

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. ALCO DANA MANDIRI**

**SKRIPSI**

**DERMAWAN BR SIAHAAN  
NIM: 18612010**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNG PINANG  
2023**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. ALCO DANA MANDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi

OLEH

**NAMA : DERMAWAN BR SIAHAAN  
NIM: 18612010**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNG PINANG  
2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT. ALCO DANA MANDIRI**

Diajukan kepada :

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh :

NAMA : DERMAWAN BR SLAHAAN  
NIM : 18612010

Menyetujui,

Pembimbing Pertama



**Armansyah, S.E., M.M.**  
NIDN. 1010088302/ Lektor

Pembimbing Kedua



**Alfi Hendri, S.E., M.M.**  
NIDK. 8813900016/Asisten Ahli

Meyetujui,

Ketua Program Studi



**Dwi Septi Harvani, S.T., M.M.**  
NIDN. 1002078602 / Lektor

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. ALCO DANA MANDIRI**

Yang dipersiapkan dan Disusun oleh :

NAMA : DERMAWAN BR SIAHAAN  
NIM : 18612010

Telah dipertahankan didepan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal  
Dua Belas Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat untuk Diterima

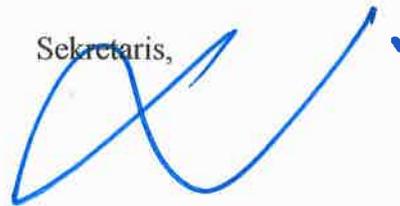
Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Armansyah, S.E., M.M**  
NIDN. 1010088302/Lektor

Sekretaris,



**Raja Hardiansyah, S.E., M.M**  
NIDK. 8818010016/Lektor

Anggota,



**Tubel Agusven, S.T., M.M**  
NIDN 1017087601/ Lektor

Tanjungpinang, 12 Januari 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,

Ketua,



**Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA**  
NIDN. 1029127801/Lektor

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dermawan Br Siahaan  
NIRM : 18612010  
Tahun Angkatan : 2018  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.31  
Progam Studi/ jenjang :Manajemen / Strata – 1 (satu)  
Judul Skripsi : Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan  
Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Alco  
Dana Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya bahwa seluruh skripsi ini dan materi skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan dan bukan hasil rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dengan tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 12 Januari 2023

Penyusun



**Dermawan Br Siahaan**  
**NIM : 18612010**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat dan kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepada-Mu Ya Tuhan, Karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada semua orang yang sangat saya kasihi dan sayangi.

## **PAPA DAN MAMA TERCINTA**

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada hingga, saya persembahkan karya kecil ini untuk Papa dan Mama yang telah memberikan kasih dan sayang, dukungan serta cinta kasih yang diberikan yang tak terhingga yang tidak mungkin terbalas dengan selembat kata cinta dan persembahan ini. Semoga ini dapat menjadi langkah awal untuk membuat Papa dan Mama bahagia.

## **MOTTO**

“Saya sangat percaya pada keberuntungan. Makin kita bekerja keras, keberuntungan akan makin banyak didapatkan”

Thomas Jefferson  
Presiden Amerika Serikat ke-3

‘Tuhan mengizinkan kita untuk mengalami titik-titik rendah kehidupan untuk mengajarkan kita pelajaran yang tidak bisa kita pelajari dengan cara lain.’

C.S Lewis

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis diberikan keberkahan akan ilmu dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Alco Dana Mandiri”. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Charly M, SE, M.Ak.Ak. CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE, M.Si. Ak. CA. selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, MM , selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M. selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Armansyah,S.E.,M.M selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam teknis penulisan skripsi ini.

7. Bapak Alfi Hendri,S.E.,M.M selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam teknis penulisan skripsi ini.
  8. Para Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama penulis menjadi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
  9. Teramat khusus untuk Orang Tua penulis tercinta Bapak Natal Siahaan dan mama Anita Sigalingging yang selalu mendukung , memberikan motivasi dan memanjatkan doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
  10. Untuk kakak dan adikku (Lydia, Tika, Sintong, Daniel, Nora, Samuel dan Keyla) Yang telah mendukung dan memberikan motivasi yang tiada henti kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
  11. Untuk Agustinus Keriehenta, Vervina, Valdo, Jelita, Herliza dan Dedi serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk segera dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Demikianlah Skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Tanjungpinang,12 Januari 2023

Penulis

**Dermawan Br Siahaan**  
**NIM 18612010**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5.1 Kegunaan Ilmiah .....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	10
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	12
2.1.1 Manajemen .....	12
2.1.1.1 Definisi Manajemen .....	12
2.1.1.2 Fungsi manajemen.....	13
2.1.1.3 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	16

2.1.1.4	Pengertian MSDM.....	17
2.1.1.5	Fungsi-Fungsi MSDM .....	18
2.1.1.6	Teori-teori MSDM .....	21
2.1.2	Kecerdasan Emosional.....	25
2.1.2.1	Pengertian Kecerdasan Emosional .....	25
2.1.2.2	Ciri-ciri Kecerdasan Emosional.....	26
2.1.2.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	27
2.1.2.4	Indikator Kecerdasan Emosional .....	28
2.1.2.5	Mamfaat Kecerdasan Emosional.....	32
2.1.3	Kepuasan Nasabah .....	33
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	33
2.1.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	34
2.1.3.3	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	36
2.1.3.4	Indikator Kepuasan Nasabah.....	38
2.1.4	Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Nasabah .....	40
2.2	Kerangka Pemikiran .....	40
2.3	Hipotesis .....	41
2.4	Penelitian Terdahulu.....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELTIAN.....</b>		<b>46</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	46
3.2	Jenis Data.....	46
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4	Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1	Populasi .....	48
3.4.2	Sampel .....	49
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	51

3.7 Teknik Analisis Data .....	52
3.7.1 Uji Kualitas Data .....	53
3.7.1.1 Uji Validitas .....	53
3.7.1.2 Uji Realibilitas .....	54
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	54
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	55
3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	55
3.7.3 Uji Regresi Linear Sederhana .....	55
3.7.4 Uji Hipotesis .....	56
3.7.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	56
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R) .....	57

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	58
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	58
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	58
4.1.2.1 Visi .....	58
4.1.2.1 Misi .....	58
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT.Alco Dana Mandiri .....	59
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Struktur Organisasi .....	59
4.1.5 Karakteristik Data Responden .....	65
4.1.5.1 Data responden Berdasarkan Status .....	65
4.1.5.2 Data Responden Berdasarkan jenis kelamin .....	66
4.1.5.3 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	67
4.1.5.4 Data Responden Berdasarkan Usia .....	68
4.1.5.5 Data Responden Berdasarkan Kategori Pengajuan .....	69
4.1.6 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	70
4.1.6.1 Deskriptif Variabel Kecerdasan Emosional .....	70
4.1.6.2 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah .....	76

4.1.7 Analisis Hasil Penelitian.....	80
4.1.7.1 Uji Kualitas Data.....	80
4.1.7.1.1 Uji Validitas.....	80
4.1.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	82
4.1.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	83
4.1.7.2.1 Uji Normalitas.....	83
4.1.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	85
4.1.7.3 Uji Regresi Linear Sederhana.....	86
4.1.7.4 Uji Hipotesis.....	87
4.1.7.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	87
4.1.7.4.2 Uji Determinasi (R).....	88
4.2 Pembahasan.....	89
4.2.1 Kecerdasan Emosional Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri.....	89

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	91

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **CURRICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1.	Data Jumlah Nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri periode Juli 2021 – Juni 2022.....	2
2.	Survei Mengenai Kepuasan Nasabah PT. Alco Dana Mandiri .....	6
3.	Data Jumlah Nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri periode Juli 2021 – Juni 2022.....	48
4.	Defenisi Operasional Variabel .....	50
5.	Tanggapan Responden Terhadap Kecerdasan Emosional Karyawan .....	72
6.	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
7.	Uji Validitas Variabel Penelitian.....	82
8.	Hasil Uji Reliabilitas .....	83
9.	Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	85
10.	Hasil Analisa Regresi sederhana.....	87
11.	Uji Hipotesis secara Parsial (t).....	88
12.	Uji Koefisien Determinasi (R).....	89

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.	Grafik Data Jumlah Kunjungan Nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri periode Juli 2021- Juni 2022.....	4
2.	Kerangka Pemikiran.....	40
3.	Struktur Organisasi PT.Alco Dana Mandiri.....	60
4.	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Status.....	66
5.	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
6.	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenjang pendidikan.....	68
7.	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia.....	69
8.	Karakteristik Data Responden Berdasarkan Kategori pengajuan.....	70
9.	Uji Normalitas Histogram.....	84
10.	Uji Normalitas P-Plot.....	85
11.	Uji Heteroskedastisitas .....	86

