari t_{tabel} 2.011 atau nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari alpha 0,05 yang berarti bahwa *kecerdasan spiritual* memiliki nilai yang positif yang berpengaruh dan signifikan. Hal ini berarti secara parsial dapat dinyatakan variable *kecerdasan spiritual* berpengaruh dan signifikan secara nyata terhadap kinerja karyawan. Dan karena variable *kecerdasan spiritual* memiliki koefisien regresi yang positif, hal ini berarti bahwa *kecerdasan spiritual* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian terdahulu oleh Bangkit Kukuh Harseno (2014) dan juga di dukung penelitian oleh Eckersley (2005:53), kecerdasan spiritual memiliki nilai yang penting karena dapat memberikan rasa moral, kemampuan menyesuaikan aturan yang kaku yang diberangi dengan kemampuan dan cinta serta kemampuan setara menggunakan spiritual untuk bergulat dengan hal baik dan hal yang jahat, serta untuk membayangkan kemungkinan yang belum terwujud untuk bermimpi, bercita-cita dan mengangkat diri dari kerendahan. Para karyawan mendapatkan nilai-nilai hidup bukan hanya di rumah saja, tetapi mereka juga mencari setiap makna hidup yang berasal dari lingkungan kerja mereka. Mereka yang dapat memberi makna pada hidup mereka dan membawa spiritualitas kedalam lingkungan kerja mereka akan membuat mereka menjadi orang yang lebih baik, sehingga kinerja yang dihasilkan juga lebih baik disbanding mereka yang bekerja tanpa memiliki kecerdasan spiritual.

Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan

Dari hasil pengujian secara simultan, diperoleh hasil F_{hitung} adalah 16,713, sedangkan nilai F_{tabel} adalah 2,80. Hal ini berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat yang di jelaskan oleh variabel bebas secara bersama sama menunjukkan angka sebesar 0.480 yang berarti bahwa variabel kinerja karyawan di jelaskan oleh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual sebesar 48% sedangkan sebesar 52% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model ini.

Hal ini berarti bahwa kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan secara bersama sama dipengaruhi oleh variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual. Dari ketiga dimensi tersebut karyawan akan meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pekerjaan.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variable kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual memiliki nilai prestasi yang cukup tinggi dan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada perusahaan jasa seperti perbankan, kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual karyawannya sangat menentukan kinerja karyawan tersebut dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Keputusan perusahaan melakukan berbagai ujian dalam perekrutan calon karyawan merupakan payung yang menentukan dalam memperoleh karyawan dengan kinerja yang baik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut. Dari hasil pengujian secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa variabel kecerdasan intelektual memiliki nilai yang positif dan signifikan. Artinya apabila variabel kecerdasan intelektual yang dimiliki perusahaan semakin baik, maka kinerja karyawan PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru juga akan semakin meningkat.

Dari hasil pengujian secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa variabel kecerdasan emosional memiliki nilai yang negatif dan signifikan, artinya apabila kecerdasan emosional pada perusahaan semakin baik, maka kinerja karyawan akan menurun, maka kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru akan terpengaruh jika variabel kecerdasan emosional berdampak negatif.

Dari hasil pengujian secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa variabel kecerdasan spiritual memiliki nilai yang positif dan signifikan. Artinya, apabila kecerdasan spiritual semakin baik, maka kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru juga akan meningkat.

Dari hasil pengujian secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa variabel kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual memiliki nilai yang positif dan signifikan. Artinya, apabila kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual semakin baik, maka kinerja karyawan pada PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru juga akan meningkat.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran penulis adalah sebagai berikut: (1) Untuk memperoleh karyawan dengan kecerdasan intelektual yang baik, PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru dianjurkan untuk terus mempertahankan ujian hitungan, kecepatan, dan ketelitian dalam pelaksanaan perekrutan calon karyawan. (2) Dalam meningkatkan kecerdasan emosional karyawan, perusahaan bisa melakukan pengukuran waktu layanan masing – masing karyawan dan melakukan perbandingan waktu yang dihabiskan agar dapat memicu perubahan yang lebih baik terhadap kinerja karyawan dalam pelayanan dan mengurangi waktu antrian yang dikeluhkan oleh nasabah. (3) Pihak PT Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Pekanbaru perlu mengadakan kelas rohani sesuai dengan kepercayaan masing – masing karyawan untuk meningkatkan kecerdasan spiritual karyawan.

DAFTAR RUJUKAN

- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Cahyo Tri Wibowo. 2015. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ) dan Kecerdasan Spiritual (SQ) Pada Kinerja Karyawan PT. Bank Negara Indonesia 46 (Persero), Tbk.* Jurnal Bisnis & Manajemen. Vol. 15, No. 1, 2015: 1 – 16.
- Casmini. 2007. *Emotional Parenting*. Yogyakarta: PilarMedika.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (Edisi Kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Goleman, Daniel. 2009. *Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional Mengapa EI Lebih Penting daripada IQ.* (Terjemahan T. Hermaya). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Muhammad Anasrulloh. 2015. *Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Guru dan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Di MTs Darul Hikmah Tulungagung*. Dosen STKIP PGRI Tulungagung.
- Narimawati, Umi. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. Judge, Timothy A. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syarif, Kemali. 2014. *Perkembangan Peserta didik, Cetakan Kedua*. Medan: Unimed Press.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yudrik, Jahja. 2011. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. Kencana.