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Tabulasi Data Responden
Lampiran 3	Hasil Pengolahan data SPSS
Lampiran 4	Surat Keterangan Dari Objek Penelitian
Lampiran 5	Presentase Plagiat
Lampiran 6	Hasil Dokumentasi

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. ALCO DANA MANDIRI**

Dermawan Br Siahaan, 18612010.Manajemen.STIE Pembangunan  
Tanjungpinang.  
[mawansiahaan9@gmail.com](mailto:mawansiahaan9@gmail.com)

PT. Alco Dana Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Alco Dana Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. sampel yang digunakan 91 responden. Dengan menggunakan teknik slovin yang di ambil dari jumlah populasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R). Hasil penelitian menunjukkan dengan nilai perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $6,051 > 1,66216$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ( $0,001 < 0,05$ ). Variabel independen yaitu kecerdasan emosional (X) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) pada PT.Alco Dana Mandiri memiliki ke

Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Kecerdasan emosional, Kepuasan nasabah

Dosen Pembimbing 1 : Armansyah, S.E.,M.M

Desen Pembimbing 2 : Alfi Hendri, S.E.,M.M

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF EMPLOYEE EMOTIONAL INTELLIGENCE ON CUSTOMER SATISFACTION PT. ALCO MANDIRI FUNDS**

Dermawan Br Siahaan, 18612010. Management. STIE Tanjungpinang  
Development.

[mawansiahaan9@gmail.com](mailto:mawansiahaan9@gmail.com)

*PT. Alco Dana Mandiri is a company engaged in leasing financing business services. This study aims to determine the effect of employee emotional intelligence on customer satisfaction at PT.Alco Dana Mandiri. This study uses an associative method with a quantitative approach. the sample used was 91 respondents. By using the slovin technique taken from the total population.*

*Data collection was carried out by distributing questionnaires and the data analysis technique used was simple linear regression analysis using the partial test ( $t$  test) and the coefficient of determination test ( $R$ ). The results showed that the comparison value of  $t_{count}$  and  $t_{table}$  showed  $t_{count} > t_{table}$  ( $6.051 > 1.66216$ ) and a significant value less than 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ). The independent variable, namely emotional intelligence ( $X$ ) on the dependent variable, namely customer satisfaction ( $Y$ ) at PT. Alco Dana Mandiri has an  $R^2$  value of 0.460 meaning that 46% of customer satisfaction is influenced by emotional intelligence while the remaining 54% is influenced by other variables.*

*It can be concluded that emotional intelligence has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Emotional intelligence, Customer satisfaction*

*Lecturer Supervisor 1: Armansyah, S.E.,M.M*

*Lecturer Supervisor 2: Alfi Hendri, S.E.,M.M*

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

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).

Sebuah organisasi harus mampu mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia yang dimilikinya agar pencapaian sasaran dapat terlaksana, namun hal tersebut tidaklah mudah perlu pemahaman yang baik tentang organisasi, perlu ada strategi pengembangan yang matang agar SDM dimiliki sebuah organisasi berguna sesuai kebutuhan. Banyak perusahaan yang menganggap SDM adalah aset organisasi yang paling penting, karena SDM yang menggerakkan dan membuat sumber daya lainnya bekerja. Menyadari pentingnya peran SDM dalam kegiatan perusahaan, maka hendaknya perusahaan perlu mengelola SDM sebaik mungkin, karena kunci sukses suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana, tapi sektor manusianya. Perencanaan dan pengelolaan yang efektif atas sumber daya manusia sehingga segala keahlian dan tenaga yang diperlukan perusahaan dapat digunakan sepenuhnya dengan hasil yang efektif

dalam peranan tenaga kerja saat ini dan dapat fleksibel terhadap tanggung jawab yang lain di luar peran utama tenaga kerja tersebut dalam perusahaan.

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, PT. Alco Dana Mandiri berdiri pada tanggal 5 Juli 2018, PT. Alco Dana Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa usaha pembiayaan sewa guna usaha, anjak piutang dan pembiayaan konsumen. Perusahaan pembiayaan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang kegiatan dalam bentuk aktifitas pembiayaan berupa dana atau barang modal atau suatu badan usaha yang khusus didirikan dalam melakukan sewa guna usaha, anjak piutang, pembiayaan konsumen. 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, Hal ini dapat di lihat dari data nasabah pengajuan 1 tahun terakhir, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri**  
**periode Juli 2021 - Juni 2022**

No	Bulan	New	Repeat Order	Total
1	Juli	55	25	80
2	Agustus	60	25	85
3	September	43	23	66
4	Oktober	51	24	75
5	November	65	23	88
6	Desember	58	14	72
7	Januari	60	30	90
8	Februari	58	20	78
9	Maret	55	32	87
10	April	51	37	88
11	Mei	28	23	51
12	Juni	60	34	94
<b>Total Keseluruhan</b>				<b>954</b>

Sumber: Data PT. Alco Dana Mandiri Oktober 2022

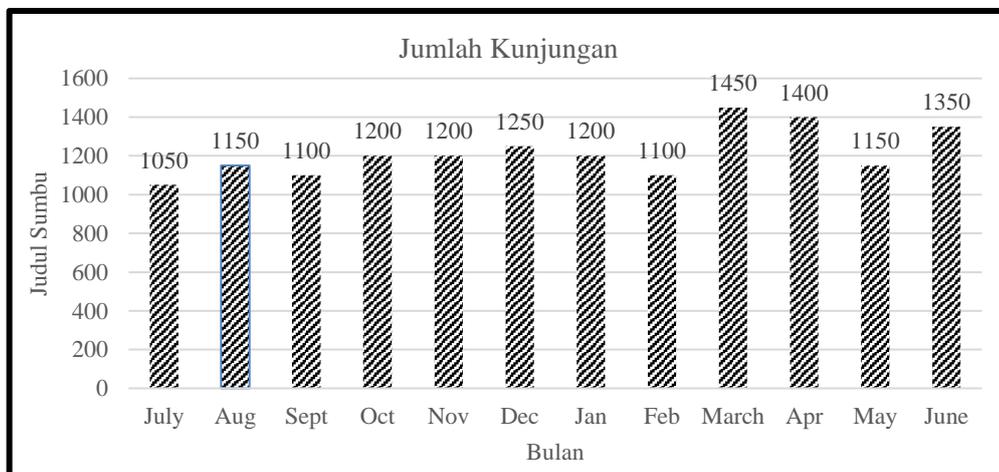
Berdasarkan data pada tabel 1.1 dapat diketahui jumlah nasabah pengajuan pinjaman pada PT. Alco Motor, pada bulan juli 2021 nasabah yang mengajukan pinjaman sebanyak 55 berkas *new* dan *repeat order* sebanyak 25 nasabah total di bulan juli 80 nasabah, pada bulan september terjadi penurunan nasabah yang mengajukan sebanyak 43 berkas *new* dan *repeat order* sebanyak 23 nasabah total 66 berkas. Selanjutnya pada bulan Oktober 2021 sampai April 2022 nasabah pengajuan berkas *new* dan *repeat order* terjadi peningkatan. Kemudian bulan Mei terjadi penurunan berkas *new* sebanyak 28 berkas *repeat order* dan 23 berkas total 51 berkas. Pada bulan Juni nasabah yang ingin mengajukan pinjaman di PT.Alco Dana Mandiri terjadi peningkatan berkas new sebanyak 60 berkas dan *repeat order* sebanyak 34 total 94 berkas. Nasabah yang melakukan *repeat order* disebabkan beberapa faktor antara lain: nasabah sedang membutuhkan dana, nasabah lebih mudah pengajuan kembali jika memiliki riwayat *history payment* kategori memuaskan, baik dan cukup baik, proses persyaratan lebih mudah jika tidak terdapat perubahan data pada nasabahnya, atas seizin dari pihak divisi kolektor jika nasabah masih tergolong kooperatif dapat pengajuan kembali.

Berdasarkan data yang diperoleh terjadi peningkatan dan penurunan nasabah yang ingin mengajukan pinjaman, hal ini membuat penjualan kurang stabil dan mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap PT.Alco Dana Mandiri terutama kepuasan nasabah terhadap kualitas produk dan pelayanan karyawan yang ada di dalamnya sehingga kita dapat mengetahui apakah nasabah merasa puas atau tidak terhadap pelayanan dari karyawan tersebut. Disisi lain untuk mengetahui apakah karyawan merasa puas mengajukan di PT.Alco Dana Mandiri perlu adanya

strategi penjualan. Maka peran karyawan merupakan faktor utama sebagai saluran distribusi produk, kualitas pelayanan sehingga dapat mempertahankan nasabah bahkan berkeinginan untuk mengajukan kembali.

PT. Alco Dana Mandiri memiliki keseluruhan cabangnya yang tersebar di beberapa daerah di Kepulauan Riau berlokasi di Tanjungpinang, Kijang, Tanjunguban, Karimun, Batam Centre, Legenda, Batu Aji, dan Tiban. Terdiri dari Manager Cabang, Supervisor marketing, Supervisor kolektor, Kepala Operasional, Marketing, Surveyor, Kolektor dan Admin. PT Alco Dana Mandiri bernilai dasar bagi keseluruhan karyawannya yakni *honesty and integrity, hard work and smart work, care and team work, excellence service, growth and expand*. Sesuai dengan nilai dasar karyawan PT. Alco Dana mandiri dimana karyawan dituntut memiliki nilai kejujuran dan integritas terhadap perusahaan dan nasabah, kerja keras dan kerja cerdas ketika menjalankan tugas dan tanggungjawab, sehingga tidak lepas dari nilai kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan. Berikut data kunjungan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri:

**Gambar 1.1**  
**Grafik Data Jumlah Kunjungan Nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri**  
**periode Juli 2021-Juni 2022**



Sumber: Data PT. Alco Dana Mandiri 2022

Berdasarkan gambar 1.1 di atas dapat diketahui bahwa kegiatan kunjungan nasabah ke PT.Alco Dana Mandiri pada bulan July,Agustus,September,Februari, dan Mei sangat rendah berkisar 1050-1150 pengunjung, tetapi terjadi peningkatan kunjungan di bulan Oktober sampai Januari 2022 sebanyak 1200-1250 pengunjung, Pada bulan Maret terjadi peningkatan sebanyak 1450 nasabah dan April 1400 nasabah dan di bulan Juni sebanyak 1350 nasabah yang berkunjung ke PT. Alco Dana Mandiri.

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 PT.Alco Dana Mandiri. 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. 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. Untuk melihat tingkat kepuasan nasabah PT. Alco Dana Mandiri, peneliti melakukan penyebaran pra kuesioner pada 30 nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri, sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Survei Mengenai Kepuasan Nasabah PT. Alco Dana Mandiri**

No	Pernyataan	Nasabah	
		Setuju	Tidak Setuju
1	Kemudahan prosedur dan persyaratan pengajuan	25	5
2	Kecepatan dan ketepatan proses Transaksi	10	20
3	Keramahan, Kesopanan, Karyawan terhadap nasabah	13	17
4	Kesungguhan Karyawan melayani nasabah dari awal pengajuan sampai lunas	22	8
5	Kepuasan pelayanan Karyawan	12	18

Sumber: Data Kuesioner 21 Juli 2022

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa kecepatan dan 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 di kaitakan 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 di perhatikan 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.

Demikian halnya dengan **PT. Alco Dana Mandiri** yang merupakan salah satu perusahaan pembiayaan multiguna (spektra) dan pembiayaan sepeda motor yang masih berorientasi secara manual dalam bentuk pelayanan seperti pelayanan pengajuan kredit, pembayaran cicilan, dan pencairan dana, Hal ini perlu diperhatikan bahwa seorang karyawan harus memiliki kemampuan kecerdasan emosional yang tinggi dalam menerima tugas dan memberikan pelayanan yang baik terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana perusahaan ini dapat menangani dan membuat kebijakan manajemen

dalam menetapkan prosedur pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan nasabah sehingga dapat memperkecil resiko konflik perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah kecerdasan emosional karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT.Alco Dana Mandiri?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah maka penulis membatasi penelitian pada Kecerdasan Emosional Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Alco Dana Mandiri.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah PT.Alco Dana Mandiri.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Ilmiah**

Untuk pengembangan teori dan pengetahuan di bidang manajemen sumber

daya manusia terutama berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah di PT. Alco Dana Mandiri.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Peneliti menambah wawasan peneliti serta mampu menerapkan ilmu manajemen khususnya mengenai pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan nasabah.
2. Bagi Karyawan, hasil penelitian bisa sebagai bahan evaluasi serta masukan bagi karyawan dalam memperbaiki kinerja pegawai.
3. Bagi Perguruan tinggi, Hasil peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dan juga referensi untuk penelitian selanjutnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penelitian dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dan masing-masing sistematika penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab pertama menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab kedua digunakan peneliti dalam menyajikan berbagai teori yang berhubungan dengan objek penelitian, Serta pendapat dari para ahli dalam mencari solusi masalah yang dihadapi.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional variable, Teknik pengolahan data dan Teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang kemudian di bahas untuk menyampaikan jawaban atas masalah - masalah penelitian.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dalam penelitian serta saran yang digunakan untuk perbaikan.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

###### **2.1.1.1 Defenisi Manajemen**

Manajemen sangat diperlukan oleh semua organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan manajemen yang baik organisasi dapat mengatur semua kegiatan yang ada didalam organisasi agar lebih efektif dan efisien. (John Suprihanto, 2014) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan. Menurut Sukmanegara (2020) manajemen itu adalah keseluruhan aktivitas yang berkenaan dengan melaksanakan pekerjaan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan dengan bantuan sumber daya organisasi (*man, money, material, mechine and method*) secara efisien dan efektif.

Menurut Wijayanto (Ramdan, 2019) menyatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Terry (Husaini et al., 2019) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-

tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemamfaatan sumber daya dan sumber daya lainnya. Sedangkan Menurut Jhon (Wahyuni, 2022) *Management is the process of directing and cilitating the work of people organized in formal groups to achieve a desired goal* (suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dalam mencapai tujuan). Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan melalui proses tertentu.

#### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen dalam organisasi memegang peranan yang penting untuk mencapai tujuan organisasi. Fungsi manajemen dibagi kedalam lima fungsi yang telah dikemukakan Hery (Ramdan, 2019) yaitu :

##### **1. Perencanaan**

Fungsi perencanaan mencakup proses perumusan sasaran, penetapan strategi untuk mencapai sasaran tersebut, serta penyusunan rencana guna menyelaraskan dan mengkoordinir berbagai kegiatan.

##### **2. Pengorganisasian**

Fungsi pengorganisasian yaitu merancang pekerjaan guna mencapai sasaran organisasi, melalui proses penciptaan struktur organisasi.

##### **3. Kepemimpinan**

Fungsi kepemimpinan, manajer bertanggungjawab untuk mengarahkan dan

memotivasi seluruh pihak yang terlibat, serta mampu mengatasi konflik.

#### 4. Pengendalian

Fungsi pengendalian merupakan proses memantau, mengevaluasi dan membuat perbaikan agar kegiatan dapat kembali sejalan dengan rencana awal.

Sedangkan fungsi manajemen menurut Menurut Terry (Sulaksana, 2016) memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fungsi manajemen yang dikenal dengan “POAC” yaitu :

##### 1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah fungsi yang sangat penting dan bukan hanya tugas seorang pemimpin tetapi harus melibatkan setiap orang dalam sebuah organisasi guna menentukan apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara mencapainya. Siagian (Sulaksana, 2016) berpendapat bahwa “Perencanaan (*planning*) adalah keseluruhan proses perkiraan dan penentuan secara matang hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang ditetapkan”. Secara sederhana dapat di simpulkan bahwa perencanaan merupakan suatu proses perumusan tentang apa yang akan dilakukan dan bagaimana pelaksanaannya.

##### 2. Pengorganisasian (*organizing*)

Siagian (Sulaksana, 2016) mengemukakan bahwa, pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang yang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian yang telah ditentukan. Setelah perencanaan dilakukan maka fungsi

selanjutnya adalah pengorganisasian. Definisi di atas menjelaskan bahwa pengorganisasian merupakan suatu proses keseluruhan sumber daya dalam sebuah organisasi. Fungsi ini lebih cenderung pada pengaturan kegiatan administrative yang bertujuan agar tercapai efisiensi dan efektivitas dalam tahapan dan fungsi berikutnya.

### 3. Pelaksanaan (*actuating*)

Menurut Terry (Sulaksana, 2016) yang dimaksud dengan pelaksanaan adalah :  
“Tindakan yang dilakukan agar semua anggota mau berusaha untuk mencapai sasaran-sasaran agar sesuai dengan perencanaan dan usaha-usaha organisasi.”

Pelaksanaan dilakukan setelah fungsi perencanaan. Agar pelaksanaan berjalan sesuai dengan perencanaan perlu ditekankan pada bagaimana cara/strategi seorang pemimpin dalam menggerakkan pegawainya. Hal ini dapat menghindari agar bawahan tidak melaksanakan tugasnya di bawah tekanan atau paksaan tetapi atas dasar pilihan sadar dengan penuh tanggung jawab.

### 4. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan (*Controlling*) Fungsi pengawasan sangatlah penting tanpa adanya pengawasan maka fungsi-fungsi yang lainnya tidak dapat berjalan efektif dan efisien. Pengawasan tidak hanya berlangsung pada saat pelaksanaan tetapi juga pada saat perencanaan dan pengorganisasian. Pada dasarnya dalam fungsi pengawasan juga terdapat proses pengevaluasian untuk menjaga agar seluruh kegiatan sesuai dengan dari tujuan yang ingin dicapai. Menurut Robein (Sulaksana, 2016) pengawasan dapat diartikan sebagai : “Proses mengikuti perkembangan kegiatan untuk menjamin jalannya pekerjaan, dengan demikian

dapat selesai secara sempurna sebagaimana yang direncanakan sebelumnya, dengan pengoreksian beberapa pemikiran yang saling berhubungan.

Berdasarkan definisi diatas peneliti berpendapat bahwa di dalam suatu organisasi atau perusahaan perlu menerapkan dan menguasai fungsi manajemen untuk mencapai suatu tujuan secara efektif dan efisien.

### **2.1.1.3 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Menurut Larasati (Wijoyo & Juita, 2021) Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik itu institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan.

Secara umum kita mengenal sumber daya manusia sebagai penggerak setiap kegiatan organisasi, namun para ahli memiliki berbagai pendapat tentang sumber daya manusia. Dikutip dari Gaol *at all* (Dr. Mamik & Syarif, 2016) menyatakan *“People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization’s objective”* yang artinya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal. Oleh karena itu, sumber daya manusia harus di Kelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi (Efendi, 2014).

Selain menurut para ahli, sumber daya manusia juga telah di defenisikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Pengertian sumber daya manusia menurut

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah potensi manusia yang dapat dikembangkan untuk proses produksi. Potensi sumber daya manusia yang berbeda-beda pada setiap individu. Untuk bisa Mengembangkan potensi sumber daya manusia tersebut dibutuhkan suatu sistem manajemen unik dinamakan manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat di simpulkan bahwa Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.

#### **2.1.1.4 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan antar tenaga kerja supaya efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2019). Dessler (2020) menyatakan Manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan karyawan di suatu perusahaan yang dimulai dari perencanaan, perekrutan dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian karyawan, kompensasi dan PHK.

Menurut Nickels (John Suprihanto, 2014) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk menentukan kebutuhan sumber daya manusia dan selanjutnya merekrut, memilih, mengembangkan, memotivasi, mengevaluasi, memberi kompensasi, dan menjadwalkan karyawan agar dapat tercapainya tujuan dari organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2020) manajemen adalah berupa

aktivitas-aktivitas terstruktur dan sistematis yang dikerjakan oleh sumber daya manusia dengan kualifikasi dan kompetensi tertentu guna mencapai tujuan.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan secara efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari perusahaan. Kegiatan sumber daya manusia merupakan bagian proses manajemen sumber daya manusia yang paling sentral dan merupakan suatu rangkaian dalam mencapai tujuan organisasi.

#### **2.1.1.5 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi - fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan ( 2019) yaitu :

##### **1. Perencanaan.**

Perencanaan (*human resources planning*) adalah “merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan pengembangan, kompensasi pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan.”

##### **2. Pengorganisasian**

Pengorganisasian (*organizing*) adalah “kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi, wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya

merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

### 3. Pengarahan

Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pengarahan dilakukan pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

### 4. Pengendalian

Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan – peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerja, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

### 5. Pengadaan (*procurement*)

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

### 6. Pengembangan

Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan nasa kini maupun masa depan.

#### 7. Kompensasi

Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan ekseternal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian

Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

#### 9. Pemeliharaan

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension. “Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.”

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati perturan – peraturan perusahaan dan norma –norma sosial.

#### 11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension, dan sebab – sebab lainnya.”

#### **2.1.1.6 Teori-teori Manajemen Sumber daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2019) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan , karyawan, dan masyarakat. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengadaan, pengembangan kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Tujuannya ialah agar perusahaan mendapatkan rentabilitas laba yang lebih besar dan persentase tingkat bunga bank.

Karyawan bertujuan mendapatkan kepuasan dari pekerjaannya. Masyarakat bertujuan memperoleh barang atau jasa yang baik dengan harga yang wajar dan selalu tersedia di pasar, sedang pemerintah selalu berharap mendapatkan pajak.

Marwansyah menyatakan Manajemen Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan Kesehatan kerja dalam hubungan industrial (Ichsan, 2020).

Sedangkan Menurut Miles (Mamik & Syarif, 2016) mengelompokkan beberapa macam teori manajemen sumber daya manusia, yaitu :

#### 1. *Traditional Model*

Model tradisional pekerjaan yang dilakukan tidak begitu disukai oleh sebagian besar pegawai. Apa yang dikerjakan pegawai tidak lebih penting dari pada apa yang diperoleh dari pegawai itu sendiri yaitu gaji atau upah. Seperti yang dikemukakan oleh Miles bahwa *“man is drawn out of leisure and into work by the payment of money which he requires to meet his needs, and the substitution of money for leisure will continue up to some point of marginal satisfaction”* yang di maksud adalah model tradisional para bawahan bekerja hanya untuk mendapatkan upah dari pekerjaan tersebut untuk memenuhi kepuasan mereka, sehingga upah menjadi tujuan utama dari pada apa yang dikerjakannya. Oleh karena itu, model tradisional tersebut sangat dipengaruhi oleh teori ekonomi klasik dimana seseorang akan mencapai kepuasan apabila mendapatkan upah yang tinggi. menggambarkan bahwa dalam model tradisional, tugas utama seorang manajer adalah untuk mengawasi para bawahan secara dekat, merinci tugas supaya lebih mudah dan sederhana, serta mengembangkan tugas-tugas dan prosedur yang ditaati secara sungguh-sungguh.

Dengan adanya kebijakan tersebut harapan yang muncul dari model ini adalah dengan adanya upah yang pantas dan dengan pimpinan yang baik maka pekerja juga akan bekerja secara baik. Kelemahan dalam model tradisional ini adalah tidak diperhatikannya masalah lingkungan organisasi atau perusahaan. Terfokuskannya tujuan organisasi untuk menciptakan keefektifan dan keefisienan organisasi membuat model ini hanya mengolah bagian internal organisasi yaitu pekerja dan sistem kewenangan. Oleh karena itu, penggunaan model ini hanya dapat digunakan dalam organisasi yang mempunyai bentuk yang sederhana dan dalam lingkungan yang tidak berubah misalnya adalah organisasi militer atau dalam organisasi yang mempunyai pekerja yang sedikit misalnya adalah industri rumahan. Sehingga pengawasan terhadap pekerja atau bawahan tidak terlalu sulit untuk dilakukan.

## 2. *Human Relation Model*

Dalam *human relation model* merupakan bentuk dari ketidakpuasan atas praktik model manajemen tradisional yang cenderung kaku serta memperlakukan pegawai seperti mesin. Dalam teori ini dapat dilihat adanya penekanan pada unsur moralitas dalam manajemen tentang bagaimana perlakuan yang layak diberikan kepada para pegawai oleh para manajer. Seharusnya manusia diperlakukan seutuhnya sebagai manusia yang memiliki perasaan, keinginan, kebutuhan, dsb. Di sini pegawai membutuhkan suasana kerja yang fleksibel dan kondusif serta memiliki kenyamanan kerja untuk mendukung produktivitas mereka dalam mewujudkan tujuan organisasi secara efektif serta efisien. Selain itu, para pegawai tersebut menegaskan tidak hanya membutuhkan uang sebagai

upah kerja, tapi para pegawai tersebut membutuhkan balasan yang lain diantaranya *personal attention, human treatment, and the chance to feel important, providing, of course, that they were receiving reasonable salary anyway*. Untuk mencapai itu semua seorang manajer kiranya harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan pegawainya sehingga mampu meningkatkan produktivitasnya. Perlakuan yang jauh lebih baik dan menganggap bahwa manusia sebagai salah satu faktor penting produksi yang wajib dijaga baik itu fisik dan rohani untuk meningkatkan produktivitasnya ataupun menjaga kinerja yang sudah baik. fisik di sini dapat diartikan sebagai pemberian upah kerja sedangkan rohani di sini dapat diartikan sebagai penghargaan diri pegawai seutuhnya dengan memahami serta memberikan pengakuan tentang keinginan dan kebutuhan pegawai.

### 3. *Human Resources Model*

*Human resources model* atau disebut dengan manajemen sumber daya manusia ini adalah suatu pengembangan dari model-model manajemen yang sebelumnya yaitu *traditional model* dan *human relation model* yang menyadari bahwa karyawan adalah orang yang ingin dilibatkan dalam organisasi. Seperti halnya dalam *model human relation*, pada *model human resources* juga bersepakat bahwa bawahan harus dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, tetapi ada perbedaan point dalam memajemen bawahan. Dalam model *human relation* terlihat mendekat dari sisi psikologis bawahan agar memiliki rasa terlibat dalam pengambilan keputusan tetapi model ini menyarankan agar bawahan diberi dengan batas dengan isu-isu yang berkaitan dengan kondisi

kerja, penempatan dan penggunaan peralatan yang tidak begitu penting dan tidak terlibat dalam tugastugas kerja yang sedang dijalankan. Sedangkan model human resources ini lebih kepada pengembangan sumber daya pada karyawan itu sendiri dan bagaimana bawahan mengerti sendiri dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dilaksanakan.

## **2.1.2 Kecerdasan Emosional**

### **2.1.2.1 Pengertian Kecerdasan Emosional**

Menurut Goleman (2018) emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Emosi berkaitan dengan perubahan fisiologis dan berbagai pikiran, dan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, karena emosi mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati. 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 (Dwi, 2016).

Ginanjari (Fitriani, 2021) memaparkan bahwa “Kecerdasan Emosional adalah sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan”Zohar dan Marshall (Ratnasari, 2020) mengatakan bahwa kecerdasan emosional sebagai kecerdasan hati, berguna untuk mengasah

atau mengembangkan ketajaman rasa yang diperlukan dalam membangun modal sosial, yaitu modal berupa jaringan atau hubungan dengan orang lain yang memungkinkan komunitas dan organisasi berfungsi secara efektif demi kepentingan Bersama.

Sedangkan (Wuwung, 2020) 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.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa Kecerdasan emosional merupakan cara seseorang dalam mengendalikan diri dari hal-hal negatif, mampu mengontrol sehingga dapat memahami keinginan orang lain.

#### **2.1.2.2 Ciri-ciri Kecerdasan Emosional**

Individu dengan kecerdasan emosi yang tinggi menurut Goleman (2018) memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Mampu memotivasi diri sendiri
2. Bertahan menghadapi frustrasi
3. Mengendalikan dorongan hati
4. Tidak melebih-lebihkan kesenangan
5. Mengatur suasana hati
6. Berempati
7. Berdoa.

### **2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional**

Beberapa faktor yang dapat membentuk kecerdasan emosi seseorang menurut Goleman (Cookson, 2019), yakni:

#### **1. Lingkungan Keluarga**

Lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi. Pembelajaran emosi dimulai saat bayi dan terus berlanjut sepanjang kehidupan. Keluarga adalah subjek pertama kali yang diamati anak, bagaimana cara berinteraksi dengan anak dan menyalurkan emosi kepada anak. Kecerdasan emosi dapat diajarkan kepada anak saat masih bayi dengan cara memberikan contoh-contoh ekspresi, karena anak sangat peka terhadap transmisi emosi yang paling halus sekalipun. Kehidupan emosi yang dipupuk sejak dini oleh keluarga sangat berdampak bagi anak di kemudian hari, sebagai contoh: anak dapat mengenali, mengelola dan memanfaatkan perasaan-perasaan, berempati, tanggung jawab, dan lain sebagainya. Kemampuan tersebut dapat membantu anak lebih mudah menangani dan menghadapi permasalahan. Sehingga anak tidak memiliki banyak masalah tingkah laku yang negatif.

#### **2. Lingkungan Sosial**

Penyesuaian dengan tuntutan orang lain membutuhkan sedikit ketenangan dalam diri seseorang. Tanda kemampuan mengelola emosi muncul kira-kira pada periode anak-anak dalam aktivitas bermain peran. Bermain peran memunculkan rasa empati, contohnya: anak dapat menghibur temannya yang menangis. Permainan peran dapat membuat anak memerankan dirinya sebagai individu lain dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti

keadaan orang lain. Jadi, menangani emosi orang lain termasuk seni yang mantap untuk menjalin hubungan sehingga membutuhkan keterampilan emosi. Dengan landasan ini keterampilan berhubungan dengan orang lain menjadi lebih matang.

Sedangkan menurut Joseph (Fitriani, 2021) faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi antara lain :

#### 1. Fisik

Secara fisik bagian yang paling menentukan atau paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi saraf emosinya.

#### 2. Psikis

Kecerdasan emosi selain dipengaruhi oleh kepribadian individu, juga dapat dipupuk dan diperkuat dalam diri individu. Lingkungan keluarga dan masyarakat juga sangat mempengaruhi mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang sehingga faktor psikis sangat berpengaruh pada kecerdasan emosional.

#### **2.1.2.4 Indikator Kecerdasan Emosional**

Mengacu pada (Goleman, 2018) mengemukakan indikator kecerdasan Emosional, adalah :

##### 1. Kesadaran diri.

Kesadaran diri adalah suatu proses untuk mengetahui apa yang kita rasakan, dan kita sadari terhadap perilaku diri maupun persepsi orang lain tentang diri pribadi. pengambilan keputusan untuk diri sendiri memiliki tolak ukur realitas atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

## 2. Kontrol diri.

Mengelola emosi sedemikian rupa menggunakan pemahaman tersebut untuk merubah situasi bagi kebaikan diri sendiri, sehingga sangat berdampak positif ketika kita dapat mampu mengendalikan emosi dalam menghadapi situasi di lingkungan sekitar tanpa terpengaruh dengan situasi atau kondisi lingkungan yang dapat memicu konflik.

## 3. Motivasi.

Kemampuan menggunakan hasrat yang paling dalam untuk menyadari, semangat dari dalam diri dan menggunakan sumber motivasi untuk menghadapi kegagalan dan mau berusaha untuk bangkit, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif dan bertahan menghadapi dari kegagalan dan frustrasi.

## 4. Empati

Kemampuan Merasakan yang dirasakan orang lain, mampu membaca dan memahami prespektif lingkungan sekitar, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

## 5. Keterampilan sosial.

Menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar, mampu menyesuaikan diri dengan orang sekitar. Ketika kita menggunakan keterampilan ini sangat mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan atau masalah dan untuk bekerja dalam suatu tim.

Sedangkan Menurut Kaur (2018) terdapat beberapa indikator-indikator kecerdasan emosional, yaitu :

1. Kesadaran diri (mengenali emosi diri)

Kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri dan bagaimana mereka mempengaruhi pikiran dan perilaku diri sendiri, mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan diri sendiri, dan memiliki kepercayaan diri, mengetahui apa yang kita rasakan.

2. Manajemen diri

Kemampuan untuk mengontrol perasaan impulsif dan perilaku, mengelola emosi diri sendiri dengan cara yang sehat, mengambil inisiatif, menindaklanjuti komitmen, dan beradaptasi dengan keadaan yang berubah.

3. Kesadaran sosial

Kemampuan untuk memahami emosi, kebutuhan, dan kepentingan orang lain, menangkap isyarat emosional, merasa nyaman secara sosial, dan mengenali dinamika kekuasaan dalam suatu kelompok atau organisasi.

4. Membina hubungan

Kemampuan untuk mengembangkan dan menjaga hubungan baik, berkomunikasi dengan jelas, menginspirasi dan mempengaruhi orang lain, bekerja dengan baik dalam tim, dan mengelola konflik.

Indikator kecerdasan emosional menurut Salovey (Meilinda, 2017) adalah sebagai berikut :

### 1. Mengenali Emosi Diri

Kesadaran diri mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional, kemampuan mengenali keadaan diri sendiri memantau perasaan dari waktu ke waktu merupakan hal penting bagi wawasan psikologi dan pemahaman diri yang berpengaruh positif terhadap tindakan apa yang akan kita lakukan. Para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai *metamood*, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri.

### 2. Mengelola Emosi

Menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas adalah kecakapan yang bergantung pada kesadaran diri. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

### 3. Memotivasi Diri Sendiri

Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk motivasi diri sendiri dan untuk berkreasi.

### 4. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan yang juga bergantung pada kesadaran diri emosional, merupakan keterampilan bergaul. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain.

## 5. Membina Hubungan

Seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Ini merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Individu mampu menangani emosi orang lain membutuhkan kematangan dua keterampilan emosional lain, yaitu manajemen diri dan empati. Dengan landasan ini merupakan kecakapan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Adanya kemampuan sosial memungkinkan seseorang membentuk hubungan, untuk menggerakkan dan mengilhami orang, membina kedekatan hubungan, meyakinkan dan mempengaruhi, membuat orang lain merasa nyaman.

### 2.1.2.5 Manfaat Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional sangat berperan penting dalam keberhasilan seseorang baik di tempat kerja, tempat belajar, rumah, dan hubungan antar sesama maupun diri sendiri. Menurut Goleman (Fitriani, 2021) terdapat beberapa manfaat yang diperoleh apabila mempunyai kecerdasan emosional yang baik, antara lain :

1. Mempunyai toleransi yang lebih tinggi, baik terhadap diri sendiri maupun orang lain.
2. Lebih mampu mengungkapkan amarah dengan tepat, tanpa harus berkelahi.
3. Mampu meminimalisir emosi negatif dan mengubahnya menjadi emosi positif.
4. Berkurangnya perilaku agresif atau merusak diri sendiri.
5. Lebih bertanggung jawab dalam bekerja karena mampu memusatkan perhatian pada tugas yang sedang dikerjakan.

6. Lebih tegas dan terampil dalam berkomunikasi dengan orang lain.
7. Lebih demokratis dalam bergaul dan disenangi banyak orang.

Kecerdasan Emosional memberikan dampak positif dalam proses kualitas dalam pembuatan keputusan, kepemimpinan, kemampuan mengatasi sebuah masalah atau konflik, terobosan teknis, strategis komunikasi, Kerjasama, saling mempercayai tim, loyalitas terhadap pelanggan, kreatifitas dan inovasi, dan mampu mengelola diri sendiri. Sehingga dapat disimpulkan Kecerdasan emosional sangat penting bagi diri seseorang, agar terhindar dari hal-hal yang membuat aura negatif dan mampu mengerti keinginan diri sendiri dan orang lain.

### **2.1.3 Kepuasan Nasabah**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan atau *satisfaction* ini berasal dari Bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik dan “*factio*” artinya melakukan atau membuat. Menurut Kotler dan Keller (2018) adalah “*feeling excited or upset someone who emerged after comparing he performance of the product are considered against the expected performance*“. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”. Tjiptono (Nuresah, 2016) berpendapat kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana keinginan dan harapan pelanggan bisa tercapai sehingga pembeli merasakan apa yang diperoleh sesuatu yang sama dengan apa yang diharapkan.

Menurut Ratminto (Suhardi & Gadzali, 2020) Kepuasan nasabah adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan

untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas. Irawan (Zulkarnain, 2020) mengemukakan Kepuasan Nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kemudian Menurut Simonson (2018) kepuasan nasabah adalah upaya menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dengan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah atau penerima produk atau jasa dengan membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan apabila kinerja yang dirasakan dibawah harapan, maka nasabah akan kecewa, kurang puas atau tidak puas sama sekali. Namun sebaliknya, apabila kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas atau sangat puas.

#### **2.1.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Nasabah**

Dalam menentukan kepuasan nasabah Lupoyoadi (Atmaja, 2018) ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi tetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kemudian Tjiptono (Atmaja, 2018) menyampaikan terdapat beberapa manfaat yang di peroleh ketika nasabah merasa puas, yaitu :

1. Hubungan perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut kemulut (*World of Month*) yang menguntungkan perusahaan.
5. Laba yang diperoleh meningkat
6. Perusahaan memiliki reputasi yang baik di mata nasabah.

### 2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Kotler (Zulkarnain, 2020) mengemukakan ada 4 metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan tersebut, yaitu :

#### 1. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon bebas pulsa metode ini dapat memberikan masukan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

#### 2. Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan banyak dilakukan dengan menggunakan metode survei dengan mengajukan pertanyaan kepada para nasabah. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan sekaligus memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para nasabah. Dengan mengadakan survei yang teratur dengan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas”

- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.
- d. Responden diminta meranking beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan masing-masing dalam elemen tersebut.

### 3. Pelanggan Bayangan (*Ghost Shopping*)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan, kemudian pelanggan bayangan tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan menangani setiap keluhan.

### 4. Analisa Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analisis*)

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke perusahaan pesaing, yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi tentang penyebab terjadinya hal tersebut supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

#### **2.1.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah**

Di dalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan nasabah adalah apakah nasabah tersebut akan datang kembali dan menggunakan produk atau jasa tersebut di waktu yang akan datang. Menurut Damayanti dan Wahyono (Zulkarnain, 2020) indikator kepuasan nasabah antara lain dapat dilihat dari :

1. Kesesuaian antara kinerja dan harapan
2. Biaya yang memadai
3. Memberikan rekomendasi positif tentang produk atau perusahaan pada pihak lain yang dikenalnya.
4. Melakukan pertimbangan utama dalam memilih perusahaan yang sama.
5. Keterjangkauan akses lokasi yang dituju.

Indikator dari variabel kepuasan nasabah digunakan pada definisi operasional menurut Kotler dan Keller (2018) adalah sebagai berikut:

1. Nasabah senang melakukan pembelian.
2. Berdasarkan pengalaman, nasabah puas melakukan pembelian.
3. Produk sudah memenuhi harapan nasabah.
4. Secara keseluruhan, nasabah percaya bahwa produk tidak mengecewakan nasabah.
5. Nasabah tidak Komplain terhadap produk.

Menurut Tjiptono (2020) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Kesesuaian Harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi:
  - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
  - b. Pelayanan oleh karyawan sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
  - c. Fasilitas penunjang yang di dapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat Berkunjung Kembali Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait, meliputi:
  - a. Berminat berkunjung kembali akibat pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b. Berminat berkunjung kembali karena nilai dan mamfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk/jasa.
  - c. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai.
3. Kesediaan Merekomendasi Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga, meliputi:
  - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
  - b. Menyarankan teman dan kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau mamfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk/jasa.

#### 2.1.4 Hubungan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Emosional

Dalam konteks pekerjaan, kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengetahui apa yang kita dan orang lain rasakan. Orang lain yang dimaksudkan disini bisa meliputi atasan, rekan kerja, bawahan dan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan elemen terpenting dalam tercapainya pelayanan dalam sebuah perusahaan, ketika nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang kita berikan maka akan timbul perasaan senang dan puas, realita menunjukkan, seringkali kita kurang mampu menangani masalah-masalah emosional di tempat kerja secara memuaskan dikarenakan di karenakan adanya konflik baik dari luar atau dalam pribadi kita. Yang akibatnya sering terjadi kesalahpahaman.

### 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variable (*Independent*) dalam hal ini meliputi Kecerdasan Emosional (X) dan variable (*dependen*) Kepuasan Nasabah (Y), berikut kerangka pemikiran penelitian ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2022)

Keterangan :

 : Pengaruh Parsial

### 2.3 Hipotesis

Menurut Sugiyono (Lutfi, 2019) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori-teori relevan, belum didasarkan fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan teori dan konsep penelitian mengenai analisis kecerdasan emosional terhadap kepuasan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian adalah:

H1: Diduga adanya pengaruh dari kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri.

### 2.4 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ida Ayu Rat Widiari (2015) tentang *“Kecerdasan Emosional dan Keadilan Prosedural Karyawan pada Kepuasan Nasabah”* (Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia) Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan keadilan prosedural karyawan pada kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon, Denpasar. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 140 orang nasabah dengan metode *non probability sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan teknik Regresi Linier Berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan keadilan prosedural secara parsial berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah, Implikasi

penelitian ini adalah karyawan harus menunjukkan sikap yang lebih baik dalam mengendalikan emosi dan lebih mengutamakan kepentingan nasabah dengan memberikan perlakuan secara adil sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah. Implikasi penelitian ini adalah karyawan harus menunjukkan sikap yang lebih baik dalam mengendalikan emosi dan lebih mengutamakan kepentingan nasabah dengan memberikan perlakuan secara adil sesuai dengan prosedur yang berlaku di perusahaan untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan Citra Anita Rahmah, S.E (2020) tentang “***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan***” (Studi Manajemen Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan emosional terhadap kepuasan pelanggan pada Honda IDK2 Medan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi adalah 700 pelanggan, dengan jumlah sampel yaitu 87 orang pelanggan pada Honda IDK2 Medan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Data penelitian bersumber dari data primer dan proses pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan pengamatan. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa hasil uji t variabel kualitas pelayanan sebesar 2,378 yang artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel emosional sebesar 4,752 artinya emosional secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil

uji F sebesar 22,721 dan artinya kualitas pelayanan dan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Penelitian yang dilakukan Nada Ruspitasari dan Nunung Herlina (2020) tentang ***“Hubungan antara Kecerdasan Emosional Perawat dengan Kepuasan Pasien Geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda”*** (Studi kasus Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda). Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda. Metodologi Penelitian menggunakan deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional, besar sampel pada penelitian ini 94 responden lansia di seluruh ruang rawat inap, yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin, teknik sampling menggunakan stratified sampling, pengumpulan data melalui wawancara dan pengisian kuesioner. Berdasarkan hasil analisis kecerdasan emosional perawat tinggi sebanyak 48 orang (100%), yang puas sebanyak 38 orang (79.2%) dan tidak puas 10 orang (20.8%), kecerdasan emosional perawat rendah 46 orang (100%), 9 orang (19.6%) responden yang puas, dan yang tidak puas sebanyak 37 orang (80.4%) responden. dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional perawat dengan kepuasan pasien geriatri di RSUD I.A. Moeis Samarinda.
4. Penelitian yang dilakukan M. Sarah Azhar dan Farhan Sarwan (2021) tentang ***“Relationship Between Motivation-enhancing HR Practices and Customer Satisfaction: The Mediating Role of Emotional Intelligence”*** Jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif, dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian itu

diarahkan pada 126 cabang bank yang beroperasi di Punjab (Pakistan) dengan 467 perbankan karyawan dan 934 pelanggan. Proses analisis statistik dilakukan dengan *Structural Equation Modeling* (SEM). Sebuah hubungan substansial antara semua variabel penelitian (yaitu M-HRM, EI dan CS) didirikan. Hasilnya, M-HRM memberikan dampak pada CS, melalui EI secara langsung maupun tidak langsung. Sumber data penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan saluran penelitian memberikan bukti empiris yang menentukan bahwa kecerdasan emosional (EI) karyawan merupakan salah satu faktor dasar keberhasilan organisasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan pelanggan. Ada dampak positif yang substansial dari kecerdasan emosional pada kepuasan pelanggan ( $\beta = 0,625$ ,  $t = 17,84$ ), Artinya, ketika karyawan cerdas secara emosional maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

5. Penelitian yang dilakukan Hyeyoung (Helen) Park (2013) tentang ***“Determinants on Mechanism of Emotional Marketing : Emotional Intelligence, Perception of Emotional Labor’ Action, Efficacy and Customer’ Coping Strategy on Customer Satisfaction”*** jenis penelitian yang digunakan asosiatif, dengan pendekatan Kuantitatif. Jumlah Sampel sebanyak 598 responden. sedangkan analisis statistik deskriptif dan inferensial digunakan dilakukan dengan bantuan software SPSS. Uji t sampel independen digunakan untuk mengidentifikasi rata-rata perbedaan antara jenis kelamin,

dan Analisis Multivariat Varians (MANOVA) adalah dilakukan untuk menguji perbedaan vector. Penelitian ini menemukan bahwa, ada hubungan positif antara Signifikansi probabilitas nilai F tentang dua vektor, etnis, dan kebangsaan menjelaskan kurang dari 0,05 ( $P < 0,05$ ), dengan demikian hipotesis nolnya adalah mampu menolak, yang berarti persamaan kovarians dari vektor-vektor etnis, dan kebangsaan

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis 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.

Metode penelitian ini merupakan penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Metode asosiatif merupakan metode yang bermaksud untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis.

#### **3.2 Jenis Data**

Adapun jenis data yang dihimpun pada penelitian ini dapat terbagi menjadi dua, antara lain:

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (tidak

melalui perantara). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yaitu dengan penyebaran kuesioner dengan pihak yang merupakan responden penelitian.

### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan telah disajikan oleh pihak lain sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah melalui referensi jurnal dan hasil penelitian terdahulu, buku-buku yang berkaitan sebagai penunjang penelitian.

## **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang di pakai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **3.3.1 Angket (*Questionnaire*)**

Angket merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan kesempatan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket ini merupakan teknik pengumpulan data efisien bila peneliti tahu dengan variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa di harapkan dari responden (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini dimana peneliti membuat pertanyaan atau pernyataan untuk mendapatkan informasi terkait Pengaruh kecerdasan emosional karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri.

### 3.3.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan penelitian (Sugiyono, 2018). Dokumentasi dilakukan untuk mengambil gambar objek yang diteliti dan aktivitas pada objek di PT. Alco Dana Mandiri.

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016) 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 dilihat pada tabel 3.1, yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Data Jumlah Nasabah pada PT. Alco Dana Mandiri**  
**periode Juli 2021 - Juni 2022**

No	Bulan	New	Repeat Order	Total
1	Juli	55	25	80
2	Agustus	60	25	85
3	September	43	23	66
4	Oktober	51	24	75
5	November	65	23	88
6	Desember	58	14	72
7	Januari	60	30	90
8	Februari	58	20	78
9	Maret	55	32	87
10	April	51	37	88
11	Mei	28	23	51
12	Juni	60	34	94
Total Keseluruhan				954

Sumber: Data PT. Alco Dana Mandiri Oktober 2022

Dari Tabel 3.1 tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat populasi PT. Alco Dana Mandiri yang berjumlah 954.

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Umar, 2018) Menurut Sugiyono (2016) 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 Slovin (Sugiyono, 2016). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Selanjutnya untuk menentukan sampel dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel

Besar dari populasi pada penelitian ini ialah 954 Orang, maka persentase error yang dipakai adalah 10% dan hasil perhitungan nantinya akan dibulatkan agar tercapai kesesuaian. Untuk lebih jelas sampel penelitian ini, dengan perincian sebagai berikut:

$$n = \frac{954}{1+954 (0.1)^2} \longrightarrow (10\%)$$

$$n = \frac{954}{1+954 (0.01)} = 90,5123 \longrightarrow \text{dibulatkan menjadi 91 nasabah}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 91 orang atau responden.

### 3.5 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (M Nazir, 2014).

**Tabel 3.2**  
**Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi	Indikator	Nomor Pertanyaan	Skala
Kecerdasan Emosional	Kecerdasan Emosional adalah sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain untuk mencapai tujuan (Fitriani, 2021)	1. Kesadaran diri 2. Kontrol Diri 3. Motivasi 4. Empati 5. Keterampilan sosial Goleman, (2018)	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6 7 dan 8 9 dan 10	Skala Likert

Kepuasan Nasabah	Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Keller, 2018)	1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasi Menurut Tjiptono (2020)	1 dan 2 3 dan 4 5 dan 6	Skala Likert
------------------	---	--	-------------------------------	--------------

Sumber: Data sekunder yang di olah (2022)

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan variabel X (kecerdasan emosional) dan variabel Y (kepuasan nasabah) dengan menggunakan Teknik pengolahan data.

#### 1. *Editing* (Pengeditan)

*Editing* merupakan pengecekan dan penyesuai data yang telah diperoleh serta memudahkan proses pemberian kode dan pemerosesan data dengan teknik statistic tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan pencatatan lapangan bersifat koreksi.

#### 2. *Coding* (Pengkodean)

*Coding* merupakan pemberian kode-kode pada setiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode merupakan isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atas informasi atau data yang akan di analisis dengan tujuan menyederhanakan jawaban.

### 3. *Scoring* (Pemberian Nilai)

Pemberian nilai atau skor jawaban berupa angka pada jawaban pertanyaan untuk memperoleh data kuantitatif. Dalam penelitian ini pemberian nilai menggunakan skala likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor. Skala ini menggunakan 5 kategori, yaitu:

- |                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| a. Jawaban Sangat Setuju (SS)        | diberi bobot 5 |
| b. Jawaban Setuju (S)                | diberi bobot 4 |
| c. Jawaban Netral (N)                | diberi bobot 3 |
| d. Jawaban Tidak Setuju (TS)         | diberi bobot 2 |
| e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) | diberi bobot 1 |

### 4. *Tabulating* (tabulasi)

Tabulasi adalah pembuatan tabel yang menyajikan data yang telah diperoleh, sehingga diharapkan dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Diperlukan ketelitian dalam melakukan tabulasi agar tidak terjadinya kesalahan. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Jadi, validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang ingin diukur.

## 3.7 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Agar data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penelitian ini, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu

sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari metode analisis data ini adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh.

### **3.7.1 Uji Kualitas Data**

#### **3.7.1.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2016) uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, karena dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang disusun harus dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa pertanyaan yang dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut. Jadi, validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang ingin diukur.

Menurut Ghazali (Gunawan, 2016) untuk mengukur tingkat validitas dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*correlation item total correlation*) dengan  $r$  tabel dengan ketentuan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ ,  $n$  diartikan sebagai jumlah sampel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut valid begitu juga sebaliknya. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Kemudian dalam uji dua sisi dengan taraf sig 10% (0,10) kriteria pengujian antara lain:

1. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar  $r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,10) maka, pada titik tersebut perangkat (kuesioner) memiliki hubungan signifikan terhadap total skor (dinyatakan valid).
2. Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil  $r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,10) maka, pada titik tersebut perangkat (kuesioner) tidak memiliki hubungan signifikan terhadap total skor (dinyatakan tidak valid).

### **3.7.1.2 Uji Reliabilitas**

Instrumen yang reliabilitas merupakan instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016). Menurut Ghozali (Gunawan, 2016) Uji reliabilitas merupakan alat mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk, Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau layak jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam pengujian ini, penguji mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat Cronbach Alpha dengan signifikansi reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2016).

### **3.7.2 Uji Asumsi Klasik**

Uji Asumsi klasik dapat digunakan untuk menguji model regresi apakah benar-benar mempunyai hubungan yang signifikan dan bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang akan diperoleh, ada empat jenis pengujian di dalam uji asumsi klasik, yaitu:

### **3.7.2.1 Uji Normalitas**

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak, untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data yang mendekati distribusi normal (Ghozali, 2016). Pada penelitian ini akan dilakukan dengan analisis grafik histogram dan grafik P-Plot, sebagai pengambilan keputusan jika terlihat titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti arah diagonal maka dapat dikatakan nilai distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan nilai signifikansi sebagai berikut :

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,50$ , maka data tidak berdistribusi normal.

### **3.7.2.2 Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan yang lain (Ghozali, 2016). Apabila varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

### **3.7.3 Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Menurut Muhidin dan Abdurahman (Imron, 2019) Analisis regresi dipergunakan untuk menelaah hubungan antar dua variable atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks.

Sedangkan Sugiyono (Niken, 2019) mengatakan bahwa regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Berikut rumus dari regresi linear sederhana :

$$Y = a + b X + e$$

Y = Nilai variabel *Dependent* (Kepuasan Nasabah)

X = Nilai variabel *independent* (Kecerdasan emosional)

a = Nilai Konstanta variabel Kepuasan Nasabah

b = Nilai Koefisien regresi Kecerdasan emosional

e = Error

### 3.7.4 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas suatu persoalan yang perlu dibuktikan kebenarannya dan harus bersifat logis, jelas, dan dapat diuji. Pengujian hipotesis dalam parsial (uji t) dan uji Koefisien Determinasi (R)

#### 3.7.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui apakah data tersebut signifikan maka perlu uji signifikansinya (Sugiyono, 2018), bertujuan untuk mengetahui hubungan parsial antar variabel independen dan variabel dependen. Menurut Ghozali (2016) Uji Hipotesis secara parsial T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X1 (Kecerdasan Emosional) secara terpisah atau parsial. Berikut beberapa keputusan (Ghozali, 2016) dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

1. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, apabila angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). sedangkan apabila angka probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
2. Dengan menggunakan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ , apabila  $t_{tabel} > t_{hitung}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan apabila  $t_{tabel} < t_{hitung}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

#### 3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R)

Menurut (Ghozali, 2016) analisis koefisien determinasi (R) pada intinya mengukur seberapa jauh pengaruh variabel *dependen* terhadap variabel *independent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R yang kecil berarti kemampuan variabel *independen* (kecerdasan emosional) dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah. Setiap tambahan satu variabel bebas maka R pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien Determinasi

$R$  = Koefisien Korelasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. 2(1).
- Cookson. (2019). *Kecerdasan emosional*. 5–27.
- Dessler. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Issue Juni).
- Dr. Mamik, & Syarif, D. I. U. (2016). Manajemen sumber daya manusia. In *Manajemen*.
- Dwi. (2016). ( *Studi Empiris pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang* ).
- Efendi, M. tua hariandja. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Fitriani, R. (2021). *Kecerdasan Emosional*. 10–50.
- Ghozali. (2016). *Metode Penelitian*. 9–25.
- Goleman. (2018). *Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan*. 8(1).
- Gunawan, A. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), 98066.
- Hasibuan. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 2, 952–962.
- Husaini, M., Islam, U., Raden, N., & Lampung, I. (2019). *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Menghimpun Dana ( Funding ) Dan Penyaluran Dana ( Financing ) Pada Bmt Assyafi ' i yah Berkah Nasional Karang Anyar Lampung Selatan*. 3(2).
- Ichsan. (2020). *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Ida Ayu Rat Widiari. (2015). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Keadilan Prosedural Karyawan pada Kepuasan Nasabah*. 2.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- John Suprihanto. (2014). *Manajemen*.
- Kaur. (2018). Analisis Kecerdasan Emosional Siswa Terhadap Kemampuan Problem Solving Matematika Siswa Sekolah Menengah Pertama. *Jurnal Al-Hikmah*, 6(2), 1–10.
- Keller, K. dan. (2018). Kualitas layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi terhadap kepuasan nasabah. *Prosiding SENDI\_U*, 978–979.
- Lutfi, et al. (2019). Pengaruh Current Ratio, Return on Equity, dan Sales Growth terhadap harga saham yang berdampak pada kinerja keuangan perusahaan.

*Jurnal SEKURITAS (Saham, Ekonomi, Keuangan Dan Investasi)*, 2(3), 83.  
<https://doi.org/10.32493/skt.v2i3.2793>

M Nazir. (2014). *Jurnal metode Penelitian Kualitatif*. 50–61.

Mangkunegara. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Vol. 59).

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.  
<http://ejurnal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/article/view/19>

Meilinda. (2017). *Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis Dalam menyelesaikan Masalah Pokok Bahasan Bangun Datar Segi Empat Ditinjau Dari Segi Kecerdasan Emosional Siswa Kelas VIII-D*.

Niken. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.

Nuresah. (2016). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Kepuasan Nasabah*, May, 12.  
<http://etd.lib.metu.edu.tr/upload/12620012/index.pdf>

Ramdan, T. (2019). *Manajemen. i*, 16–45.  
<http://repository.unpas.ac.id/43325/4/BAB II.pdf>

Ratnasari, et al. (2020). Spiritual, Kecerdasan Kecerdasan, dan Terhadap, Linguistik. *Journal of Applied Business Administration*, 99, 98–107.  
<https://jurnal.polibatam.ac.id>

Ritonga, H. M., & Pane, D. N. (2020). , *Dengan Jumlah Sampel Yaitu 87 Orang*. 12(2), 30–44.

Saputra, M. R., & Riyadi, S. (2017). Sistem Informasi Populasi dan Historikal Unit Alat-Alat Berat Pada PT . Daya Kobelco Construction Machinery Indonesia. *Jurnal Penelitian Dosen FIKOM (UNDA)*, 6(2), 1–6.

Simonson, K. dan. (2018). Pengaruh Brand Equity, Kepercayaan dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan BSM Net Banking (Studi Kasus PT Bank Syariah .... In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.  
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/41361>

Sri Wahyuni. (2022). Kosep manajemen secara umum dan islami. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 4.

Sugiyono. (2016). Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(2), 459–470.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*.

Suhardi, D., & Gadzali, S. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt.Bank Mandiri Republik Indonesia Unit Tanjung Siang. *The World of Business Administration Journal*, 1(1), 20–42.  
<https://doi.org/10.37950/wbaj.vi.745>

Sukmanegara, R. (2020). Manajemen dan fungsi manajemen. *Paper Knowledge .*

*Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.

Sulaksana. (2016). Pengaruh Fungsi Manajemen. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, 4, 157–166.

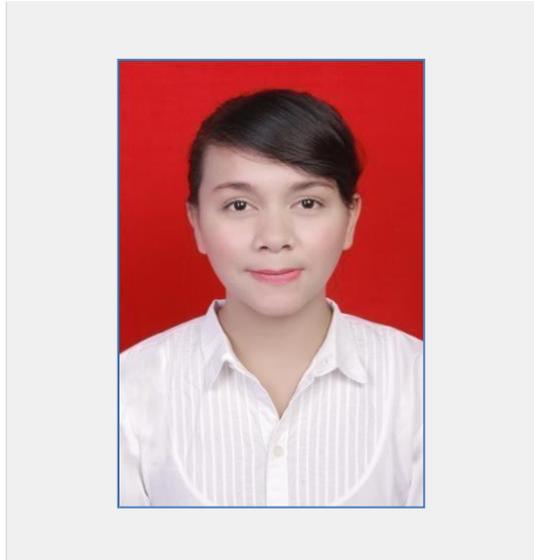
Umar, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minamart'90 Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 129–154.  
<https://doi.org/10.31955/mea.vol2.iss1.pp129-154>

Widodo, S. (2019). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Kepuasan Yang Dimoderasi Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bprs Bina Finansia Semarang*.

Wijoyo, H., & Juita, A. (2021). *SDM Unggul di Industry 4.0 - Hadion Wijoyo - Google Buku* (Issue April).

Wuwung, O. C. (2020). *Strategi Pembelajaran dan Kecerdasan Emosional*.

Zulkarnain, et al. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening ((Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mu'amalah Cilegon). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 87–110. <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/816>



### **A. PERSONAL INFORMATION**

Full Name : Dermawan Br Siahaan  
Gender : Perempuan  
Place an Date of Birth : Balige, 09 Maret 1998  
Age : 24 Tahun  
Religion : Kristen Protestan  
Present Address : Perumahan Griya Hang Lekir Indah Blok F No.42  
Email : mawansiahaan9@gmail.com  
Phone Number/WA : 0812-9059-8001

### **B. EDUCATIONAL BACKGROUND**

<b>Type of School</b>	<b>Name of school &amp; location</b>	<b>No. of Year Completed</b>
Primary School	SD Latihan HKBP Peajara Tarutung	2009
Secondary School	SMPN 2 Balige	2012
Senior High School	SMKN 2 Balige	2015
University	STIE Pembangunan, Tanjungpinang	2023